

## Kualitas pelayanan surat izin mengemudi di Satpas Polresta Bekasi Kota: perspektif model servqual = Driving liscence quality service in the service unit of Police Office Bekasi City: model servqual perspective

Kharisma Arbita Bangsa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432664&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan Satpas Polresta Bekasi Kota dengan menggunakan model kualitas pelayanan Servqual. Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan teknologi informasi di Satpas Polresta Bekasi Kota merupakan sistem yang baru dikembangkan sehingga mendorong dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengambil 150 orang kelompok masyarakat yang datang ke Satpas Polresta Bekasi Kota untuk meminta pelayanan Surat Izin Mengemudi. Sampel diambil secara acak dari masyarakat yang datang memerlukan pelayanan. Kuesioner untuk mengukur persepsi masyarakat dari masing-masing dimensi kualitas disebarluaskan kepada responden. Analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian menggunakan statistik deskriptif dan analisis diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (perceived service) telah melampaui harapan masyarakat (expected service) terhadap pelayanan Satpas Polresta Bekasi Kota terhadap semua dimensi kualitas pelayanan. Secara keseluruhan hasil analisis deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan yang baik untuk masing-masing dimensi. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 7 butir pernyataan yang termasuk dalam kuadran I sebagai prioritas utama, sembilan pernyataan pada kuadran II yang berarti perlu mempertahankan prestasi yang telah dianggap baik dalam pelayanan, tiga butir pernyataan pada kuadran III yang merepresentasikan prioritas yang rendah dari unsur pelayanan, dan 11 butir pertanyaan yang termasuk pada kuadran IV yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan telah berlebihan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Satpas Polresta Bekasi Kota telah memenuhi kepuasan masyarakat. Pemetaan yang dihasilkan dalam analisis Servqual akan menjadi perhatian lebih lanjut oleh Polresta Bekasi Kota.

*This study examines the quality of the service unit of Police office in Bekasi City in using the Servqual model. The improvement of service quality using technology information at Police office in Bekasi City is the new system which inspiring the intention of this study. The number of samples with quantitative descriptive method in the study was 150 people which include the people requesting the driver license services at Police office in Bekasi City. The samples of the study has been taken randomly from the people come to the Police Office at Bekasi City asking for driving license services. The questionnaires to measure the perception of respondents for each dimension were distributed to the people asking for services from the Police office at Bekasi City. The analysis to answer the research questions was using the descriptive statistic and cartesius diagram.*

The findings of this study indicated that the perception of the people to the perceived service was beyond the expected services of the Police office in Bekasi City. The people ware satisfied with all dimensions of service quality. Based on the descriptive analysis, the overall service quality was excellent. In addition the cartesius diagram was also indicated there was six item statement include the quadran I considering as the first priority; five items in quadran II that has to maintain considering as the better performance; three items

in quadran III which represent the low priority; and eleven items in quadran IV which represent the service quality was far beyond the expectation of the customer. In conclusion, the overall service quality undertaken by the Police Office in Bekasi City was well performed. The item mapping using Servqual model will be further examine by the Police office in Bekasi City.</i>