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

Pengaruh pelayanan penyidik terhadap kepuasan pelapor tindak pidana pada polsekta coblong bandung tengah

Edo Satya Kentriko

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42562&lokasi=lokal

---

Abstrak

UU No.2 Tabun 2002 Tentang POLR1 khususnya pasai 13 huruf c menyebutkan togas pokok POLRI adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang artinya bersumber dari kedudukan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan Negara yang pada hakekatnya bersifat pelayanan public (public service) dan termasuk dalam kewajiban umum kepolisian.Reformasi Birokrasi POLRI yang saat ini sedang digulirkan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat guna mengembalikan kepercayaan masyarakat serta citra POLRI saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pengaruh pelayanan kepolisian terhadap kepuasan masyarakat khususnya di bidang reskrim/ penyidikan, sebab selama ini yang menjadi permasalahan keluhan masyarakat paling banyak terletak pada kineda penyidikan. Taxi dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar menggunakan konsep pelayanan prima (Barata,1998), Teori Motivasi dari Maslow dan konsep kepuasan dell Kennedy and Young (Supranto :1997) seperti dikutip paimin (2000) dengan lokasi penelitian berada di wilayah kecamatan coblong dan obyek penelitian adalah masyarakat yang pernah melaporkan kasus pidana di polsekta coblong dalam kurun waktu pada bulan januari 2010 sampai dengan april 2010 dengan jumlah populasi 150 ()rang dan sample yang diambil sebanyak 109 responden. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif dengan metode survey kemudian tehnik pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara terstruktur, serta observasi. Analisis penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan penyidik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelapor (R = 0,847), sedangkan masing masing variable dalam pelayanan penyidik meliputi sikap, tindakan dan penampilan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelapor (Rx1,Rx2,Rx3 >0). Variable tindakan merupakan variable yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan (Rx2 = 0,797) dan variable penampilan paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan (Rx3=0,629). Saran dari penelitian ini adaiah-periunya-adij-a-ga-ctan-ditin-gicatkarr-motivasi-perryiika-dalarn-bete
memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, pelengkapan sarana dan prasarana pendukung serta penelitian lanjutan terhadap fungsi lain untuk mengetahui berhasil tidaknya pelayanan di seluruh fungsi kepolisian, tidak hanya reskrim saja.