

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon: Pendekatan Servqual = Quality of (SKCK) Service at Intelligence and Security Unit of Cilegon Resort Police Servqual Approach

Achmad Haris Sanjaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455128&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan masyarakat terhadap kualitaslayanan SKCK Sat Intelkam Polres Cilegon. Kualitas pelayanan yang diberikanoleh Satuan Intelijen dan KeamananPolres Cilegon dalam memberikan pelayanankepada pemohon SKCK selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi kinerjaorganisasi Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon, yang selanjutnya dapatdigunakan sarana perbaikan kinerja dan sarana peningkatan kualitas kinerjapelayanan anggota agar tercipta kepuasan masyarakat pemohon SKCK. Penelitianini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengambil207 orangmasyarakat yang memanfaatkan layanan anggota Satuan Intelijen danKeamananPores Cilegon pada saat mengajukan permohonan SKCK. Sampeldiambil secara acak dengan metode simple random sampling. Kuesioner untukmengukur persepsi masyarakat dari masing-masing dimensi kualitas pelayananyang disebarluaskan kepada responden. Analisis data untuk menjawab pertanyaanpenelitian menggunakan statistik deskriptif dan analisis diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan SKCKyang diberikan oleh Satuan Intelijen dan KeamananPolres Cilegon telahmelampaui harapan masyarakat mengenai pelayanan SKCK di Satuan Intelijen dan KeamananPolres Cilegon terhadap semua dimensi kualitas pelayanan. Secarakeseluruhan hasil analisis deskritif menunjukkan kualitas pelayanan yang baikuntuk masing-masing dimensi. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkanbahwa terdapat 4 butir pernyataan yang termasuk dalam kuadran I sebagaiprioritas utama, 8 pernyataan pada kuadran II yang berarti perlu mempertahankanprestasi yang telah dianggap baik dalam pelyananan, 7 butir pernyataan padakuadran III yang merepresentasikan prioritas yang rendah dari unsur pelayanan,dan 2 butir pertanyaan yang termasuk pada kuadran IV yang menunjukkankualitas pelayanan yang diberikan telah berlebihan. Secara keseluruhan kualitaspelayanan yang diberikan Satuan Intelijen dan KeamananPolres Cilegon telahmemenuhi kepuasan masyarakat. Pemetaan yang dihasilkan dalam analisisServqual akan menjadi perhatian lebih lanjut olehSatuan Intelijen danKeamananPolres Cilegon.

.....This study aims to assess the satisfaction of the community on the quality ofservice SKCK Intelligence Unit and Security Police Cilegon. The quality ofservices provided by the Intelligence and Security Unit of Cilegon Police inproviding services to SKCK applicants can then be used as an evaluation materialfor the organization's performance of Intelligence and Security Unit of Cilegon Police, which can then be used to improve the performance of the facilities and to improve the quality of service performance of the members in order to create the satisfaction of the applicant community SKCK. This research uses quantitative descriptive method by taking 207 people who utilize service of Intelligence Unitand Security Unit of Cilegon Pores when applying for SKCK. Samples were taken randomly by simple random sampling method. Questionnaire to measure public perception of each dimension of service quality disseminated to the respondents. Data analysis to answer research questions using descriptive statistics and analysis of

Cartesian diagram.

The result of the research shows that public perception on SKCK service provided by Intelligence and Security Unit of Cilegon Police has exceeded the public expectation about SKCK service in Intelligence and Security Unit of Cilegon Police to all service quality dimension. Overall the results of descriptive analysis show good service quality for each dimension. The results of Cartesian diagram analysis indicate that there are 4 items of statement included in quadrant I as the top priority, 8 statements in quadrant II which means need to maintain achievement that has been considered good in service, 7 point statement in Quadrant III representing low priority of service element, And 2 items of questions included in quadrant IV indicating the quality of service given has been excessive. Overall service quality provided by Intelligence and Security Unit of Cilegon Police has fulfilled the society satisfaction. The mapping generated in Servqual analysis will be of further concern by the Cilegon Police Intelligence and Security Unit.