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

Pelayanan informasi terhadap korban kejahatan tentang perkembangan hasil penyidikan oleh Satreskrim Poltabes Palembang

Achmad Taufik

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34862&lokasi=lokal

---

Abstrak

Permasalahan yang selalu muncul dalam pelaksanaan kegiatan operasional Polri adalah masih kurang optimalnya pelayanan yang Polri berikan kepada masyarakat. Termasuk juga di dalamnya adalah pelayanan dalam kegiatan proses penyidikan suatu perkara pidana. Lebih jauh lagi yaitu pelayanan informasi terhadap korban kejahatan tentang perkembangan basil penyidikan. Sebagai salah satu bentuk tangung jawab penyidik dalam menangani sebuah perkara pidana, sudah wajar apabila prinsip transparansi dilakukan demi menjaga hak-hak korban untuk mendapatkan informasi dilakukan dengan pemberian pelayanan kepada korbanlpelapor. Oleh karena itu informasi tentang perkembangan basil penyidikan sangat perlu untuk diberikan kepada korban kejahatan agar masyarakat dapat mengikuti setiap perkembangan kasus yang ditangani oleh penyidik, yang dalam hal ini penulis mengambil obyek pembahasan adalah Sat Reskrim Poltabes Palembang.

Dalam membahas permasalahan yang ada, penulis menganalisa menggunakan teoriteori pelayanan publik dari Kepmenpan yang dikolaborasikan dengan teori pelayanan prima serta konsep-konsep yang berasal dari lingkungan Polri sendiri. Sehingga pelaksanaan pelayanan informasi yang dilakukan dapat dianalisa dengan tinjauan keilmuanlilmiah, yang pada akhirnya diharapkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Untuk itu konsep kepuasan pelanggan juga digunakan untuk menganalisa apakah pelaksanaan pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai korban kejahatan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan field research (metode penelitian lapangan). Yaitu dengan mengadakan wawancara yang mendalam terhadap para responden yang langsung berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan informasi tentang perkembangan basil penyidikan yang dilakukan oleh Sat Reskrim Poltabes Palembang.

Dui basil penelitian yang telah penulis lakukan terungkap bahwa pelaksanaan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Sat Reskrim Poltabes Palembang belum sepenuhnya dilakukan sesuai dengan prinsip dan asas pelayanan publik dan konsep palayanan prima. Hal lain yang terungkap adalah bahwa masyarakat sebagai korban kejahatan belum merasa pugs dari pelayanan yang diberikan. Narnun hal itu semua disebabkan oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam dan dari luar organisasi Polri khususnya Poltabes Palembang.

Untuk itu diperlukan sebuah kebijakan yang dapat mengantisipasi kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh Sat Reskrim Poltabes Palembang tersebut. Yaitu salah satunya dengan memberikan pemahaman kepada setiap penyidik bahwa viktimisasi akan terns dialami oleh korban apabila pelayanan yang dilakukan oleh Polri tidak mencerminkan rasa empati yang tinggi, sehingga pelaksanaan pelayanan informasi terhadap korban tetap hams dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.