

ABSTRAK

HELMALIA PUTRI, NPM: 2022016, Judul “KUALITAS PELAYANAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLRES HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan Bapak **Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP.**, sebagai Pembimbing I dan Bapak **Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA.**, sebagai Pembimbing II.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan tindakan atau upaya dari individu atau organisasi untuk memberikan pelayanan prima, menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan karyawan. Penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu keterbatasan jumlah personel Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Hulu Sungai Utara dan apa saja faktor yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara purposive berjumlah 10 orang. Kemudian dianalisis dengan pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Utara cukup berkualitas. *Pertama*, pada sub variabel Tangible, indikator penyediaan sumber daya dinilai kurang, karena jumlah personel hanya 10 orang dari kebutuhan ideal 13 orang sehingga beban kerja meningkat dan berdampak pada waktu pelayanan. Sedangkan indikator sumber daya lainnya berada pada kategori cukup baik, karena fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, layanan difabel, dan ruang menyusui telah tersedia meskipun masih terdapat kendala pada komputer dan jaringan internet. *Kedua*, sub variabel Reliability dengan indikator pelayanan dengan benar dan pelayanan dengan tepat dikategorikan baik, karena pelayanan telah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP). *Ketiga*, sub variabel Responsiveness, yaitu indikator pelayanan cepat dan pelayanan sesuai berada pada kategori baik, terlihat dari kesiapsiagaan petugas 24 jam dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat meskipun terkadang terhambat oleh faktor jaringan. *Keempat*, sub variabel Assurance, melalui indikator etika pelayanan dan moral pelayanan juga tergolong baik, karena petugas menerapkan 5S dan adanya maklumat pelayanan. *Kelima*, sub variabel Empathy, melalui indikator keinginan masyarakat dan kebutuhan masyarakat dinilai baik, karena petugas memberikan perhatian, keramahan, serta memahami kondisi masyarakat yang dilayani. Faktor penghambat yang mempengaruhi yaitu keterbatasan jumlah personel dan keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Faktor yang mendukung yaitu respon positif dan etika petugas dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan disarankan kepada Kapolres Hulu Sungai Utara, menyesuaikan jumlah personel SPKT menjadi 13 sesuai kebutuhan ideal berdasarkan rekapitulasi daftar susunan personel polres tipe d, mengoptimalkan anggaran DIPA untuk pembaruan sarana prasarana, dan kepada petugas SPKT menjaga konsistensi kedisiplinan serta ketelitian agar mutu pelayanan tetap terjaga.

ABSTRACT

HELMALIA PUTRI, NPM: 2022016, Title “**SERVICE QUALITY OF THE INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER (SPKT) AT THE HULU SUNGAI UTARA POLICE RESORT**” was supervised by **Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP.**, as Supervisor I and **Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA.**, as Supervisor II.

In this study, service quality is the actions or efforts of individuals or organizations to provide excellent service and create satisfaction for customers and employees. The authors identified several problems, including the limited number of personnel at the integrated Police Service Center (SPKT) and limited supporting facilities and infrastructure.

This study aims to determine the quality of services at the Integrated Police Service Center (SPKT) at the Hulu Sungai Utara Police Resort and the influencing factors. This study used a qualitative, descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Data sources were collected through purposive of 10 individuals. Data were then analyzed through data collection, data presentation, data condensation, and conclusion drawing.

The results show that the service quality at the SPKT of the Hulu Sungai Utara Police Resort is considered fairly good. First, in the Tangible dimension, resource availability is lacking, as the number of personnel is only 10, while the ideal requirement is 13, which increases workload and affects service time. Other supporting facilities such as waiting rooms, disability services, and breastfeeding room are available, although computer and internet access issues still occur. Second in the Reability dimension, indicators of accuracy and appropriateness are categorized as good, as Service Standards (SP). Third, in the Responsiveness dimension, indicators of prompt service and service conformity are considered good, supported by 24-hour readiness, although occasionally constrained by network issues. Fourth, in the Assurance dimension, indicators of service ethics and moral conduct are also categorized as good, shown through the implementation of the 5S principles and the service charter. Fifth, in the Empathy dimension, indicators of community needs and expectations are well met, as officers show hospitality, attention, and understanding toward service users.

Constraining factors include the limited number of personnel and insufficient supporting facilities. Supporting factors include positive officer responsiveness and professional service ethics. Based on the conclusions, it is recommended that the Hulu Sungai Utara Police Chief adjust the number of SPKT personnel to 13 in accordance with ideal standards, optimize budget allocation (DIPA) for infrastructure improvement, and encourage SPKT officers to maintain consistency, discipline, and accuracy to ensure sustained service quality.