

Efektivitas pelayanan prima pada Satpas SIM Polresta Bekasi Kota = Excellent service unit effectiveness of organizer of administrative letter driving licence at Bekasi City police department

Arga Dija Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415833&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektifitas pelayanan prima pada Satpas SIM Polresta Bekasi Kota melalui survey kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, berdasarkan data yang dihimpun dari responden. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dengan penentuan sample menggunakan ukuran sampel didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang mensyaratkan sampel minimal adalah jumlah unsur + 1 x 10 dengan jumlah 100 sampel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis bantuan Program SPSS versi 19.

Penelitian menunjukkan bahwa secara kumulatif, skor IKM pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satpas SIM Polresta Bekasi Kota adalah sebesar 68.94 yaitu berada pada interval Baik (B), dengan skor relatif rendah pada unsur penanganan pengaduan dan kompetensi sedangkan skor yang masih di bawah rata-rata meliputi petugas, tarif, serta sikap dan perilaku petugas. Oleh sebab itu disarankan agar di lakukan terobosan yang inovativ guna meningkatkan efektivitas secara keseluruhan unsur yang diperlukan guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di wilayah hukum Polresta Bekasi.

This study aims to measure the effectiveness of excellent service to the city of Bekasi Police SIM Satpas through community satisfaction survey. This study uses a quantitative approach, based on data collected from respondents. The collection of primary data through questionnaires with the determination of sample using a sample size based on the Decree of the Minister of State for Administrative Reform No. KEP-25 / M.PAN / 2/2004 dated February 24, 2004 on Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies requiring minimal sample is the number of elements + 1 x 10 with 100 samples. The method used is the method of analysis assistance program SPSS version 19.

Research shows that cumulatively, scores of SMEs on the quality of services provided by the city of Bekasi Police SIM Satpas amounted to 68.94 which are at intervals of Good (B), with relatively low scores on the handling of complaints and competency elements while still score below the average include officers, fare, as well as the attitudes and behavior of officers. Therefore it is suggested that in order to do terebosan which inovativ increase the overall effectiveness of the necessary elements in order to provide the best service to the public in Bekasi City Police jurisdiction.