Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRES METRO JAKARTA PUSAT (MODEL PENGUKURAN SERVQUAL)

LENINA OLIN

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=60810&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Metro Jakarta Pusat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL serta menguji perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. SPKT dipilih karena memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan pelayanan kepolisian yang berperan dalam
membentuk persepsi publik terhadap profesionalisme, responsivitas, dan legitimasi institusi Polri. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana kualitas pelayanan SPKT telah memenuhi harapan masyarakat serta apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut.