

ABSTRAK

Irasyifa Fahira, 1218010086, 2025: Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Majalengka

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai masalah yang masih ada dalam pelayanan publik SKCK di Polres Majalengka, seperti fasilitas fisik yang terbatas, jumlah petugas yang belum mencukupi, rendahnya pengetahuan digital masyarakat, serta adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan, yang berakibat pada kurangnya kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan SKCK di Polres Majalengka dengan merujuk pada lima dimensi dari model *ServQual*, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Landasan teori penelitian ini menggunakan teori administrasi publik, pandangan pelayanan publik menurut Dwiyanto, serta model *ServQual* Hardiyansyah (2018) sebagai metode penilaian kualitas pelayanan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, memasukkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan petugas dan pemohon SKCK, serta pengumpulan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa untuk dimensi bukti fisik, ruangan pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan kenyamanan serta penambahan pendingin udara. Untuk dimensi keandalan, petugas dianggap memiliki kompetensi dan konsistensi yang baik, meskipun dokumen SOP perlu diperbaharui. Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap, namun sosialisasi mengenai pelayanan digital perlu mendapatkan perhatian lebih. Dalam hal jaminan, baik waktu maupun biaya sudah jelas dan transparan. Sementara itu, dalam dimensi empati, petugas terlihat bersikap sopan, ramah, dan tidak melakukan diskriminasi, walaupun perhatian khusus terhadap kelompok rentan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SKCK di Polres Majalengka sudah tergolong baik, tetapi ada beberapa dimensi yang masih perlu diperbaiki agar dapat lebih memenuhi harapan masyarakat dengan optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SKCK, Polres Majalengka, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Irasyifa Fahira, 1218010086, 2025: Quality of Public Service in Police Certificate (SKCK) Services at Polres Majalengka

This research is motivated by various problems that still exist in SKCK public services at Polres Majalengka, such as limited physical facilities, insufficient number of officers, low digital knowledge of the community, and the difference between expectations and reality of services, which results in a lack of public satisfaction. The purpose of this study is to analyze and describe the quality of public service in managing SKCK at Polres Majalengka by referring to the five dimensions of the ServQual model, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The theoretical basis of this research uses public administration theory, the view of public service according to Dwiyanto, and the ServQual model of Hardiyansyah (2018) as a method of assessing service quality. This study adopts a qualitative approach with a descriptive method, including data collection through observation, in-depth interviews with officers and SKCK applicants, and documentation collection. The results of this study reveal that for the physical evidence dimension, the service room is quite good, but still needs to be improved in comfort and the addition of air conditioning. For the reliability dimension, officers are considered to have good competence and consistency, although the SOP document needs to be updated. The responsiveness dimension shows that officers are quite responsive, but socialization regarding digital services needs more attention. In terms of guarantees, both time and costs are clear and transparent. Meanwhile, in the empathy dimension, officers are seen to be polite, friendly, and do not discriminate, although special attention to vulnerable groups still needs to be improved. Overall, the quality of SKCK services at the Majalengka Police is quite good, but there are several dimensions that still need to be improved in order to optimally meet public expectations.

Keywords: Service Quality, SKCK, Majalengka Police, Public Services