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

Kualitas pelayanan penyidik satreskrim Polres Sukoharjo terhadap saksi dalam kasus tindak pidana curanmor

Murtiyanto

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34872&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan, yaitu: pertama, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penyidik Satuan Reskrim Polres Sukoharjo dalam melayani para saksi dalam kasus tindak pidana curanmor., kedua, tergambarnya kualitas pelayanan terhadap para saksi, ketiga, faktor-faktor yang mempengaruhi kualiatas pelayanan terhadap para saksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan metode studi kasus terhadap kualitas pelayanan penyidik SatuanReskrim Polres Sukoharjo terhadap para saksi dalam kasus tindak pidanan curanmor, dan untuk mendapatkan sumber datalinformasi peneliti menggunakan sumber primer yaitu Kapolres Sukoharjo Kasat Reskrim Pokes, Kanit Ranmor, para Penyidik/Penyidik Pembantu Pokes Sukoharjo, para Saksi, tindak pidana curanmor, sedangkan sumber sekunder melalui penelitian dokumen. Tehnik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, telaah dokumen dan untuk tehnik analisa data dilakukan dalam tiga tahap yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan terhadap para saksi kasus curanmor oleh PenyidiklPenyidik Pembantu di Pokes Sukoharjo, belum seperti yang diharapkan. Pelayanan yang dilakukan para penyidik/penyidik pembantu dianalisis dengan menggunakan konsep manajemen,konsep MOP dan konsep Manajemen Reskrim, teori pelayanan dan teori harapan. Proses pelayanan dianalisis menggunakan konsep pelayanan dan konsep kualitas pelayanan, Sedang untuk faktor-faktor yang mempengaruhi dianalisis dengan menggunakan Konsep Faktor Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Polri.

Dari hasil penelitian dibuat rekomendasi berupa saran dari hasil penelitian agar para Penyidik Pokes Sukoharjo berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para saksi tindak pidana curanmor. Pelayanan yang balk akan berpengaruh pads tingkat keberhasilan pengungkapan kasus curanmor yang terjadi diwilayah Sukoharjo. Kemampuan penyidik, peralatan dan ruangan tunggu untuk para saksi harus diperhatikan demi terciptanya pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga tujuan Polri untuk dipercaya dan dicintai masyarakat dapat tercapai.