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

Pelayanan Satuan reserse kriminal Kepolisian Resort Sidoarjo dalam menangani pengaduan masyarakat korban pencurian dengan kekerasan

M. Hasan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34792&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini terfokus pada prosedur pelayanan Sat Reskrim Polres Sidoarjo dalam menangani pengaduan masyarakat korban curas, pengendalian penyidikan kasus-kasus curas yang dilakukan Ka Sat Reskrim Polres Sidoarjo terhadap pelayanan tersebut dan hubungan petugas dengan pelapor korban curas dalam pelayanan untuk mendukung keberhasilan penyidikan pada Sat Reskrim Polres Sidoarjo.

Penelitian ini selain menggunakan kepustakaan penelitian yang dilakukan sebelumnya juga menggunakanb beberapa konsep dan teori sebagai pisau analisisnya yaitu pelayanan, Sat Reskrim Polres Sidoarjo, pelayanan Sat Reskrim, pengendalian/pengawasan/supervisi, efesiensi dan efektifitas, pengaduan korban curas dan Curas.

Penelitian ini mengunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini menggunakan dua buah sumber informasi yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan penelusuran dokumen. Untuk menganalisis data tersebut dilakukan dengan cara reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari temuan data dan pembahasan diketahui bahwa dalam menangani pengaduan masyarakat korban pencurian dengan kekerasan Sat Reskrim Polres Sidoarjo memiliki prosedur yang merujuk pada asas-asas dari pelayanan publik yaitu asas transparansi, asas akuntabilits, asas kondisional, asas partisipatif dan asas kesamaan hak. Dalam menjalankan fungsi pengendalian,pengawasan atau supervisi, Ka Sat Reskrim Polres Sidoarjo memiliki standar dari pelayanan publik seperti yang terdapat dalam Skep Menpan No. 63/Kep/M.PAN/07/2003 yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Adapun metode pengendalian yang dilakukan oleh Ka Sat Reskrim Polres Sidoarjo adalah dengan melakukan kegiatan briefing dan de-briefing/anev. Sat Reskrim Polres Sidoarjo juga selalu mengupayakn terciptanya hubungan yang harmonis antara anggotA dengan masyarakat korban curas guna mendukung tercipta kinerja pelayan yang merujuk padaeasy to get, quality and reliability, competitive price, best service dan affer sales service serta sepuluh prinsip pelayanan publik dalam Skep Menpan No. 63/Kep/M.PAN/07/2003 yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah mengikutsertakan para penyidik dalam berbagai pendidikan kejuruan ataupun pelatihan-pelatihan di bidang Reskrim dan pembuatan situs/home page internet yang berisi informasi penanganan pengaduan masyarakat korban yang dapat diakses oleh masyarakat khususnya bagi para korban curas.