

Peran strategis petugas Babinkamtibmas pada penerapan kualitas pelayanan (Service Quality) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat (wilayah hukum Polsek Tanjung Duren)

Arif Budiman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20294024&lokasi=lokal>

Abstrak

Masyarakat merupakan pemakai terbesar jasa kebijakan kepolisian. Masyarakat juga merupakan subyek terbesar bagi pelaksanaan kewenangan kebijakan kepolisian. Masyarakat mempunyai opini yang beragam tentang kualitas pelayanan yang mereka rasakan dari kebijakan tersebut. Berdasarkan dari pandangan masyarakat kebijakan ini dikaitkan dengan tingkat hubungan masyarakat dengan pemerintahan secara umum karena kepolisian masih dikaitkan identik dengan kekuasaan atau pemerintah. Karakter dan kebijakan dengan kontrol sosial adalah suatu hubungan timbal balik. Ketika melihat pandangan pelayanan yang diterima oleh sebagian masyarakat dimana mereka masih merasakan kebijakan yang diterima tersebut mempunyai keterbatasan (kurang puas) hal ini yang dimaksud dengan tolak ukur masyarakat mengenai harapan yang diterima dari kebijakan tersebut. Penelitian ini menjelaskan tentang konsep kualitas pelayanan kepolisian agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.

Berdasarkan dari kerangka besar mengenai metode dan konsep kualitas pelayanan, peneliti hanya mengupas dari segi perilaku petugas badan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Babinkamtibmas) dalam melaksanakan kebijakan kepolisian dengan lima pandangan tambahan untuk mengoptimalkan peran tugas anggota Babinkamtibmas tersebut antara lain adalah (1)kehandalan; (2)daya tangkap; (3)jaminan; (4)empati; (5)bukti langsung. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa lima unsur konsep kualitas pelayanan bukanlah hal yang wajib dan mutlak harus dilakukan. Penelitian ini merupakan peningkatan kualitas pelayanan yang disarankan oleh peneliti dengan tidak mengesampingkan konsep dan metode pelayanan kepolisian khususnya pada level petugas Babinkamtibmas yang sudah ada.

.....Civilian are they who request assistance from police, as are those who are involuntarily subjected to police authority. These clients have varying opinions about the quality of the service they receive from police. Tapping into clients' perspectives of police is vital for understanding a fundamental element of the relationship between citizens and the state ? the tenor and character with which formal social control and regulatory authority is imposed and perceived. While applying the customer service perspective to the police has some limitations, it also offers a number of benefits. The research outlined in this paper sought to optimize conceptual model of police service quality.

Based on the large body of research on service quality our research has only focused from badan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat called Babinkamtibmas officer who will create the policing police overall collaboration with can be articulated five dimensions of service quality in policing from Zeithaml, Berry Parasuraman (in Zulian Yamit, 2005:10-12): (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Assurance; (4) Empathy; (5) Tangibles. Our findings suggest that the five dimensions of perceived service quality are not must be created. The research in this paper results to optimize police service with no existing policing will be passed.