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

Kualitas pelayanan dalam rangka pemberian informasi perkembangan proses penyidikan kepada korban pada unit reskrim Polsek Serpong

Hafidh Susilo Herlambang

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34870&lokasi=lokal

---

Abstrak

Salah satu benurk pelayanan Polri adalah penegakan hukum dan fungsi Reskrim yang dalam struktur organisasi Polri merupakan fungsi yang menjalankan bidang penegakan hukum. pelayanan terhadap jalannya suatu penegakan hukum khususnya proses penyidikan menjadi suatu kebutuhan yang tak terpisahkan olch setiap orang dalam kehidupan sehari-harinya. Pelayanan ini akan dapat terlaksana dengan hail; apabila terjalin komunikasi antara pihak yang berkepeniingin.
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang menjadi permasalahan dalam skripsi adalah untuk mengetahui bentuk pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan oleh unit Reskrim Polack Serpong kepada korban, dan mengetahui faktorfaktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan oleh unit Reskrim Polsek Serpong kepada korban serta mengetahui keinginan dan harapan masyarakat khususnya korban terhadap kualitas pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan pleb unit Reskrim Polsek Serpong.
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Sumber informasi Kapolsek Serpong, Kanit Reskrim Polsek Serpong dan anggotanya, Tokoh Masyarakat dan masyarakat khususnya korban. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan studi dokumen. Teknik analisa data yang digunakan dengan melakukan tahapan-tahapan, analisa secara umum, menganalisa data, fakta dan informasi serta terakhir adalah analisa dalam rangka untuk pengecekan data, fakta dan informasi apakah sudah benar atau tidak. Sedangkan pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan Nopember 2008.
Berdasarkan basil temuan bahwa Bentuk pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan oleh unit Reskrim Polsek Serpong kepada korban adalah sebagai berikut informasi perkembangan proses penyidikan melalui surat dan informasi perkembangan proses penyidikan via telepon, kenyataan ditemukan bahwa selama ini dilakukan pemberian SP2HP banyak dilakukan via telpon dan sangat sedikit sekali yang melalui surat yaitu hanya satu saja, tentu saja hal ini tidak sesuai dengan aturan yang berlaku khususnya TR/6121X/199$ yang dikeluarkan oleh Dankorserse.
Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan oleh unit Reskrim Polsek Serpong kepada korban terdiri dari : aturan hukum yaitu aturan yang berkaitan dengan SP2HP, aparat Penegak Hukum terdiri dari jumlah personal dan pengetahuan personal, sarana dan prasarana, dana operasional serta kontrol masyarakat dan media massa.
Keinginan dan harapan masyarakat khususnya korban terhadap kualitas pelayanan pemberian informasi perkembangan proses penyidikan oleh unit Reskrim Polsek Serpong seperti yang tertuang dalam lima dimensi dari kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh Parasuraman berkait dengan keandalan (reliabilily)., daya tanggap (responsiveness), kepastian atau Jam inan (assurance), selanjutnya empati (empathy) serta penggunaan sarana atau Bukti fisik (tangibles)
Selanjutnya saran atau rekomendasi penulis adalah seyogyanya penyampaian informasi via telepon

dituangkan dalam bentuk tulisan, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang dimasukan ke dalam DIPA Polri berkaitan dengan biaya penyidikan dan lebih ditingkatkan pengawasan dari Kanit Reskrim Polsek Serpong dan Kapolsek terhadap pemberian SP2HP dengan menggunakan konsep kartu kontrol