

## Analisis kualitas pelayanan publik instansi polda metro jaya di mal pelayanan publik DKI Jakarta = Analysis of public service quality of metro jaya police agency at service malls public in DKI Jakarta

Camelia Fikrillah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506558&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu tempat pelayanan publik, dimana dalamnya terdapat Instansi Polda Metro Jaya. Seperti yang kita ketahui di masyarakat banyak anggapan negatif yang tersebar terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Instansi Polda Metro Jaya terutama hal ini di dukung oleh laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI terkait instansi yang paling banyak di adukan masyarakat tersebut, meski demikian melalui data yang peneliti terima dari DPMPTSP DKI Jakarta, instansi Polda Metro Jaya dalam Mal Pelayanan Publik menjadi instansi yang paling banyak di datangi oleh pemohon layanan untuk melakukan proses permohonan layanan. Hal ini melatarbelakangi peneliti untuk menganalisis bagaimana kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Polda Metro Jaya dalam Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data mixed methods melalui wawancara mendalam serta studi kepustakaan. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas Pelayanan menurut Lovelock (1994). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Polda Metro Jaya dalam Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta masuk ke dalam kateogri baik. Hal tersebut berdasarkan 8 dimensi kualitas pelayanan yang masuk ke dalam kategori baik. Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik Instansi Polda Metro Jaya di Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta sebagai acuan bagi mal pelayanan publik yang lain.

.....Public Service Mall is one of the places of public service, which includes Metro Jaya Regional Police Agency as the service institution. As the words surmised in the community, there are a lot of negative assumptions that are unroll related to the services provided by the Metro Jaya Regional Police Agency, especially this is supported by a report issued by the Indonesian Ombudsman related to the agency most publicly reported. However, through the data that the researcher received from DKI Jakarta DPMPTSP, Metro Jaya Regional Police Agency in the Public Service Mall is the most visited institutions by service applicants to carry out the service request process. These conditions became the background of the research to analyze how is the quality of public services at the Metro Jaya Regional Police Agency in the Jakarta Public Service Mall. This research used a quantitative approach with mixed-methods data collection techniques which conducted through in-depth interviews and literature study. The results of this study indicate that the quality of service from the Jakarta Regional Police in the Public Service Mall falls into the good category. This is based on the 8 dimensions of service quality that fall into either category. The purpose is to analyze the quality of public services of the Metro Jaya Police Agency at the Jakarta Public Service.