

Implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas: studi penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading = The implementation of public services quality standard by the neighborhood police at the Kelapa Gading police sector to achieve public safety and order : case study on the implementation of ISO 9001 -2008 at RW 012 Kel. Pegangsaan Dua kec. Kelapa Gading

Raden Muhammad Jauhari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20292011&lokasi=lokal>

Abstrak

Masalah penelitian ini menyangkut Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini adalah, pertama, implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan kamtibmas saat ini. Standar mutu pelayanan yang dimaksud adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading.

Kedua, adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Faktor yang dimaksud adalah kekuatan dan kelemahan yang berasal dari internal organisasi, peluang dan kendala yang diakibatkan oleh perkembangan lingkungan strategik (eksternal).

Ketiga, adalah Upaya yang dilakukan Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading demi terwujudnya Kamtibmas. Upaya ini merupakan strategi Polsek Kelapa Gading dalam mengimplementasikan standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data dan informasi merupakan representasi dari keadaan sebenarnya atau fenomenologis. Metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang obyektif melalui teknik wawancara mendalam (indepth interviewing), studi literatur, dan pengamatan terlibat (participant observer).

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan Polisi RW dalam konteks implementasi standar mutu pelayanan masyarakat belum tercapai secara optimal karena tidak ada parameter baku yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang mempengaruhi baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Adapun strategi Polsek Kelapa Gading dalam menyikapi hal tersebut yaitu dengan cara mengoptimalkan Tim Manajemen Polisi RW dan mengoptimalkan kemampuan Polisi RW yang ada.

.....This research is about the implementation of Public Services Quality Standards by The Neighborhood Policemen of Kelapa Gading Police Sector in order to maintain public safety and order. The success of RW 012 in achieving ISO 9001?2008 certification on its public services have become the focus in the case study. Several issues are being observed, first, the implementation of public service quality standards by the Neighborhood Polic of Kelapa Gading Police Sector in order to achieve the stability of public security and

order.

Second, factors that influenced the implementation of public services quality standards by the neighborhood police of Kelapa Gading Police. What are the strengths and weaknesses within the organization as well as the opportunities and constraints as the effect of external development of the environment.

Third, are the efforts that had been executed by the Kelapa Gading Police Sector in order to improve the public services quality standards as part of Kelapa Gading Police Sector strategic implementation of its public services.

This study use a qualitative approach in which data and information is a representation of actual conditions or in accordance with the phenomenon. Data being collected through in-depth interview technique, literatures study, and observations involved (participant observer).

This research came to the conclusion that the public services by the neighborhood police in the context of the implementation of public services quality standards have not reached the desired quality. The lack of standard parameters to measure its quality has been the main cause. Numerous factors from the internal as well as external of the organization can be identified as the cause of this limitation. As part of the strategy to lower the gap, The Kelapa Gading Police Sector try to optimize the Neighborhood Police Management Team and the capability of Neighborhood Policemen.