

# 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 kualitas layanan SKCK Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SKCK selanjutnya dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja organisasi Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon, yang selanjutnya dapat digunakan sarana perbaikan kinerja dan sarana peningkatan kualitas kinerja pelayanan anggota agar tercipta kepuasan masyarakat pemohon SKCK. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan mengambil 207 orang masyarakat yang memanfaatkan layanan anggota Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon pada saat mengajukan permohonan SKCK. Sampel diambil secara acak dengan metode simple random sampling. Kuesioner untuk mengukur persepsi masyarakat dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang disebarluaskan kepada responden. Analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian menggunakan statistik deskriptif dan analisis diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan SKCK yang diberikan oleh Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon telah melampaui harapan masyarakat mengenai pelayanan SKCK di Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon 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 4 butir pernyataan yang termasuk dalam kuadran I sebagai prioritas utama, 8 pernyataan pada kuadran II yang berarti perlu mempertahankan prestasi yang telah dianggap baik dalam pelayanan, 7 butir pernyataan pada kuadran III yang merepresentasikan prioritas yang rendah dari unsur pelayanan, dan 2 butir pertanyaan yang termasuk pada kuadran IV yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan telah berlebihan. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon telah memenuhi kepuasan masyarakat. Pemetaan yang dihasilkan dalam analisis Servqual akan menjadi perhatian lebih lanjut oleh Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Cilegon.

.....This study aims to assess the satisfaction of the community on the quality of service SKCK Intelligence Unit and Security Police Cilegon. The quality of services provided by the Intelligence and Security Unit of Cilegon Police in providing services to SKCK applicants can then be used as an evaluation material for 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 Unit and Security Unit of Cilegon Police 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.