

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Skripsi, Mei 2022

NABILLAH

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN DI SATUAN INTELEJEN KEAMANAN PADA MASA PANDEMI DI
POLRES TANGERANG SELATAN**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas SKCK di Polres Tangsel ini sudah cukup baik, hanya masih ada beberapa kekurangan seperti tidak tersedianya nomor antrian sehingga menyebabkan masyarakat yang tidak menjalankan protokol kesehatan karena ruangan yang sangat ramai dan masyarakat yang berkumpul, masih sering terjadi kesalahan dalam penulisan penerbitan SKCK, ruangan SKCK yang masih kurang menampung masyarakat. Metode penelitian yang digunakan didalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik digunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Hasil dari penelitian dalam indikator *Tangible* (Berwujud) fasilitas ruangan yang masih kurang memadai karena pemohon yang datang cukup banyak ketika ada pembukaan pendaftaran BUMN, PNS, dan TNI. Indikator *Reliability* (Kehandalan) petugas SKCK Polres Tangsel sudah cukup handal karena sering mendapatkan pelatihan khusus dari Polda dan Mabes Polri dalam melayani pemohon yang ingin membuat SKCK serta membantu pemohon yang kesulitan. Indikator *Responsiviness* (Daya Tanggap) petugas sudah melayani pemohon dengan cepat sesuai dengan SOP yang ada, melakukan penerbitan kurang lebih 10 menit. Indikator *Assurance* (Jaminan) petugas SKCK Polres Tangsel ini sudah sangat menjamin bahwa tidak akan ada penambahan biaya lain, selain penerbitan SKCK Rp. 30.000 sesuai peraturan pemerintah. Indikator *Empathy* (Empati) petugas sudah melayani pemohon dengan baik, membantu ketika ada pemohon yang kesulitan, mendahulukan ibu hamil, lanjut usia, dan penyandang disabilitas.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, SKCK, Covid-19

Referensi : 12 Buku, 7 Jurnal

Dosen Pembimbing : Nida Handayani, S. IP, M.S