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

Pelayanan Satreskrim Poltabes Yogyakarta terhadap korban dalam penanganan tindak pidana pencurian dengan kekerasan di wilayah kota madya Yogyakarta

Fernando

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34744&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pelaksanaan pelayanan penanganan tindak pidana pencurian dengan kekerasan oleh Satreskrim Poltabes Yogyakarta terhadap korban. Latar belakang dilaksanakan penelitian in dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas pelayanan yang diberikan Polri selama ini. Dari permasalahan tersebut diidentifikasi persoalan yang akan dikaji diantaranya yaitu bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Satuan Reskrim Poltabes Yogyakarta dalam penanganan tindak pidana pencurian dengan kekerasan, Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan.

Untuk menilai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Satuan Reskrim Poltabes Yogyakarta penulis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Dari hasil penelitian yang didapat, dikaji dengan Konsep Pelayanan Prima Ateb Adya Barata dan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/1320/VIII/1998 tentang Kriteria Pelayanan Polri yang baik serta Teori Kepuasan Philip Kotler.

Pendekatan yang digunakan yiatu pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus, yang bertujuan untuk meneliti secara terinci dan mendalam mengenai proses pelaksanaan penanganan tindak pidana pencurian dengan kekerasan dengan cara menjelaskan atau berusaha untuk memahami pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Reskrim Poltabes Yogyakarta atas harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik. Untuk mencara data dengan berpedoman pada pengamatan/observasi, wawancara dan studi dokumen.Kemudian data yang di dapat dianalisis.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan penanganan tindak pidana pencurian dengan kekerasan yang dilakukan oleh Satreskrim Poltabes Yogyakarta mendapat penilaian yang baik dari masyarakat. Hal ini dilihat dari sikap, penampilan, kesopanan, ketanggapan, empati yang tinggi anggota, sarana-prasarana yang memadahi, ruang pelayanan yang nyaman, kecepatan pelayanan (dalam mendatangai TKP, menyelesaikan kasusnya, dll) dan hal tersebut sesuai dengan harapan masyarakat, walupun di sisi lain masih terdapat sebagian masyarakat yang menganggapnya biasa saja atas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu Polri harus mulai dapat membenahi kekurangannya sehingga pelaksanaan pelayanan yang diberikan di kemudian hari dapat menjadi lebih baik dan membawa citra Polri ke arah positif.