

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan Efektivitas Pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu aparatur Negara yang berperan dalam memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara keamanan internal. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepolisian berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada pembuatan SKCK dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya saat ini sudah menerapkan program SKCK *Online* di Polresta Bandung, sehingga masyarakat Kabupaten Bandung saat ini jika ingin mengakses atau mendaftar bisa dilakukan secara *online*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara bersama informan, yaitu Benma Pembantu SKCK Polresta Bandung, petugas pelayanan SKCK dan masyarakat yang sedang mengurus SKCK. Data sekunder diperoleh dari dokumen penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tinjauan literatur, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data berdasarkan model analisis Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Serta pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ditinjau dari konsep Efektivitas Pelayanan Sondang P Siagian (1997:155), efektivitas pelayanan di Unit Intelkam Polresta Bandung pada Bidang Pelayanan Pembuatan SKCK *Online* sudah berjalan dengan baik. Pada faktor waktu pelayanan dikatakan belum efektif tapi cukup efisien, proses waktu yang tidak terlalu memakan waktu banyak dan berbelit-belit menjadikannya lebih efisien. Untuk faktor kecermatan sudah efektif mengikuti alur standar yang sudah ditetapkan. Petugas juga sudah diberikan pelatihan oleh pihak POLDA JABAR untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Dan untuk faktor gaya pemberian pelayanan juga sudah efektif dari hasil survei yang dilakukan masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online, Kepolisian Resort Kota Bandung.

ABSTRACT

This research is based on the problem of Service Effectiveness The Indonesian National Police is one of the state apparatuses that plays a role in maintaining public order and security, enforcing the law, and providing protection, protection and service to the community in order to maintain internal security. In improving the quality of service, the police seek to improve and improve services in making SKCK by utilizing technology and information. One of them is currently implementing the SKCK Online program at the Bandung Police, so that the people of Bandung Regency at this time if they want to access or register can do it online.

This study used descriptive qualitative method. Primary data was obtained directly through interviews with informants, namely Benma SKCK Assistant of the Bandung Police, SKCK service officers and the community who were taking care of SKCK. Secondary data obtained from research documents. Data collection techniques were carried out by means of literature reviews, observations, interviews and documentation. While the data analysis technique is based on the Miles and Huberman analysis model, namely data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. As well as checking the validity of the data using triangulation techniques.

Based on the research results obtained in terms of the concept of service effectiveness Sondang P Siagian (1997:155), service effectiveness at the Bandung Police Intelligence Unit in the Field of Online SKCK Making Services has been going well. On the time factor, the service is said to be not effective but quite efficient, the time process which is not too time consuming and convoluted makes it more efficient. For the accuracy factor, it has effectively followed the standard flow that has been set. Officers have also been given training by the JABAR POLDA to provide effective services to the community. And for the service delivery style factor, it has also been effective from the results of a survey conducted by the public who feel satisfied and comfortable with the services provided by officers.

Keywords: Service Effectiveness, Online Police Record Certificate, Bandung City Resort Police.

RINGKÉSAN

Ieu panalungtikan téh dumasar kana masalah Éféktifitas Palayanan Polri mangrupa salasahiji aparatur nagara anu boga peran dina ngajaga katentreman jeung kaamanan masarakat, ngalaksanakeun hukum, jeung méré panangtayungan, panangtayungan jeung palayanan ka masarakat dina raraga ngajaga kasalametan internal masarakat. kaamanan. Dina ngaronjatkeun kualitas palayanan, Polri narékahan pikeun ngaronjatkeun jeung ngaronjatkeun palayanan dina nyieun SKCK ku cara ngamangpaatkeun téknologi jeung informasi. Salasahijina ayeuna ngalaksanakeun program SKCK Online di Polres Bandung, sangkan masarakat Kabupatén Bandung dina danget ieu saupama rék ngaaksés atawa ngadaptar bisa ngalakukeunana sacara online.

Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kualitatif. Data primer dimeunangkeun sacara langsung ngaliwatan wawancara jeung informan, nya éta Benma Asisten SKCK Polres Bandung, aparat layanan SKCK jeung masarakat anu ngurus SKCK. Data sekundér dicandak tina dokumén panalungtikan. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ku cara talaah pustaka, observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Sedengkeun téhnik analisis data dumasar kana modél analisis Miles jeung Huberman, nya éta ngumpulkeun data, réduksi data, penyajian data, nyieun kacindekan jeung verifikasi. Kitu deui mariksa validitas data ngagunakeun téhnik triangulasi.

Dumasar kana hasil panalungtikan ditilik tina konsép éféktivitas palayanan Sondang P Siagian (1997:155), éféktivitas palayanan di Unit Intelijen Polres Bandung Bidang Jasa Pembuatan SKCK Online geus lumampah. Dina faktor waktu, layanan nu cenah teu éféktif tapi cukup efisien, prosés waktu nu teu teuing consuming jeung convoluted ngajadikeun eta leuwih efisien. Pikeun faktor akurasi, éta geus éféktif nuturkeun aliran baku nu geus disetel. Patugas ogé geus dibéré palatihan ku JABAR POLDA pikeun méré palayanan anu éféktif ka masarakat. Jeung pikeun faktor gaya penyampaian layanan ogé geus éféktif tina hasil survey anu dilakukeun ku masarakat anu ngarasa sugema jeung nyaman kana layanan disadiakeun ku aparat.

Kecap Konci: Efektivitas Pelayanan, Sertifikat Rekam Polisi Online, Polres Resort Kota Bandung.