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

Analisa kepuasan saksi korban terhadap kualitas pelayanan penyidik Satreskrim dalam penerbitan Surat Pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SPPHP) di wilayah hukum Polres Surabaya Timur

Dadang Widyo Prabowo

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34864&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kepolisian sebagai salah satu alat negara di bidang penegakkan hukum, bertujuan untuk memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat, serta pembimbing masyarakat dalam rangka terjaminnya tertib dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman masyarakat guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Penerbitan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan Satuan Reskrim kepada masyarakat (dimana dalam hal ini adalah saksi korban yang mengalami tindak pidana). Tujuan dalam penelitian ini adalah berusaha untuk mengetahui Kepuasan Saksi Korban terhadap Kualitas Pelayanan Penyidik SatReskrim dalam Penerbitan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) di Wilayah Hukum Polres Surabaya Timur. Metode penelitian yang dipakai adalah dengan statistik deskriptif dan inferens. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, sedangkan statistik inferens digunakan untuk menguji tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan dengan uji Wilcoxon Signed Rank Test pada lima dimensi penelitian yaitu dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Uji validitas dan reliabilitas juga dipakai untuk menguji kuesioner yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur sejauh mama validitas dan reliabilitas kuesioner.Waktu penelitian adalah pada tanggal 18 Oktober s/d 12 Nopember 2008. Penelitian dilakukan di Satreskrim Pokes Surabaya Timur terhadap 123 responden yang merupakan saksi korban dimana dari 132 responden hanya diambil 30 responden sebagai sampel.
Hasil penelitian ditemukan bahwa secara umum saksi korban sebagian besar merasa puas terhadap kualitas pelayanan penyidik Satreskrim dengan adanya surat penerbitan (SP2HP) pads semua dimensi dilihat dari persentase yang besar pads responden yang menyatakan puas/ sangat puas dibandingkan dengan yang menyatakan tidak puasl sangat tidak pima terhadap kualitas pelayanan. Uji statistik dengan metode non parametrik melalui uji Wilcoxon Signed Rank Test juga diperoleh basil yang mendukung deskripsi diatas, dimana pads semua dimensi tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy, saksi korban dapat dibuktikan puas/ sangat puas secara statistik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyidik satuan rekrim pokes Surabaya Timur. Aspek yang paling menonjol adalah aspek pengetahuan penyidik, kesopanan petugas dan kemudahan dalam berkomunikasi, dimana responden mayoritas memberikan penilaian sangat puas pada ketiga aspek tersebut.
Evaluasi yang dilakukan secara terns menerus perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi saksi korban. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan atau pelatihan kepada penyidik. Pemberian reward bagi penyidik perlu dilakukan pula untuk memacu penyidik meningkatkan kualitas pelayanannya.