

**PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU DALAM RANGKA
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES
MEDAN
SKRIPSI**

Oleh:
NADIA UMAMI
NPM: 1503100105

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **NADIA UMAMI**
N P M : 1503100105
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
Waktu : 07.45 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si** (.....)
PENGUJI II : **Drs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si** (.....)
PENGUJI III : **IDA MARTINELLY, SH., MM** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



Sekretaris



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

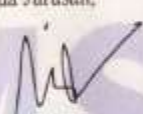
Nama Mahasiswa : **NADIA UMAMI**
N P M : 1503100098
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN**

Medan, 14 Maret 2019


Dosen Pembimbing


IDA MARTINELLY, SH., MM

Disetujui Oleh:
Ketua Jurusan,


NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

Dekan,


Dr. ARIEEN SALEH, S.Sos., M.SP



UMSU
Unggul Terpercaya

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya Nadia Umami, NPM 1503100105, menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya yang menyadari bahwa memalsukan Karya Ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang-Undang termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu, atau memplagiat, meniplak dan mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, ciplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan pemberian ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2019

Yang menyatakan



Nadia Umami

ABSTRAK

PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPDAU DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN

NADIA UMAMI

1503100105

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan pelayanan yang selalu diharapkan oleh masyarakat karena merupakan suatu penentu keberhasilan dari suatu instansi tersebut. Perlu kiranya produktivitas selalu diperhatikan maka hasilnya akan semakin lebih baik dari hari-hari sebelumnya. Dengan meningkatnya produktivitas kerja dari para pemberi layanan maka semakin masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan timbulnya rasa percaya terhadap masyarakat terhadap kepolisian.

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian dengan rumusan masalah Bagaimana Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Memberikan Pelayanan Prima di Polrestabes Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polrestabes Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tentang produktivitas kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam rangka memberikan Pelayanan Prima sudah dikatakan produktif akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum dapat dikatakan produktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dikarenakan tujuan dan sasaran, sarana dan tindakan dalam mencapai tujuan tersebut belum terlaksana secara maksimal.

Kata Kunci: Produktivitas Kerja, Pelayanan Prima

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji hanya untuk Allah SWT karena dengan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Prima di Polrestabes Medan” dengan penuh semangat dan tanpa halangan apapun. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan tersusun baik tanpa dorongan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, walaupun penulis juga menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulisan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Terimakasih untuk Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi Ayahanda tersayang Kemiso.SH dan Ibunda tercinta Tuti Sugiarti, tidak bisa saya ucapkan dengan kata-kata atas rasa syukur saya karena mempunyai orang tua yang sangat luar biasa. Kakak-kakak yang saya sayangi dan cintai Kartika Rahayu, Ridha Budiarti, Kiki Nuriki dan Lili Lisawati. Terimakasih untuk setiap doa, dorongan dan semangat yang kalian berikan untuk saya.
2. Ibu Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Ida Martineli selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan serta perbaikan-perbaikan dari awal penulisan skripsi hingga selesai.

4. Seluruh Dosen dan Staff Ilmu Administrasi Negara FISIP UMSU, terima kasih atas ilmu dan waktu yang telah diberikan kepada Penulis selama di Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara.
5. Polrestabes Medan yang sudah memberikan saya izin untuk meneliti dan sudah membantu saya dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Sahabat-sahabat saya yang bersedia membantu dalam proses penyusunan skripsi terimakasih Yugo Nugroho, Risky Saputra Nasution, karena sudah bersedia meluangkan waktu dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan saya yang saling memberi semangat dan tiada hentinya untuk berjuang. Claudya Patricia, Dessy Suharti Mala, Aulia Fitria Suci, Nadia Yunita, Syaras Saryang Putri, dan Putri lestari. Semangat kita untuk masa depan. Terimakasih karena masih bersedia selalu sama-sama dari awal masuk perkuliahan hingga akhir perjuangan kita dikampus.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Maret 2019

Penulis

Nadia Umami

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	
1.1 Pengertian Produktivitas.....	7
2.1.1 Pengukuran Produktivitas.....	10
2.1.2 Strategi Peningkatan Produktivitas.....	10
2.1 Pengertian Produktivitas Kerja.....	11
2.2.1 Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	12
2.2.2 Indikator Produktivitas Kerja.....	13
2.3 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.....	14
2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi SPKT.....	15
2.3.2 Jenis Pelayanan.....	16
2.3.3 Quick respon SPKT.....	16
2.4 Pengertian Pelayanan Prima.....	12
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	17
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.4.3 Standart Pelayanan.....	21
2.5 Pengertian Pelayanan Prima.....	21
2.5.1 Standart Mutu Pelayanan.....	24
2.5.2 Tujuan Pelayanan Prima.....	28
2.5.3 Fungsi Playanan Prima.....	28

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	29
3Kerangka Konsep.....	29
3.3 Definisi Konsep	30
3.4 Kategorisasi.....	31
3.5 Informan/Narasumber	31
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	32
3.7 Teknik analisis data.....	32
3.8 Lokasi dan Waktu penelitian.....	33
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Wawancara dengan Personel Polrestabes Medan.....	36
4.2 Hasil Wawancara dengan Masyarakat	42
4.3 Mekanisme Pelaksanaan	47
4.4 Pembahasan.....	48

BAB V PENUTUP

5.2 simpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR Pustaka	54
-----------------------------	-----------

Daftar Gambar

Gambar 3.2 Struktur organisasi	35
Gambar 3.4 Mekanisme Pelaksanaan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran X	: Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting terhadap keberhasilan suatu lembaga karena salah satu komponen yang harus dimiliki oleh suatu lembaga apabila ingin mencapai tujuan. Produktivitas merupakan sesuatu yang dikerjakan dengan efektif dan efisien yang akan mewujudkan pelayanan prima. Produktivitas juga memandang hari esok lebih baik dari hari kemarin. Produktivitas kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanannya merupakan sebagai penentu keberhasilan suatu instansi kepolisian tersebut karena Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merupakan gerbang utama dari kepolisian dalam menangani semua pengaduan. Dengan memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi yang ditetapkan yaitu Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima. Dari hal tersebut diharapkan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) mampu memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanannya secara produktif agar produktifitas dapat tercapai.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia

selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu instansi pemerintah yang sangat berpengaruh terhadap masyarakat. Karena kepolisian sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Oleh karena itu untuk menciptakan pelayanan yang prima kualitas pelayanannya harus sesuai dengan undang-undang yang diamanatkan yaitu dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara Lain tentang Standar pelayanan publik.

Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bisa dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Melihat kinerja SPKT tentang pelayanan, maka sudah selayaknya Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) diperhatikan terutama dalam penerimaan Laporan Pengaduan. Mengingat banyaknya jumlah laporan pengaduan yang diterima oleh SPKT setiap tahun meningkat maka sudah selayaknya untuk bekerja secara produktif agar pelayanan prima dapat tercapai.

Mengingat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang tidak produktifnya kerja kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat karena masih banyaknya laporan pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat belum terselesaikan, pelayanan yang kurang ramah, kurangnya sarana seperti komputer dan jaringan, kurangnya sumber daya manusia, dan masyarakat juga masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama dari waktu yang ditetapkan dalam standart pelayanan, Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui proses penelitian dengan judul “ **Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima di Polrestabes Medan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “ **Bagaiman Produktifitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polrestabes Medan.**”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dtersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah: ”**Untuk mengetahui Bagaimana Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polrestabes Medan.** “

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang produktivitas kerja.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, serta masukan-masukan kepada Kepolisian Polrestabes tentang produktivitas kerja SPKT dalam memberikan pelayanan prima.
3. Manfaat penelitian ini bagi penulis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan teori-teori yang didapat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini disusun kedalam 5 bab, dimulai dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

- BAB II : URAIAN TEORITIS**
Mengemukakan teori-teori Produktivitas kerja, SPKT
dan Pelayanan Prima
- BAB III : METODE PENELITIAN**
Membahas tentang metode penelitian yang digunakan
- BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN**
- BAB V : PENUTUP**
Berupa kesimpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Produktivitas

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2009:12) Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang/jasa) dengan masuknya yang sebenarnya. Misalnya saja produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masuk atau output. Masukan sering dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik bentuk dan nilai. Muchdarsyah Sinungan (2009:17) Produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.

Menurut Miftah Thoha (2005:5) kondisi kepegawaian yang ada sekarang ini tidak bisa dipisahkan dari kebijakan penerimaan pegawai di masa lalu. Banyaknya jumlah pegawai yang tidak produktif, dan di dukung oleh kualitas yang kurang memadai maka profesionalisme yang bekerja di pemerintahan dinilai banyak yang tidak kompeten.

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2009:2) Pada dasarnya produktivitas mencangkup sikap mental perbaikan yang memandang hari depan secara optimis dengan berakar pada keyakinan diri bahwa kehidupan hari ini adalah lebih baik

dari hari kemarin dan hari esok adalah lebih baik dari hari ini. Sikap yang seperti ini bagi bangsa Indonesia yang sedang membangun, mutlak diperlukan dalam menjawab berbagai tantangan pembangunan baik tantangan yang bersifat ekonomis maupun non ekonomis.

Pandangan hidup seperti ini cenderung mendorong seseorang untuk selalu berusaha melakukan yang terbaik dari waktu ke waktu dengan mencoba mengadakan koreksi terhadap apa yang telah dikerjakan untuk kemudian tidak mengulangi kesalahan yang sama, sehingga hasil yang dicapai dan diharapkan akan selalu lebih baik. Selain itu akan timbul kehati-hatian dalam melakukan setiap kegiatan terutama apabila melibatkan orang lain. Rumusan-rumusan mengenai produktifitas diatas memang berbeda pengungkapannya antara satu dengan yang lain, tetapi pada hakekatnya mempunyai makna sama, yaitu rasio antara produksi yang dapat dihasilkan dengan keseluruhan kepuasan yang dapat diperoleh dengan pengorbanan yang telah diberikan.

Menurut Sondang.P.Siagian (2003:28) Produktivitas dikaitkan dengan sarana dan prasarana kerja untuk dapat tercapainya produktivitas kerja tidak terlepas dari faktor sarana serta prasarana yang ada di dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga tidak terjadi pemborosan dalam bentuk apapun. Selain itu dimungkinkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia mempunyai nilai dan masa pakai yang setinggi mungkin.

Menurut Amin Widjaya Dalam herdiansyah Lubis (2015), Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan untuk dapat mencapai tujuan atau sasaran yang direncanakan sebelumnya adalah produktif, namun demikian suatu tujuan yang dituju akan lebih produktif bila disertai dengan rencana yang matang dan didukung pula dengan sarana dan prasarana yang ada sekaligus mempunyai tindakan yang efektif, sebab tindakan yang efektif merupakan suatu proses pencapaian tujuan bila memperhitungkan pengorbanan yang diperlukan.

Menurut Husein Umar (2000:121) Produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Dengan kata lain, produktivitas memiliki dua dimensi yakni pertama efektifitas yang mengarah pada pencapaian untuk kerja maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Kedua, efesien yang berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Menurut Edy Sutrisno (2010:208) Produktivitas tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan berbagai variable, dan pembicaraan tentang produktivitas sering dikaitkan dengan etos kerja, budaya organisasi, kemakmuran, motivasi, dan sebagainya. Menurut Nome dalam Edy Sutrisno (2010:209) juga mengatakan bahwa organisasi yang metanoik menghasilkan produktivitas dan motivasi pribadi secara luar biasa. Semakin para individu itu bekerja untuk mencapai tujuan dan misi mereka sendiri, maka mereka

semakin meningkat kerjanya untuk mencapai kepentingan bersama, yaitu tujuan dan misi organisasi.

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2009:23) Pengukuran produktivitas bertujuan untuk mengetahui tingkat produktivitas suatu usaha, kenaikan atau penurunannya. Secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam 3 (tiga) jenis yang sangat berbeda, yaitu:

- (a) Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang memuaskan, tapi hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta peningkatannya.
- (b) Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan, tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- (c) Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik terpusat pada sasaran atau tujuan.

Menurut Ambar teguh Sulistiyani dan Rosidah (2003:199) mengemukakan pengertian produktivitas sebagai berikut: “Produktivitas menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh didalam proses produksi, dalam hal ini tidak terlepas dengan efesiensi dan efektivitas”.

Jadi Produktivitas adalah hasil yang dapat dicapai dalam mencapai tujuan tertentu. Semakin efektif usaha yang dilakukan maka akan semakin baik dalam mencapai suatu tujuan tersebut sedangkan efisiensi merupakan usaha yang dilakukan dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi terdapat dua kemungkinan yaitu dapat tercapainya tujuan dan tujuan yang tidak dapat dicapai. Bila tujuan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sesuai dengan target yang diinginkan maka dikatakan produktif. Sebaliknya jika tujuan tidak tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan atau diinginkan maka dinyatakan tidak produktif.

2.2 Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Sondang P.Siagian (2014:161) Produktivitas Kerja pada dasarnya berarti perolehan hasil (*output*) yang maksimal dengan menggunakan masukan (*input*) yang minimal. Masukan menjadi hasil setelah melalui proses tertentu. Agar bekerja secara produktif, proses yang terjadi harus efektif. Dengan perkataan lain, produktivitas merupakan hasil perkalian antara efisien dan efektivitas.

Menurut Soekanti dalam Herdiansyah Lubis (2015:16) Pengertian produktivitas kerja adalah melakukan pekerjaan dengan benar dan sesuai target yang dicapai. Pencapaian produktivitas kerja yang sekaligus mensyaratkan perlunya dilakukan standar kerja, antara lain:

- (a) Standarisasi cara atau prosedur kerja

- (b) Standarisasi peralatan kerja
- (c) Standarisasi lingkungan kerja
- (d) Standarisasi tenaga kerja
- (e) Standarisasi pemakaian material
- (f) Standarisasi kinerja

Produktivitas kerja pegawai merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan untuk menghasilkan jasa atau menyelesaikan tugas pekerjaannya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, Produktivitas kerja adalah cara kerja atau metode kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien. Produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa pegawai tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya.

2.2.1 Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja

Menurut Simanjuntak dalam (Sutrisno 2010:209) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja, yaitu:

- (a) Pelatihan, untuk memiliki keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu pelatihan diperlukan

bukan saja sebagai pelengkap, sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan.

- (b) Mental dan kemampuan fisik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja.
- (c) Hubungan antara atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan di ikutsertakan dalam penentuan tujuan.

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Daerah dalam Sedarmayanti (2009:72), enam faktor utama yang mempengaruhi produktivitas kerja, adalah:

1. Sikap kerja, seperti: kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (shift work), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
2. Tingkat keterampilan, yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri.
3. Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu dan panitia mengenai kerja unggul.

4. Manajemen produktivitas, yaitu: manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas kerja.
5. Efisiensi tenaga kerja, seperti: perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.
6. Kewiraswastaan, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha, dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha.

Menurut Pandji Anoraga (2004:178) Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

(a) Motivasi

Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari organisasi kerja karyawan. Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.

(b) Pendidikan

Pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai produktivitas kerja yang lebih baik, hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah dalam mempelajari hal-hal yang bersifat baru dalam cara atau suatu sistem..

(c) Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi. Kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja karyawan

(d) Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan. Keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursus, dan lain-lain.

(e) Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dapat terjadinya hubungan seimbang antara perilaku dalam proses kerja akan meningkatkan produktivitas kerja.

(f) Gizi dan Kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang didapat, dengan itu akan mempengaruhi kesehatan

karyawan, dengan semua ini akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

(g) Tingkat Penghasilan

Penghasilan yang cukup berdasarkan prestasi kerja karyawan karena semakin tinggi prestasi karyawan maka semakin besar upah yang diterima. Dengan itu maka akan memberikan semangat kerja tiap karyawan untuk memacu prestasi sehingga produktivitas kerja karyawan akan tercapai.

(h) Lingkungan dan Iklim Kerja

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk lingkungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan enggan bekerja, karena tidak ada kekompakkan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan. Hal ini mengganggu kerja karyawan.

(i) Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih akan mendapat dukungan tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

(j) Sarana Produksi

Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi.

(k) Jaminan Sosial

Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

(l) Manajemen

Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorientasi dengan baik, dengan demikian produktivitas kerja akan tercapai.

(m) Kesempatan Berprestasi

Setiap orang dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, dengan diberikan kesempatan berprestasi, maka karyawan akan meningkatkan produktivitas.

Menurut Sinungan (2003:78), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas antara lain:

(a) Pekerjaan yang membutuhkan minat

Segala suatu pekerjaan yang dilakukan dengan keinginan atau minat yang baik akan mempengaruhi produktivitas kerja mereka.

(b) Partisipasi pada keputusan yang mempengaruhi keputusan.

2.2.2 Indikator Produktivitas Kerja

Secara garis besar indikator produktivitas kerja menurut Surisna (2007:25), adalah sebagai berikut:

(a) Kualitas Kerja

Manusia yang mempunyai sumber daya manusia, dan merupakan elemen penting dalam melaksanakan pekerjaan. Agar karyawan memiliki kualitas pekerjaan yang tinggi maka strategis yang dilakukan yaitu dengan perencanaan, pengawasan, evaluasi dan pengembangan sumber daya manusianya agar bertambah tinggi kualitas kerjanya dan baik juga etos kerjanya.

(b) Waktu Kerja

Rasa tanggung jawab terhadap waktu kerja pada pekerjaan yang kita lakukan sangat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan, apabila dalam melakukan pekerjaan lebih cepat dalam penggunaan waktunya maka waktu kerja tersebut dikatakan baik dan hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

(c) Faktor Manajerial

Perilaku pemimpin sering disebut dengan gaya kepemimpinan (*style of leadership*) yaitu pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan tertentu. Jika seorang pemimpin dapat memimpin karyawannya dengan baik, maka karyawan akan lebih termotivasi untuk berprestasi, sebab mereka menjadikan pimpinannya sebagai contoh perilaku. Jadi seorang pemimpin yang benar-benar efektif adalah pimpinan yang dapat memotivasi dan bersemangat dalam melaksanakan tugasnya.

(d) Keadaan Fisik

Salah satu tugas pimpinan adalah berusaha mempertahankan kesehatan para karyawannya, menyangkut kesehatan jasmani maupun rohani. Kesehatan karyawan bisa terganggu karena penyakit, stress, ataupun ketegangan pikiran maupun karena kecelakaan. Kesehatan fisik maupun mental karyawan yang sangat buruk bisa mengakibatkan kecenderungan tingkat absensi yang tinggi dan rendahnya tingkat produktivitas kerja dan sebaliknya karyawan yang memiliki kondisi prima dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Untuk itu gizi setiap karyawan perlu ditingkatkan karena hal ini besar pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan.

(e) Peralatan yang digunakan

Pimpinan perusahaan harus memperhatikan karyawannya dalam melaksanakan tugas sehari-hari dengan peralatan yang ada. Peralatan yang digunakan adalah peralatan yang mempunyai efek yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pekerjaan. Penggunaan peralatan yang modern dapat menghindari pemborosan waktu dan tenaga.

(f) Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam melakukan hal apa saja agar menjadi mudah dan cepat apalagi didalam suatu organisasi. Komunikasi yang baik bagi organisasi yaitu komunikasi yang mempunyai gaya vertikal (komunikasi antara atasan dan bawahan

yang baik) dan horizontal (komunikasi antara sesama atasan dan sesama bawahan yang baik). Dengan adanya komunikasi secara vertikal maupun horizontal yang baik dan sehat maka tingkat produktivitas kerja semakin tinggi.

Menurut Sutrisno (2010:211) Untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut:

- (a) Kemampuan dalam melaksanakan tugas.
- (b) Meningkatkan hasil yang dicapai.
- (c) Semangat kerja.
- (d) Pengembangan diri.
- (e) Mutu.
- (f) Efisiensi.

2.2.3 Manfaat pengukuran Produktivitas Kerja

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2005: 126) manfaat dari pengukuran produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- (a) Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan
- (b) Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian misalnya, pemberian bonus dan bentuk kompensasi
- (c) Untuk keputusan-keputusan penetapan misalnya promosi, transfer dan

Demosi

- (d) Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan
- (e) Untuk perencanaan dan pengembangan karir
- (f) Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses staffing
- (g) Untuk mengetahui ketidakakuratan informal
- (h) Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil

Menurut Muchdarsyah Sinungan, (2009:3) Kerja produktif memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja sehingga bisa menimbulkan penemuan-penemuan baru untuk memperbaiki cara kerja atau minimal mempertahankan cara kerja yang sudah baik. Kerja produktif memerlukan prasyarat lain sebagai faktor pendukung yaitu: kemampuan kerja yang tinggi, kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja, lingkungan kerja yang nyaman, penghasilan yang dapat memenuhi kehidupan minimum, jaminan sosial yang memadai, kondisi kerja yang manusiawi dan hubungan kerja yang harmonis.

Jadi produktivitas kerja merupakan cara kerja yang dilakukan dalam mencapai tujuan atau yang menghasilkan perilaku efektif atau efisien. Untuk menghasilkan kerja yang produktif diperlukannya cara kerja baru atau mempertahankan cara yang lama jika cara tersebut sudah cukup efektif. Produktivitas kerja merupakan sebagai penentu keberhasilan suatu instansi tersebut.

2.3 Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu SPKT merupakan pintu gerbang Kepolisian, karena sebelum kasus ditangani, di SPKT lah pengaduan dapat dijadikan sebagai kasus yang akan ditindak lanjuti. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dalam Rangka memberikan pelayanan sebagai ujung tombak kepolisian kepada masyarakat maka di jajaran kepolisian terbentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) adalah petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain :

- (a) Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat.
- (b) Melakukan penanganan pertama Laporan atau pengaduan masyarakat.
- (c) Melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian.
- (d) Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan atau perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan atau kebijakan dalam organisasi Polri.

Adapun tugas dan Fungsi SPKT adalah SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan

masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi, bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan PERKAP NO. 23/IX/2010 Tanggal 30 September 2010

Tugas pokok SPKT:

1. SPKT adalah merupakan unsure pelaksana tugas pokok Polrestabes yang terdiri dari 3 unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (ploeg)
2. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, memberikan pelayanan informasi
3. Dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi
 - a) Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat tanda terima laporan polisi (STTLP), Surat pemberitahuan hasil penyelidikan (SP2HP), Surat keterangan tanda lapor kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijn Keramaian dan Kegiatan Masyarakat lainnya, Surat ijin Mengemudi (SIM), dan Suraat tanda nomor kendraan bermotor (STNK)

- b) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan pertama antara lain tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP) turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah
 - c) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi antara lain telepon, pesan singkat, faaxmile, jejaring sosial (internet)
 - d) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
 - e) Penyiapan registrasi laporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian pada Kapolrestabes melalui Ops.
4. SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolrestabes dibawah koordinasi dan arahan Kabag Ops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolrestabes
 5. SPKT dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh unit.

SPKT menyelenggarakan fungsi:

Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

- (a) Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
- (b) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- (c) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- (d) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- (e) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

Quick respon adalah kecepatan atau ketanggapan segera Polri dalam menangani dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan masyarakat dengan tindakan berupa:

- 1) Kecepatan melayani masyarakat (penerimaan laporan atau pengaduan).
- 2) Kecepatan mendatangi TKP atau penanganan suatu kejadian paling lama 15 menit.
- 3) Kecepatan memberikan bantuan kepada masyarakat.
- 4) Kecepatan memberikan informasi.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan pintu gerbang kepolisian yang memberikan penanganan pertama dari setiap pengaduan yang akan di tindak lanjuti atau di teruskan ke masing-masing fungsi yang berwenang melanjutkan laporan tersebut. SPKT sebagai penentu keberhasilan intansi kepolisian tersebut karena di SPKT pengaduan pertama dilaksanakan.

2.4 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah : “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut (Sinambela, 2008:5) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Endar Sugiarto (2002 : 36) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Menurut Purnamie Titisari (2014:84) Dalam meningkatkan

kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditentukan dan ditetapkan sesuai dengan yang tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yaitu:

- (a) Kesederhanaan, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- (b) Kejelasan mengenai persyaratan
 1. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum , baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
dalam memberikan pelayanan umum.
- (c) Rincian biaya / tariff pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
- (d) Jadwal waktu pelayanan umum.
- (e) Kepastian waktu yang sudah ditentukan
- (f) Akurasi sesuai dengan yang dijanjikan
- (g) Keamanan pelayanan publik haruslah memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- (h) Tanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan.
- (i) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

- (j) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.
- (k) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- (l) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi.

Prinsip-prinsip di atas perlu mendapat perhatian serius bagi setiap aparat pelayanan (Birokrasi), karena di pundak aparatur itulah kualitas pelayanan akan di tentukan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan menilai sejauh manakah birokrasi garis depan tersebut dapat mewujudkan semua prinsip pelayanan di atas, dan dari tindakan aparatur itulah prinsip akuntabilitas akan terjawab. Saat ini harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan di lakukan organisasi publik tidak saja di tuntutan akuntabilitas transparansi tetapi juga keefektifan dalam memberikan pelayanan. Karna tidak terpenuhi harapan tersebut cenderung beban yang harus di pikul masyarakat akan semakin berat.

Sebagai pemberi jasa tentunya tanggap terhadap persoalan yang di hadapi masyarakat, terutama untuk memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan. Apalagi di era globalisasi yang menuntut adanya persaingan bebas, justru sebagai organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik, tidak hanya menghadapi kemungkinan global sebagai akibat terjadinya persaingan bebas. Dengan memperhatikan persoalan tersebut, di

perlu penjual/pemberi jasa memiliki tanggung jawab dan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan sesuai harapan masyarakat

Menurut Yogi Suprayogi Sugandi (2011:125) Birokrasi pada sector publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisien, efektivitas, dan optimal.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal. Pada negara-negara berkembang kualitas pelayanan telah memenuhi standar minimal. Sedangkan di negara-negara maju kualitas pelayanan terhadap rakyatnya di atas standar minimal.

2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- (a) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- (b) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- (c) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

- (d) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- (e) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- (f) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Menurut Purnamie Titisari (2014:83) Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan umum butir IV menjelaskan bahwa:

- (a) Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

- (b) Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- (c) Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Adapun pola penyelenggara Pelayanan Publik adalah:

- (a) Fungsional

Pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan keenangannya.

- (b) Terpusat

Pola pelayanan public diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

- (c) Terpadu

- a) Terpadu Satu atap

Pola pelayanan tepadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani meliputi beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuataopkan.

b) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggara pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Herdiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

(a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

(b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

(c) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

(d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

(e) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

(f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- (a) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga atau KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

- (b) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
 - (c) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
 - (d) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
 - (e) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.
- Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Menurut Nina Rahmayanty (2010:86) Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun asas pelayanan yaitu meliputi:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Adapun asas pelayanan

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

(a) Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

(b) Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan.

Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

(c) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

(d) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi karena pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan seseorang melalui pelayanan jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan menghasilkan tingkat kepuasan tersendiri bagi masyarakat tersebut.

Menurut Nina Rahmayanty (2010:17) Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Pelayanan prima juga dikatakan sebagai pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau instansi untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan

pelanggan ataupun masyarakat tersebut. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan masyarakat. Pembelotan atau berpalingnya masyarakat disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh instansi dalam melayani masyarakat. Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam pelayanan nilai dan pelayanan sistem.

Pentingnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat merupakan salah satu penyebab utama pemerintah untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengeluarkan beberapa kebijakan pelayanan berbentuk Instruksi Presiden, Keputusan Menteri dan Peraturan Pemerintah seperti Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81/1993 tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima:

- (a) INPRES nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
- (b) Instruksi Mendagri nomor 20 tahun 1996 pedoman dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik, dan
- (c) INPRES No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu

pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan.

2.4.2 Standart pelayanan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

(a) Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

(b) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

(c) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

(d) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

(e) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

(f) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

(g) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

(h) Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

(i) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

(j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

(k) Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

(l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

(m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

(n) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang prima, diperlukannya tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Seperti standar pelayanan publik oleh Kepolisian Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan prima Kepolisian Terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan dari tingkat Pusat sampai tingkat Polsek di seluruh Wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia. Standar Operasional Prosedur ini meliputi pengertian mutu pelayanan, mengapa di perlukan adanya standar mutu pelayanan, sasaran dan jenis standar mutu pelayanan yang harus dilakukan personel SPKT Polrestabes medan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mencapai pelayanan prima diperlukannya Standar Mutu Pelayanan.

- (a) Standar Mutu Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan atau dijanjikan kepada masyarakat.
- (b) Standar mutu pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada masyarakat. Pengertian Pelayanan Prima adalah terdiri dari dua suku kata yaitu pelayanan yang dapat diartikan dengan suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain dan Prima yang berarti terbaik, bermutu dan bermanfaat sehingga Pelayanan Prima adalah Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.
- (c) Prinsip Pelayanan Prima adalah fokus pada pelanggan atau masyarakat dimana pada prinsipnya keinginan atau harapan dari pelanggan adalah :
 - a. Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah, mudah dan ramah
 - b. Dipperlakukan dengan sungguh – sungguh, penuh hormat, dan adil.
 - c. Tindak lanjut sesegera mungkin.
 - d. Didengarkan.
- (d) Tahap pelayanan ada Pra Pelayanan, pelayanan dan pasca pelayanan
- (e) Bila ingin pelayanan tersebut baik maka harus memenuhi 4 kategori mendasar yaitu :
 - a. Harus diciptakan produk layanan (*excellent product*)

- b. Perlu sistem penyerahan yang hebat agar produk sampai di masyarakat atau pelapor atau masyarakat pencari keadilan dengan tepat (*excellent deliverysystem*).
 - c. Harus menarik dan memelihara staff yang hebat dengan pola pikir pelayanan terbaik (*excellent service mindset*).
 - d. Harus membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat, pelapor masyarakat pencari keadilan (*excellent relationships*)
- (f) Dalam pelayan terdapat 2 pelaku yang berperan yaitu :
- a. Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa – jasa (*service*).
 - b. Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan (*customer*) yang menerimalayanan dari para penyedia layanan.

Pentingnya standar mutu pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan atau dijanjikan kepada pelanggan maupun masyarakat. Standar Mutu tersebut harus baku, seragam dan efektif sehingga semua masyarakat merasakan perlakuan yang sama sesuai dengan standar serta tidak diskriminasi sehingga semua masyarakat merasa terlayani dengan baik, nyaman dan aman.

Standar Mutu Pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan prima dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat, pelapor, masyarakat pencari keadilan sehingga masyarakat merasa dirinya di perlakukan atau di perhatikan dengan baik dan benar.

Standart mutu pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena pengalaman tidak menyenangkan yang diterima oleh masyarakat akan cenderung untuk selalu mengingatnya, sehingga sekali kita memberikan pelayanan yang buruk atau tidak menyenangkan maka akan selalu diingat oleh masyarakat tersebut. Akibatnya yang selalu diingat adalah pengalaman yang buruk bahkan dari satu orang yang mengalami pengalaman buruk bisa mempengaruhi sepuluh orang sehingga pelayanan terbaik harus selalu diberikan kepada masyarakat. Standar Mutu Pelayanan tersebut dilaksanakan untuk menghapuskan kesan pemerintahan yang selama ini dinilai buruk. Antara lain dengan ditandai oleh indikator :

- (a) Buruknya kualitas pelayanan publik yang lambat, tidak ada kepastian aturan hukum, berbelit – belit, arogan, minta dilayani atau feudal style dan sebagainya).
- (b) Sarat dengan perilaku KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme),
- (c) Rendahnya kualitas disiplin dan etos kerja pegawai negeri.
- (d) Kualitas manajemen pemerintahan yang tidak produktif, tidak efektif dan efisien.

- (e) Kualitas pelayanan publik yang tidak akuntabel dan tidak transparan.

2.4.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- (a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- (b) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- (c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- (d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- (e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- (f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- (g) Untuk mempertahankan pelanggan.

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut.

- (a) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- (b) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- (c) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- (d) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- (e) Memenangkan persaingan pasar.

- (f) Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- (g) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan hasil yang baik dan sangat baik dan melampaui harapan pelanggan tersebut. Dengan diberikannya pelayanan prima maka semua kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan tinggi karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono (2010:2), Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

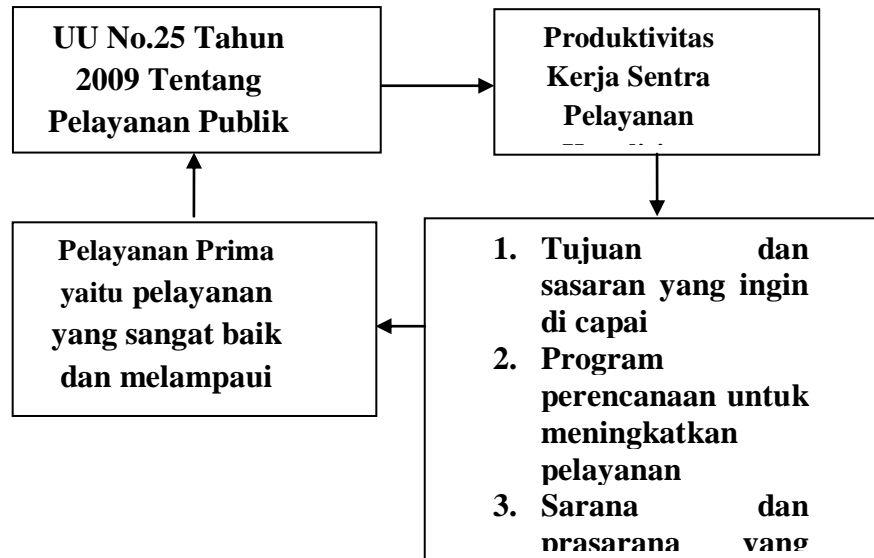
3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah Penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan metode penelitian deskriptif yakni penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai objek yang akan diteliti. teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yakni wawancara dengan orang-orang yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.2 Kerangka Konsep

Konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Memberikan Pelayanan Prima di POLRESTABES Medan. Agar konsep tersebut dapat dijelaskan maka kerangka konsep dirangkum dalam sebuah gambar yang mewakili pola pemikiran sebagai berikut:

Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

Untuk mempermudah dan meletakkan konsep dalam operasional yang dapat diukur, maka akan dibuat beberapa definisi konsep yaitu:

- Produktivitas kerja merupakan melakukan pekerjaan dengan benar dan sesuai target yang dicapai. Pencapaian produktivitas kerja yang sekaligus mensyaratkan perlunya dilakukan standar kerja.
- Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
- Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

(d) Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik yang diterima oleh masyarakat.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut.

- (a) Tujuan dan sasaran yang ingin di capai
- (b) Program perencanaan untuk meningkatkan pelayanan
- (c) Sarana dan prasarana yang mendukung
- (d) Tindakan yang efektif

3.5 Informan / Narasumber

Menurut Moleong (2000:97), Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yaitu :

- a) KA. SPKT : Maraidun Hasibuan
- b) KANIT SPKT : Sobaruddin Pasaribu
- c) Anggota : Brigadir Hendra Gunawan
- d) Masyarakat : Ibu Sri Kunarti
- e) Masyarakat : Ibu Eka
- f) Masyarakat : Bapak Yoga

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data Teknik pengumpulan data dapat menggunakan:

- a. Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, dimana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dibuat.
- b. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian.
- c. Observasi ini dilakukan dengan melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh personel SPKT.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2010:244) Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan, sedangkan metode penelitian deskriptif

yakni penelitian yang digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai objek yang akan diteliti.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana akan dilakukannya penelitian dalam mencari dan mengumpulkan data. Penelitian ini akan dilakukan di Polrestabes Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan februari-Maret 2019.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Gambaran Umum Kota Medan

Pada zaman dahulu Kota Medan ini dikenal dengan nama Tanah Deli dan keadaan tanahnya berawa-rawa kurang lebih seluas 4000 Ha. Beberapa sungai melintasi Kota Medan ini dan semuanya bermuara ke Selat Malaka. Sungai-sungai itu adalah Sei Deli, Sei Babura, Sei Sikambing, Sei Putih, Sei Badra, Sei Belawan dan Sei Sulang Saling/Sei Kera.

Pada mulanya yang membuka perkampungan Medan adalah Guru Patimpus lokasinya terletak di Tanah Deli, maka sejak zaman penjajahan orang selalu merangkaikan Medan dengan Deli (Medan–Deli). Setelah zaman kemerdekaan lama kelamaan istilah Medan Deli secara berangsur-angsur lenyap sehingga akhirnya kurang populer. Dahulu orang menamakan Tanah Deli mulai dari Sungai Ular (Deli Serdang) sampai ke Sungai Wampu di Langkat sedangkan Kesultanan Deli yang berkuasa pada waktu itu wilayah kekuasaannya tidak mencakup daerah diantara kedua sungai tersebut.

Secara keseluruhan jenis tanah di wilayah Deli terdiri dari tanah liat, tanah pasir, tanah campuran, tanah hitam, tanah coklat dan tanah merah. Hal ini merupakan penelitian dari Van Hissink tahun 1900 yang dilanjutkan oleh penelitian Vriens tahun 1910 bahwa disamping jenis tanah seperti tadi ada lagi ditemui jenis tanah liat yang spesifik. Tanah liat inilah pada waktu penjajahan Belanda ditempat yang bernama Bakaran Batu (sekarang Medan Tenggara atau Menteng) orang membakar batu bata yang berkualitas tinggi dan salah satu pabrik batu bata pada zaman itu adalah Deli Klei.

Mengenai curah hujan di Tanah Deli digolongkan dua macam yakni : Maksima Utama dan Maksima Tambahan. Maksima Utama terjadi pada bulan-bulan Oktober s/d bulan Desember sedang Maksima Tambahan antara bulan Januari s/d September. Secara rinci curah hujan di Medan rata-rata 2000 pertahun dengan intensitas rata-rata 4,4 mm/jam. Menurut Volker pada tahun 1860 Medan masih merupakan hutan rimba dan disana sini terutama dimuara-muara sungai diselingi pemukiman-pemukiman penduduk yang berasal dari Karo dan semenanjung Malaya. Pada tahun 1863 orang-orang Belanda mulai membuka kebun Tembakau di Deli yang sempat menjadi primadona Tanah Deli. Sejak itu perekonomian terus berkembang sehingga Medan menjadi Kota pusat pemerintahan dan perekonomian di Sumatera Utara

(a) Visi Misi Kota Medan

a. Visi

“Secara umum arah dan agenda pembangunan kota mengacu kepada visi : Jangka Panjang (Visi 2025) → Perda Nomor 8 Tahun 2009 : Kota Medan yang maju, sejahtera, religius dan berwawasan lingkungan (Indikasi : Income perkapita Rp 72 Juta/tahun) Jangka Menengah (Visi 2015) : Kota Medan menjadi Kota Metropolitan yang berdaya saing, nyaman, peduli dan sejahtera. Jangka Pendek (Tahun 2011) : Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah yang semakin dinamis dan berkualitas guna menciptakan kesempatan kerja yang luas, mengurangi kemiskinan, meningkatkan mutu pelayanan public dan kesejahteraan masyarakat (Indikasi : Income perkapita menjadi Rp 41,3 Juta dari Rp 36 Juta Tahun 2010)”.

b. Misi

Melaksanakan percepatan dan perluasan pembangunan kota terutama pada 6 (enam) aspek dasar, yaitu :

“Pelayanan pendidikan baik akses, kualitas maupun manajemen pendidikan yang semakin baik, sehingga dapat menciptakan lulusan yang unggul.

Perbaikan infrastruktur, utamanya perbaikan jalan kota, jalan lingkungan, taman kota dan drainase serta penataan pasar tradisional secara simultan.

Pelayanan kesehatan, baik akses, mutu maupun manajemen kesehatan yang semakin baik. Peningkatan pelayanan administrasi public terutama pelayanan KTP/KK/Akte kelahiran dan perizinan usaha. Peningkatan

Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk meningkatkan kapasitas dan prestasi kerjanya, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Menurunkan angka pengangguran dan kemiskinan”.

3.9.2 Gambaran umum Polrestabes Medan

Sesuai dengan surat Kapolri No. Kep/960/IX/2016 pada 22 September 2016 Polrestabes Medan telah resmi menjadi Polrestabes medan yang dulunya adalah Polresta Medan. Polrestabes Medan yang beralamat di JL. HM. Said No.2 Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20235.

(a) Visi dan Misi Polrestabes Medan

Visi

“ Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif “.

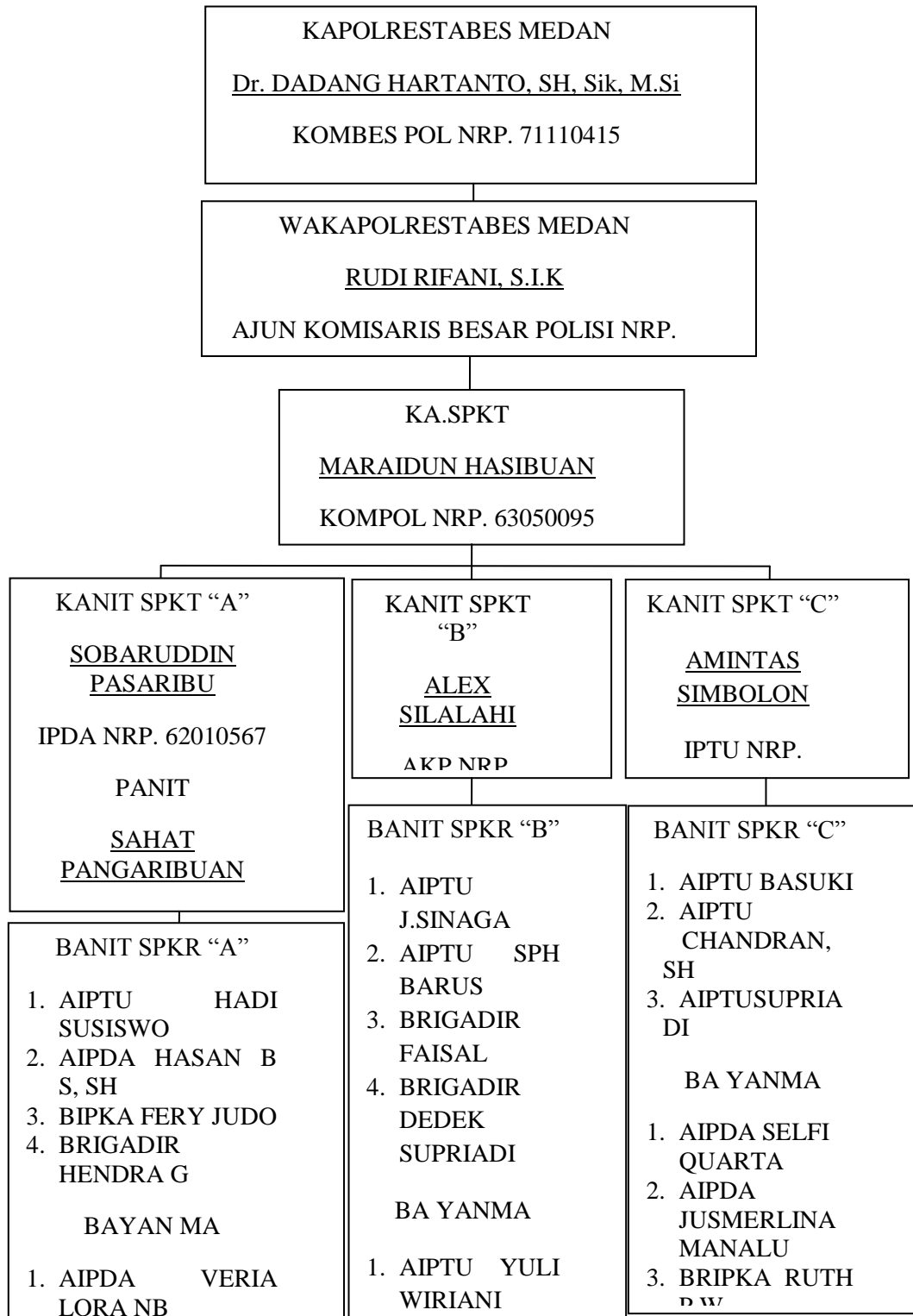
MISI

- a. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan atau operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan;
- b. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif;

- c. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang;
- d. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri;
- e. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum;
- f. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan;
- g. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri;
- h. Membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat dalam rangka membangun kemitraan dan jejaring kerja (*partnership building* atau *networking*).

(b) Struktur organisasi

Gambar struktur organisasi SPKT Polrestabes Medan sebagai berikut:

Gambar 3.9.1**Stuktur Organisasi****SPKT Polrestabes Medan**

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

a. Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Maraidun Hasibuan selaku KA. SPKT Polrestabes Medan mengatakan bahwa upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan adalah tujuan pelayanan prima sudah merupakan kewajiban bagi kami untuk memberikan yang terbaik meskipun jika dilihat dari banyaknya pekerjaan sumberdaya manusia belum memadai. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat yang masih dalam lingkup Polrestabes Medan. Faktor yang menjadi hambatan dalam mencapai tujuan karena kurang personel dan sarana seperti komputer jaringan internet yang kurang mendukung. Cara untuk melaksanakannya personel harus bekerja dengan sebaik-baiknya meskipun adanya keterbatasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Sobaruddin Pasaribu selaku KANIT SPKT Polrestabes medan mengatakan bahwa dalam mencapai tujuan mereka mengarahkan para personel agar dapat melayani masyarakat dengan sangat baik dengan penuh santun dan melayani dengan ramah. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat kawasan Polrestabes

Medan. Faktor pemghambat dalam mencapai tujuan adalah masih adanya masyarakat yang

kurang paham tentang persyaratan yang diperlukan jadi perlu penjelasan lagi bukan di persulit tapi memang belum memenuhi persyaratan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Brigadir Hendra Gunawan selaku BANIT SPKR mengatakan bahwa dengan menerima layanan pengaduan berbasis online dengan situs Sislavhar.polri.go.id untuk mempermudah dan mempercepat tentang pembuatan laporan pengaduan yang ingin dilaporkan oleh masyarakat. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat dalam ruang lingkup Polrestabes. Faktor penghambat hanya jaringan internet yang kurang cepat atau lelet.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 19 Februari 2019 dengan Ibu Sri Kunarti yang mengatakan bahwa upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan sudah baik hanya saja mereka kurang ramah dan disini kan harusnya juga ada petugas yang berjaga di depan untuk mengarahkan harus kemana tapi tadi saya masuk tidak ada. Yang menjadi sasaran seluruh masyarakat. Ya harusnya petugas ada yang tetap berjaga didepan untuk mengarahkan dan memberi informasi kepada masyarakat yang datang biar tidak bingung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Eka mengatakan upaya untuk mencapai tujuan disini sudah bagus karena pelayanannya cepat sekitar 5 menit saja karena saya mengurus surat keterangan hilang. Sasaran pelayanannya seluruh

masyarakat sekitar Polrestabes. Penghambatnya mungkin kalau lagi ramai pelayanannya mengantri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Bapak Yoga pelayanan baik. Sasarannya semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penghambat saya rasa tidak ada tapi harus mengantri jika ramai.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam memberikan pelayanan prima terhadap seluruh masyarakat adalah merupakan suatu kewajiban bagi seluruh personel SPKT namun belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat karena proses yang lama.

b. Program perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Moraidun Hasibuan selaku KA. SPKT Polrestabes Medan mengatakan bahwa perencanaan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah Adanya zona integritas berpredikat WBK (wilayah bebas korupsi) dan WBBM (wilayah birokrasi bersih melayani), memiliki kebijakan standart layanan, mekanisme dan prosedur penerimaan dan pengaduan polisi, yang sudah terlaksana dan mendapat piagam itu WBK dan yang masih kami jalankan WBBM. Cara untuk melaksanakannya tentunya personel harus lengkap, bekerja dengan sebaik-baiknya karena setiap

pelayanan yang diberikan akan mendapat penilaian dari masyarakat dengan mengisi kotak suara yang telah disediakan. Hal tersebut sudah terlaksana sesuai dengan yang diharapkan karena penilaian dari masyarakat melalui kotak suara yang sudah disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 februari 2019 dengan Bapak Sobaruddin Pasaribu selaku KANIT SPKT Polrestabes medan mengatakan yang sedang berlangsung sekarang itu wilayah birokrat bersih melayani. Untuk meningkatkan pelayanan personel harus bisa menerapkan SOP dan juga menjalankan program ini. Cara melaksanakannya jangan sampai menerima apapun dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Brigadir Hendra Gunawan selaku BANIT SPKR mengatakan bahwa perencanaan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan sejauh ini belum ada. Tapi yang sudah terealisasi pelayanannya sudah bisa secara online. untuk kedepan belum ada perencanaan yang dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Sri Kunarti adalah untuk program perencanaan mungkin WBBM itu Pin yang mereka pakai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Eka mengatakakan program perencanaan saya tidak tau ada atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Bapak Yoga mengatakan belum dengar tentang program mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa program yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah Wilayah Birokrat Bersih Melayanai (WBBM) program tersebut sedang berlangsung untuk memberikan pelayanan prima. Dalam menjalankan program tersebut personel harus bekerja sesuai dengan SOP dan tidak melanggar aturan agar pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat memuaskan.

c. Sarana dan prasarana yang mendukung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Moraidun Hasibuan selaku KA. SPKT Polrestabes Medan mengatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk proses pelayanan ada ruang tunggu, ruang konseling, kotak suara, kursi roda ada juga kotak P3K dan Alat pemadam. Sarana dan prasarana juga sudah cukup mendukung, Para pemberi layanan memanfaatkan sarana yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Sobaruddin Pasaribu selaku KANIT SPKT Polrestabes Medan mengatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai sudah tapi terkadang komputer sering dalam

gangguan. Sarana dan prasarana juga sudah mendukung untuk proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 Februari 2019 dengan Brigadir Hendra Gunawan selaku BANIT SPKR mengatakan bahwa ketersediaan sarana masih kurang karena komputer yang dan printer sering bermasalah dan jaringan yang terganggu jadi pelayanan terhambat. Sarana sejauh ini sudah cukup mendukung untuk proses pelayanan. Para personel dan masyarakat juga sudah memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Sri Kunarti ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup bagus dan lengkap. prasarana juga bagus dan nyaman, bersih sudah cukup mendukung. Pemberi layanan juga memanfaatkan sarana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Eka ketersediaan sarana dan prasarana sudah lengkap. Sarana mendukung dan prasarana juga sudah mendukung tidak panas. Pemberi layanan sudah memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari kamis tanggal 21 Februari 2019 dengan Bapak Yoga ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup baik lengkap, nyaman dan bersih. Sarana dan prasarana saya rasa

sudah cukup mendukung. Para pemberi layanan memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana masih kurang karena printer dan komputer yang masih sering bermasalah yang diakibatkan jaringan lelet dan prasarana sudah cukup mendukung dan nyaman dalam proses pelayanan karena sudah lengkap dan nyaman.

d. Tindakan yang efektif dalam mencapai tujuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa Tanggal 19 Februari 2019 dengan Bapak Moraidun Hasibuan selaku KA. SPKT Polrestabes Medan mengatakan bahwa para pemberi layanan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Kami sedang berupaya menjalankan karena untuk menjalankan penanganan laporan pengaduan tersebut kan butuh waktu lebih dari 15 menit untuk menjelaskan detail kejadiannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari selasa tanggal 19 februari 2019 dengan Bapak Sobaruddin Pasaribu selaku KANIT SPKT Polrestabes medan mengatakan bahwa para pemberi layanan sudah memberikan pelayanannya sesuai dengan SOP. Kendala dalam melaksanakan SOP tersebut kadang ada gangguan teknis internet dan personel yang kurang, sejauh ini penerapan SOP oleh para personel sudah efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa Tanggal 19 Februari 2019 dengan Brigadir Hendra Gunawan selaku BANIT SPKR mengatakan bahwa para pemberi layanan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Kendala dalam melaksanakan SOP karena masyarakat harus jelas dalam melakukan laporan jadi butuh waktu lebih dari yang ditetapkan. Masyarakat yang tidak memenuhi syarat juga termasuk kendala bagi kami.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis Tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Sri Kunarti mengatakan para pemberi layanan saya rasa belum memberikan pelayanannya sesuai dengan SOP. Karena dalam proses laporan pengaduan tertulis 15 menit tapi lebih dari itu dan seharusnya ada juga petugas yang berjaga di depan untuk memberi informasi harus kemana-kemana kita kan supaya tidak bingung dan menunggu lama. Belum efektif karena mereka tidak bisa memberi kepastian berapa lama kasus akan diproses.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis Tanggal 21 Februari 2019 dengan Ibu Eka pemberi layanan sudah memberikan pelayanannya sesuai dengan SOP karena mereka cepat melayaninya. Kendala dalam menjalankan SOP syarat untuk mengurus surat ini saja yang tidak lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis Tanggal 21 Februari 2019 dengan Bapak Yoga mengatakan personel belum

memberikan pelayanannya sesuai dengan SOP. Kendala yang dialami saya rasa tidak ada. Penerapan SOP sudah efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa tindakan yang efektif dalam mencapai tujuan adalah dengan selalu menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan. Namun penerapan SOP tersebut cukup sulit jika dilihat dari keterbatasan sumber dayanya sehingga masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan.

4.2 Pembahasan

Adapun analisis terhadap hasil wawancara sebagai berikut:

a. Tujuan dan sasaran

Menurut Amin Widjaya dalam Herdiansyah (2015:15) Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan untuk dapat mencapai tujuan atau sasaran yang direncanakan sebelumnya adalah produktif.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, tujuan yang ingin dicapai belum efektif mengingat kurangnya sumber daya yang tersedia untuk menerima pelayanan dari masyarakat. Banyaknya laporan pengaduan masyarakat yang masuk tidak dapat dilayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan diatas, untuk mencapai tujuan dengan memberikan pelayanan prima oleh SPKT belum terlaksana secara efektif masih adanya laporan yang belum terselesaikan dari tahun sebelumnya. Tidak adanya motivasi yang diberikan oleh atasan karena pekerjaan ini sudah merupakan tanggung jawab bersama jadi memang harus dikerjakan, ini menjadi salah satu faktor belum efektifnya pekerjaan yang dilakukan karena tidak adanya motivasi dari atasan, hambatan untuk mencapai tujuan tersebut adalah karena kurangnya sumber daya dalam menangani laporan dari masyarakat. Banyaknya masyarakat yang melaporkan berbagai kasus yang terjadi menentukan bahwa Sentra Kepolisian Terpadu berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pengaduan oleh masyarakat.

b. Perencanaan untuk meningkatkan pelayanan

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2009:17) Produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. Dengan adanya perencanaan ini mencangkup sikap mental dan perbaikan yang memandang hari depan secara optimis dengan berakar pada keyakinan diri bahwa kehidupan hari ini adalah lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah lebih baik dari hari ini.

Dari hasil wawancara tentang perencanaan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian

adalah dengan dilaksanakannya perencanaan WBBM (Wilayah Birokrat Bersih Melayani) oleh pihak kepolisian. Perencanaan ini sudah berjalan dengan efektif. Ini merupakan perencanaan yang mendukung untuk tercapainya tujuan pelayanan prima yang tidak dibenarkan untuk menerima sepeserpun dalam setiap proses pelayanan.

Berdasarkan pembahasan diatas, dengan terlaksananya perencanaan ini maka kepolisian akan mendapat pengawasan yang dilakukan oleh tim pengawas. Perencanaan ini merupakan salah satu pendukung dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh pihak kepolisian karena tidak dibenarkan menerima apapun dari masyarakat. Dengan adanya perencanaan ini maka dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kepolisian dan dapat mendukung terwujudnya pelayanan prima. Para anggota akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berupaya menangani laporan pengaduan dengan efektif agar program tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan.

c. Sarana dan prasarana yang mendukung

Menurut Sondang.P.Siagian (2003:28) Produktivitas dikaitkan dengan sarana dan prasarana kerja untuk dapat tercapainya produktivitas kerja tidak terlepas dari faktor sarana serta prasarana yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, ketersediaan sarana seperti komputer masih kurang dan jaringan internet belum cukup mendukung, karena jaringan

yang bermasalah tidak bisa memberikan pelayanan maka harus dilakukan secara manual sehingga harus dilakukan pengetikan laporan ulang jika jaringan mulai membaik, hal ini membuat personel untuk bekerja dua kali dan hal lain yang terjadi jika jaringan internet mengalami gangguan adalah tidak bisa menerima laporan dari masyarakat melalui telepon. Adapun prsarannya sudah memenuhi standart dan memadai untuk berlangsungnya proses pelayanan, ruangan yang nyaman dan bersih.

Berdasarkan pembahasan diatas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat mendukung dalam setiap proses pelayanan karena sangat mempengaruhi personel dalam bekerja untuk mencapai tujuan. Namun ketersediaan sarana masih belum mendukung karena masih adanya kekurangan seperti kurangnya komputer dan jaringan internet yang bermasalah.

d. Tindakan yang efektif dalam mencapai tujuan

Menurut Amin widjaya dalam Herdiansyah (2015:15) Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan untuk dapat mencapai tujuan atau sasaran yang direncanakan sebelumnya adalah produktif, namun demikian suatu tujuan yang dituju akan lebih produktif bila disertai dengan rencana yang matang dan didukung pula dengan sarana dan prasarana yang ada sekaligus mempunyai tindakan yang efektif, sebab tindakan yang efektif merupakan

suatu proses pencapaian tujuan bila memperhitungkan pengorbanan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara, tindakan yang diberikan kepada masyarakat dengan memberi pelayanannya belum cukup efektif. Hal ini membuat masyarakat masih ada yang mengeluh tentang pelayanan dari pihak kepolisian. Berdasarkan standart pelayanan waktu yang diberikan adalah selama 15 menit namun pelayanannya lebih dari waktu yang ditetapkan. Dalam penerapan standart kerja tersebut masih sering terjadinya hambatan dalam proses pelayanan karena keterbatasan sumberdaya dan sarana seperti printer, komputer dan jaringan internet yang kurang mendukung.

Dengan adanya tindakan yang efektif dalam mencapai tujuan maka produktivitas kerja dapat terwujud. Untuk menghasilkan tindakan yang efektif setiap anggota diperintahkan untuk bekerja sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Semakin para anggota bekerja secara maksimal dengan memberikan segala upaya dalam proses pelayanan maka hasil kerja yang didapat adalah produktif atau dikatakan sebagai tindakan yang efektif untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal dan sesuai tujuan yang ingin dicapai.

BAB V

PENUTUP

5. Simpulan dan saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diruaikan pada bab sebelumnya tentang Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima Di Polrestabes Medan sudah produktif akan tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum dapat dikatakan produktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dan sasaran, sarana dan tindakan dalam mencapai tujuan. Hal ini ditunjukkan dari:

- a. Tujuan dan sasaran SPKT dalam memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat belum produktif karena masih adanya kendala dalam memberikan pelayanan dan penanganan kasus laporan pengaduan yang belum terselesaikan dan masih ada personel yang datang terlambat adapun kendalanya seperti sumber daya manusia yang kurang memadai dan sarana yang kurang mendukung dalam melayani masyarakat.
- b. Perencanaan yang sedang berlangsung sudah berjalan cukup produktif. WBBM (Wilayah Birokrat Bersih Melayani) tersebut dapat terlaksana sesuai dengan harapan dalam hal tidak adanya penerimaan suap dari masyarakat.

- c. Sarana yang disediakan oleh SPKT masih terdapat kekurangan untuk proses pelayanan, seperti komputer, printer, dan jaringan yang bermasalah. Prasarana yang sudah cukup mendukung seperti ruangan yang bersih dan nyaman.
- d. Suatu tindakan yang efektif dalam mencapai suatu tujuan dengan penerapan Standart juga belum terlaksana secara produktif karena ketersediaan sumber daya dan sarana yang belum cukup mendukung untuk bertindak secara efektif dalam memberikan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa hal terkait diatas, maka penulis memberikan saran:

- b. Agar tujuan dan sasaran dari pelayanan prima tercapai maka instansi terkait harus bekerja lebih baik dari hari kemarin agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemberi layanan harus bisa bekerja secara produktif disetiap harinya agar segala laporan yang diterima dan penyelesaian laporan dapat terselesaikan. Jika diperlukan personel juga harus ditambah untuk bisa menjadikan pelayanan prima sebagai tujuan yang harus dicapai secara efektif.
- c. Dengan adanya program perencanaan WBBM (Wilayah Birokrat Bersih Melayani) dapat menunjang atau meningkatkan produktivitas kerja polisi dalam memberikan pelayanan prima karena program ini akan mendapat pengawasan dari petugas terkait dan diharapkan kepada pihak terkait untuk benar-benar menjalankan program tersebut

agar pelayanan yang dihasilkan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh instansi maupun oleh masyarakat. Dengan melaksanakan program tersebut dengan baik untuk tidak menerima sepeserpun dalam proses pelayanan. Maka dengan begitu produktivitas kerja SPKT akan semakin baik karena tumbuhnya rasa percaya masyarakat kepada polisi dalam memberikan pelayanan.

- d. Ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan mendukung akan tetapi akan lebih baik jika segala kekurangan segera dipenuhi dan segala gangguan segera di perbaiki karena sarana merupakan hal terpenting untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka akan semakin memaksimalkan dalam proses pelayanan. Untuk menjaga kualitas pelayanannya ketersediaan sarana dan prasarana juga harus selalu diperhatikan agar tetap terjaga dan pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.
- e. Tindakan yang efektif dalam memberikan pelayanan harus lebih ditingkatkan jika hal itu masih kurang dan di pertahankan jika itu sudah maksimal, agar tidak semakin terjadinya penurunan dalam kualitas pelayanannya agar membuat pelayanan semakin hari semakin efektif maka instansi terkait harus mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan Standart.

Daftar Pustaka

- Ambar teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta : PT. Rineke Cipta
- Kussriyanto, Bambang, *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia,
- Rahmayanty, Nina.2010, *manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. CV Mandar Maju: Bandung
- Siagian, Sondang P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- , 2014. *Administrasi pembangunan konsep, konsep, dimensi dan strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak.2008. *reformasi pelayanan public*. jakarta: Bumi aksara
- Sinungan, Muchdarsyah. 2009. *Produktivitas apa dan bagaimana*. Jakarta: bumi Aksara.
- , 2003. *Produktivitas, Apa Dan Bagaimana* Cetakan Kedua. Jakarta : Bina Aksara
- , 2005. , *Apa Dan Bagaimana*. Jakata: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung:Alfabeta
- Suprayogi Sugandi, Yogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Surisna. 2007. *Manajemen*. Jakarta : Jaya Sakti
- Sutopo, Achni. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya organisasi*. Jakarta: prenada media group.

Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Titisari, Purnamie. 2014. *Pernan prganizational citizenship behavior (ocb) dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Jakarta: Mitra wacana media.

Umar, Husein, 2000. Riset sumber daya dalam organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya organisasi*. Jakarta: prenada media group.

Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Titisari, Purnamie. 2014. *Pernan prganizational citizenship behavior (ocb) dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Jakarta: Mitra wacana media.

Wibiwo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

Website:

<https://media.neliti.com/media/publications/77343-ID-revitalisasi-polri-menuju-pelayanan-prim.pdf> diakses pada desember 2018

<https://media.neliti.com/media/publications/43089-ID-analisis-kepuasan-masyarakat-atas-kualitas-pelayanan-kepolisian-pada-kantor-dire.pdf> diakses pada desember 2018

Skripsi:

Lubis, Herdiansyah. 2015. *pengaruh penegakan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja guru di SMKN13 kota medan*. Medan.

Sutopo, Achni. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*.UN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nadia Umami

Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 18 Juli 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Pasar 7 Beringin Jl.Amal No.16 Medan
Tembung

Anak Ke : 5 dari 5 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Kemiso

Ibu : Tuti Sugiarti

Alamat : Pasar 7 Beringin Jl.Amal No.16 Medan
Tembung

Pendidikan :

1. Tahun 2002 Tamat dari TKRA Nurul Hasanah
2. Tahun 2008 Tamat dari SD Nurul Hasanah
3. Tahun 2011 SMPN 29 Medan
4. Tahun 2014 SMA Cerdas Murni
5. Tahun 2015 sampai dengan sekarang tercatat sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (S1) Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya dan dengan rasa tanggung jawab.

Medan, Maret
2019

Penulis,

Nadia Umami



Unggul, Cerdas dan Terpercaya
 Berprestasi sesuai keagamaan, keilmuan
 dan lingkungannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20228 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610455 Ext. 200-201 Fax. (061) 6626474
 Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-I

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Ketua Jurusan IAN
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, ..26 NOVEMBER...2018.

Assalamu alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Nadia Husani
 N P M : 150210001
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara (Pembangunan)
 Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,41.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul Skripsi	Status
1	Produktivitas kerja serta Pemasangan kerudusan formal dalam memberikan Pelayanan Prima di Polrestaes Medan.	24
2	Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan di kantor Disdukcapil Medan	
3	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal (*).

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl:20.....

Pemohon,

Nadia

(...Nadia Husani...)

Presidens - Idris Murtahid

Ketua,

Idris

10-01



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 10.012/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2019

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/IL3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal 26 November 2018 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **NADIA UMAMI**
N P M : 15031000105
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun 2018/2019
Judul Skripsi : **PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN**
Pembimbing : **IDA MARTINELLI, SH.,MM**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/IL3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 26 November 2019.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 04 Jumadil Awwal 1440 H
10 Januari 2019 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya
 Sila menjawab surat ini agar diikutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610490 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 29 DESEMBER 2018.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Nadia Umami
 N P M : 1503100105
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. /SK/IL3/UMSU-03/F/2018.. tanggal

.....
Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terhadap
dalam memberikan Pelayanan Prima di POLRESTABES
MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mengetahui
Pembimbing
 (IDA MARIANELI)

Pemohon,
Nadia
 (Nadia Umami)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 01/KEP/II.3-AU/UMSU-03/IF/2019

Program studi : Ilmu Administrasi Negara
 Hari, Tanggal : Kamis, 03 Januari 2019
 Waktu : 08.00 WIB s/d. Selesai
 Tempat : LAB. FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.IP, M.Pd

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
11	LISA ANDRIANI PURBA	1503100115	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH TEBING TINGGI NO.2 TAHUN 2013 TENTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KECAMATAN BAJENIS KOTA TEBING TINGGI
12	DWIYA SEPTY PRATIWI	1503100021	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NO.7 TAHUN 2002 TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR DI TEPI JALAN UMUM KOTA MEDAN DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN
13	NADIA UMAMI	1503100105	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLI S.H., M.M.	PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN
14	SRY PARASISKA SITOMPUL	1503100164	DR. AHMAD HIDAYAH DALIMUNTHE, M.Si.	DRs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si, H.	PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BINJAI
15	EKA RAMADHAN	1503100033	MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.H.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENYALURAN DANA PINJAMAN BERGILIR PADA PROGRAM KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN (PKBL) DI PTPN II TANJUNG MORAWA

Medan, 25 Rabul Akhir 1440 H
02 Januari 2019 M



Dr. ARPIN SALEH, S.Sos., MSP.



Unggul Cerdas dan Terperaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Nadia Umami
NPM : 1505100105
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Keperawatan terpadu dalam rangka memberikan Pelayanan Prima di Puskesmas Terbuk.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	23/01/2019	Perbaiki proposal	
2.	01/02/2019	Perbaiki latar belakang, tata cara pemberian on wjng penerbitan penelitian	
3.	11/02/2019	Perbaiki sumber, kerangka konsep Struktur organisasi	
4.	25/02/2019	Perbaiki Bab II, tambahkan referensi dan tata cara pengutipan	
5.	28/02/2019	Tambah referensi dan kesimpulan tiap bab	
6.	04/03/2019	Pembetulan hasil wawancara dan analisis data	
7.	07/03/2019	Pembetulan hasil penelitian dan simpulan	
8.	08/03/2019	Done & sign	

Medan, 09 Maret 2019

Dekan,

(Dr. Arif Satrio, M.S.P.)

Ketua Program Studi,

(Naili Khainiah, S.P., M.Pd.)

Pembimbing ke :

(IDA MARTINELI, S.H., M.Pd.)

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 384/JUND/II.3-AUJ/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 14 Maret 2019
 Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
31	WILDA YANTH HARIANTO	1503100050	SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si	PENGARUH PELAKSANAAN PROSEDUR KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA BINJAI
32	RILIA ER BANCIN	1503100018	NALLI KHARUHAH, S.I.P., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Drs. H. A. HIDAYAH DLT., M.Si	PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ACEH SINGKIL
33	NADIA UJAHMI	1503100105	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Drs. BANGUN NAPITUPULU, M.Si	IDA MARTINELLY, SH., MM	PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN
34	ANDY LALA	1503100064	IDA MARTINELLY, SH., MM	RAFDINAL, S.Sos., M.AP	SYAFRUDDIN, S.Sos., MH	KINERJA PEGAWAI ASN DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN MEDAN LABUHAN
35	SHEILA PRATIWI	1503100037	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP	MALUHHIDDIN, S.Sos., M.SP	RAFDINAL, S.Sos., M.AP	SEFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) DALAM RANGKA PEMBERIAN SERTIFIKAT TANAH GRATIS DI KECAMATAN MEDAN MARELAN KOTA MEDAN

Notulis Skripsi:

1.



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH., M.Hum

Resep,
 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ZULFAJRI, M.I.Kom

Medan, 04.Rabb. 1440 H
 11 Maret 2019 M



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 229/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 06 Jumadil Akhir 1440 H
11 Februari 2019 M

Kepada Yth : **Kapolrestabes Medan**
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **NADIA UMAMI**
N P M : 1503100105
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **PRODUKTIVITAS KERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI POLRESTABES MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. ABIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Cc : File.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR KOTA BESAR MEDAN
Jl. H. M. Said No. 1 Medan 20235

Medan, 8 Maret 2019

Nomor : B/ 2101 III/S.I.P.1.1/2019
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : balasan penelitian/riset.

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UMSU

di

Medan

1. Rujukan :
 - a. Undang-Undang nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU Nomor : 229/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 11 Februari 2019 hal izin penelitian.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, dengan ini kami beritahukan kepada Ka bahwa mahasiswi a.n. Nadia Umami NPM 1503100105 Prgram Studi Ilmu Administrasi Negara telah kami terima untuk melaksanakan Riset/Penelitian di SPKT Polrestabes Medan yang dilaksanakan sejak tanggal 16 Februari 2019 s/d 23 Februari 2019 guna menyelesaikan Skripsinya yang berjudul : Produktivitas Kerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Prima di Polrestabes Medan.
3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BESAR MEDAN
KABAG. SUMDA



Tembusan :

1. Kapolrestabes Medan.
2. Kasiwas Polrestabes Medan.
3. Kasi Propam Polrestabes Medan.

DORMA PURBA, S.Pd
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 69110417

