



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Mohammad Iqbal Fauzie
Assignment title: Jurnal
Submission title: PROFESIONALISME POLISI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara)
File name: EJOURNAL_IQBAL_4.docx
File size: 31.05K
Page count: 15
Word count: 4,664
Character count: 31,425
Submission date: 04-Aug-2021 12:07PM (UTC)
Submission ID: 1627578533

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.

NIP. 19631222 199002 1 001

eJournal Administrasi Publik, 9 (1): 2021 - 4663-4677
ISSN 2541-674x (Cetak), ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2020

PROFESIONALISME POLISI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara)

Mohammad Iqbal Fauzie¹, Aji Ratna Kusuma², Bambang Irawan³

Abstrak

Peneliti bermaksud agar dapat mengetahui dan menganalisis profesionalisme polisi dalam pelayanan publik dalam pelayanan SIM di Kantor Polres Kutai Kartanegara dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara.

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian meliputi profesionalisme Polisi dalam pelayanan publik terdiri atas kemampuan personil dalam penyelesaian pekerjaan, kecepatan dalam mengerjakan tugas, kreativitas (creativity), inovasi (inovasi), responsivitas (responsivity) dan faktor penghambat profesionalisme polisi dalam pelayanan publik. Sumber data meliputi data primer terdiri dari informan kunci yaitu Kepala Satuan Lalu lintas Polres Kutai Kartanegara, informan yaitu petugas pembuatan SIM Polres Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan personil sudah cukup sesuai pada bidangnya dan sudah cukup sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kecepatan dalam mengerjakan tugas personil bisa mendapatkan permasalahan teknis dan non teknis, misal terkendala jaringan sistem yang lambat dan gangguan server pusat. Kreativitas personil dalam menghadapi hambatan masih belum cukup baik karena masih banyak masyarakat yang belum memahami SOP permohonan SIM serta citra negatif masyarakat terhadap personil akibat susah lulus dalam tes mengemudi dan masih mengantri cukup lama di loket 4-5 dalam pembuatan SIM. Inovasi dalam pelayanan SIM di Polres Kutai Kartanegara sudah baik dengan pelayanan first on first off. Sistem FIFO, semua informasi jumlah permohonan SIM, pemohon yang lulus akan diketahui secara langsung. Responsivitas personil dalam pelayanan publik di Kantor Polres Kutai Kartanegara sudah baik karena personil sudah merespon dengan baik aspirasi baru dari masyarakat dengan menggunakan media sosial seperti website dan lain-lain.

Kata Kunci : Profesionalisme Polisi, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman