

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Skripsi, 08 Agustus 2023

REZA CHANDRA TIRTANA

**KUALITAS PELAYANAN LAPORAN POLISI MODEL C PADA SENTRA
PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU RESOR METRO
TANGERANG KOTA**

ABSTRAK

Unsur yang memiliki tanggung jawab dalam menerima laporan serta aduan dari masyarakat adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Organisasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah SPKT pada Polres Metro Tangerang Kota. Berdasarkan laporan tahunan yang disusun oleh fungsi SPKT Laporan model C memiliki lebih banyak jumlah laporan yang masuk. Tingginya jumlah laporan model C juga disebabkan oleh banyaknya pengaduan yang datang dari masyarakat, sehingga SPKT Polres Tangerang Kota perlu memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat dan memberikan bantuan atas laporan yang disampaikan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan Laporan Polisi Model C Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Resor Metro Tangerang Kota dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode yang menggambarkan sebuah fenomena yang ditemukan selama proses penelitian, fenomena tersebut kemudian dianalisa dan dijabarkan sehingga akan ditemukan makna dari setiap peristiwa. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumen. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Zeithaml *et al*, 1990) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polres Metro Tangerang Kota belum cukup baik karena masih adanya kekurangan pada indikator dalam setiap dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada dimensi *tangible*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota memberikan pelayanan dengan beberapa fasilitas yang sudah ada namun masih kurang lengkap dan belum melengkapi kebutuhan masyarakat. Sedangkan pada dimensi *reliability*, SPKT Polres Metro Tangerang Kota sudah cukup baik

dari segi kehandalan namun masih perlu memperhatikan beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan & SPKT

Jumlah Halaman : XVI+107 Halaman + 4 Lampiran

Referensi : 13 Buku (1990-2020) dan 18 Jurnal (2019-2022)

Pembimbing : M. Khoirul Anwar, M.Si

**POLICE REPORT SERVICE QUALITY MODEL C AT INTEGRATED
POLICE SERVICE CENTER METRO RESORT
CITY OF TANGERANG**

ABSTRACT

The element responsible for receiving reports and complaints from the public is the Integrated Police Service Center (SPKT). The organization that is the object of this research is the SPKT at Polres Metro Tangerang City. Based on the annual report prepared by the SPKT function Model C reports have a greater number of incoming reports. The high number of model C reports is also caused by the large number of complaints coming from the public, so the Tangerang City Police SPKT needs to provide quality services to the community and provide assistance with reports submitted. The purpose of this study is to analyze the quality of the Model C Police Report service at the Integrated Police Service Center for the Tangerang City Metro Resort in providing services to the community.

This research uses a qualitative method, namely a method that describes a phenomenon discovered during the research process. The phenomenon is then analyzed and explained so that the meaning of each event can be found. Data collection in this research was carried out using several techniques, namely observation, interviews and documents. Data analysis in this research uses the service quality dimensions proposed by (Zeithaml et al, 1990), namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Based on the results of data analysis and discussion of the research that has been carried out, it can be concluded that the services provided by SPKT Polres Tangerang Metro Kota are not good enough because there are still deficiencies in the indicators in each dimension, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. On the tangible dimension, SPKT Polres Metro Tangerang City provides services with several existing facilities but are still incomplete and do not complete the needs of the community. Whereas on the reliability dimension, SPKT Polres Metro Tangerang City is quite good in terms of reliability but still needs to pay attention to several things to be improved such as conveying information regarding procedures, flow, and reporting requirements.

Keywords : Service Quality and Integrated Police Services Center
Number of Pages : XVI+107 Pages + 4 Attachment
References : 13 Books (1990-2020) and 18 Journals (2019-2022)
Advisor : M. Khoirul Anwar, M.Si