Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pelayanan Polri dalam penyidikan tindak hak cipta program computer pada Kepolisian wilayah Malang

Andi Sinjaya

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34742&lokasi=lokal

---

Abstrak

Program komputer sebagai perangkat lunak (software) dari sebuah komputer merupakan bagian dari obyek yang dilindungi oleh hak cipta (pasal 1 ayat 8 UU No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta), meskipun demikian pelanggaran hak cipta program komputer ini ditengarai telah menembah kemana-mana. Terkait dengan fungsi Polri sebagai pelayan masyarakat dan penegak hukum, maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan terkait pelayanan dalam penyidikan tindak pidana hak cipta program komputer yaitu, bagaimana bentuk-bentuk dan kualitas palayanan serta apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam penyidikan tindak pidana hak cipta progam komputer pada Kepolisian Wilayah Malang. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan konsep SERVQUAL yang ditemukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang mengukur pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu reliability, assurance, empathy, responsiveness/receptivity dan tangibility. Mengingat konsep awal SERVQUAL ditemukan melalui penelitian terhadap perusahaan komersil yang memiliki karakter berbeda dengan lembaga publik, maka penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Gumus dan Kaleoglu (2002) di Canakkale, Turkey dimana temuan hasil penelitian mereka menyatakan bahwa dari lima dimensi PZB, yang paling sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah dimensi-dimensi reliability, assurance, dan tangibility.

Penelitian dilakukan secara kualitatif, pemilihan Polwil Malang sebagai obyek penelitian dengan pertimbangan keberhasilan mereka dalam menangani kasus tindak pidana hak cipta program pomputer sampai pada tahap putusan pengadilan terutama sepanjang tahun 2007. Data yang dibutuhkan diperoleh melalui pengamatan lapangan,dokumentasi yang relevan dengan kasus yang diteliti, diskusi kelompok terarah (FGD) serta wawancara mendalam dengan 22 orang informan yang terdiri dari pelapor, saksi dan saksi ahli, tersangka serta penyidik. Pemilihan informan dengan status yang berbeda dalam proses penyidikan disebabkan penelitian ini mencoba melihat pelayanan yang dilakukan oleh penyidik dalam setiap tahap penyidikan dan bersifat cross-sectional. Analisis data dilakukan secara induktif untuk mendapatkan kesimpulan sebab-akibat (causal inference) yang menjelaskan hubungan antara pre-kondisi yang diperlukan (dalam hal ini pelayanan Polri) dalam penyidikan dibantu metode semantic differential dimana masing-masing dimensi dikategorikan dengan nilai nominal untuk menjelaskan arti dimensi yang diteliti bagi informan terkait obyek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses penyidikan yang dilakukan Polwil Malang terkait topik penelitian sesuai dengan juklap untuk fungsi terkait, namun dalam menjalankan perannya sebagai aparat yang menjalankan fungsi tersebut, bentuk pelayanannya masih sangat standar, sedangkan untuk kualitas pelayanan masih ada gap yang cukup besar tewrtama disebabkan karena masih belum memadainya kompetensi penyidik tertama dalam hal teknis dan komunikasi aspek reliability dan assurance. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Polwil Malang terlepas dari adanya tujuh dimensi pelayanan sebagai code of conduct dalam menjalankan peran Polri di masyarakat, tidak didukung kompetensi menyangkut masalah

teknis dan komunikasi mengakibatkan adanya gap antara perceived dan expected service quality, sehingga keberhalan Polwil Malang ditengarai lebih dipengaruhi oleh paradigm police force ketimbang police service.