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

Pengaruh perilaku penyidik terhadap pelayanan polri dalam proses pemeriksaan penyidikan pada satuan reskrim Polres Bandung

Dhany Aryanda

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34866&lokasi=lokal

---

Abstrak

Latar belakang permasalahan dalam penelitian ini masih banyaknya kendala serta hambatan dalam mewujudkan pelayanan polri yang berkualitas. Terutama dalam hal reformasi pelayanan polri kepada masyarakat. Salah satu tugas dan fungsi polri adalah reserse yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyidikan. Masih seringnya terdapat penyalahgunaan wewenang maupun tindakan kekerasan terhadap masyarakat merupakan salah satu alasan penulis untuk melakukan penelitian mengenai perilaku penyidik. Dalam skripsi ini penulis meneliti apakah perilaku penyidik berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh polri kepada masyarakat, dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisa pengaruh dimensi ego, kontrol diri, sikap, kemampuan serta lingkungan yang menyusun variabel perilaku dan menganalisa pengaruh perilaku penyidik terhadap pelayanan polri yang diberikan kepada masyarakat. Skripsi ini menggunakan referensi dari jurnal hash penelitian yang berkaitan dengan perilaku dan pelayanan. Konsep yang digunakan adalah perilaku, mengambil dari teori Sarwono Sarlito Wirawan tentang kognisi dan perasaan seseorang, teori Thurstone tentang sikap mempengaruhi perilaku, teori Psychoanalitis tentang ego yang mempengaruhi perilaku, kemudian teori dari Skinner yang mengatakan tentang kontrol diri yang merupakan suatu mekanisme yang membantu dan mengarahkan perilaku seseorang dan teori atributional equation mengenai lingkungan yang mempengaruhi perilaku. Konsep tentang pelayanan (Zeithaml, Parasuraman & Berry) tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan serta teori Gronroos yang menjabarkan 6 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan.
Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survel. Sedangkan teknik pengumpulan datanya dengan menggunakan kuesioner serta responden dan sampel yang diteliti adalah masyarakat yang pernah diperiksa di satuan reskrim Poires Bandung sebanyak 350 responden. Penelitian ini menggunakan 1 variabel bebas yaitu perilaku yang terdiri dari 5 dimensi yaitu ego, kontrol diri, sikap, lingkungan dan kemampuan serta variabel terikat yaitu variabel pelayanan polri dalam proses penyidikan. Berdasarkan hasil uji bersama dari masing-masing dimensi terhadap pelayanan polri dalam proses penyidikan dapat dilihat bahwa variabel perilaku penyidik mempunyai pengaruh yang signifikan sebesar 0,799 terhadap variabel terikat yaitu pelayanan dalam proses penyidikan pada taraf signifikan kurang dart 0,05. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahul bahwa secara simultan variabel bebas berupa perilaku mempunyai nilai knntribusi terhadap pelayanan dalam proses pemeriksaan penyidikan pada satuan reskrim Pokes Bandung sebesar 63,7 % dan sisanya 36,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.
Perilaku penyidik mempunyai hubungan yang kuat terhadap pelayanan polri dalam proses pemeriksaan penyidikan. Dari temuan penelitian diatas diharapkan kepada pimpinan satuan reserse agar memperhatikan perilaku anggotanya pads saat memberikan pelayanan dalam proses penyidikan. Serta dapat secara bergiliran untuk mengirimkan pare anggotanya untuk melaksanakan pendidikan kejuruan untuk meningkatkan kemampuan sehingga pelayanan yang diberikan dalam proses pemeriksaan penyidikan akan

lebih balk.