**ABSTRAK**

Permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung kepada masyrakat, yaitu kurangnya fasilitsa pelayanan, tidak tersedianya meja untuk menulis, tidak tersedianya AC, kurangnya disiplin pegawai, kurangnya sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan hingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas seperti tugas dari salah satu bidang dibantu oleh bidang yang lain karena kekurangan tenaga kerja, waktu penyelesaian yang lama dan memakan waktu.

Metode Peneltian ini menggunakan pendekatan kualitatif, fokusnya metode yang digunakan bersifat analisis fenemonlogis. Fenomonalogi merupakan startegi penelitian dimana didalmnya peneliti menditifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu,

Hasil penelitian menunjukan, bahwa kualitas pelayanan Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung (1) dilihat dari ospek *tangible* (bukti fisik) sudah lebih baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti penambhan ruangan pendaftran dan akan laksanakan pendafataran melalui online.(2) *rebility* (kehandalan) belum prima, masi ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap pegawainya dan melakukan inovasi tetap saja masi ada pegawai yang belum memahi betul proses pelayanya. (3*) Responsiveness* (daya tanggap) masi kurang Karena responya lambat, dan kecermatanya kurang, maka dari itu menyebabkan nomor antrian semakin panjang dan masyrakat bolak balik untuk mendapatkan kepastian. (4) *Assurance* (jaminan) belum ada jaminan penyelesaian yang jelas, dan jaminan biaya pun belum gratis (5) *Emapty* (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani yang berkunjung melakukan permohanan data kependudukan, namun ada yang harus diperbaiki untuk kepdepanya.

Kesimpulan dari penelitian ini tentang kualitas pelayanan Polsek Cibeunyong Kidul Kota Bandung ada kesusaian dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh zeithmalh dkk 1990 yang dimana pelayananya harus memenuhi dimensi-dimensi yang menjadi pelangkap suatu pelayanan.

**ABSTRAC**

Problems related to the quality of services provided in Cibeunying Kidul Bandung City Police to the public, namely the lack of service facilities, the unavailability of desks to write, the unavailability of air conditioning, lack of discipline, lack of human resources inhibit the implementation of services to cause services to be less qualified as the task from one field assisted by another because of a shortage of labor, a long and time-consuming settlement.

This method of research using a qualitative approach, the focus of the method used is phenemonlogis analysis. Phenomonalogi is a research strategy where didalmnya researchers menditifikasi nature of human experience about a certain phenomenon.

The results showed that the quality of service Cibeunying Kidul Police City Bandung (1) seen from ospek tangible (physical evidence) has been better, the efforts undertaken such as penambran penambran and pendafatarnya pendafataran through online. (2) rebility (reliability) not prime, there is something to be fixed even though always do the debriefing of employees and do innovation still masi there are employees who have not yet really the process pelayanya true. (3) Responsiveness (responsiveness) masi less Because the response is slow, and lack of accuracy, therefore the queue number is longer and the community back and forth to get certainty. (4) Assurance has not been guaranteed a clear settlement, and the cost guarantee has not been free. (5) Emapty has been better in serving the visiting population of demographic data, but there is something to be improved for it.

The conclusion of this research about the quality of service Cibeunyong Kidul Police City Bandung there kesusaian with service quality theory developed by zeithmalh et al 1990 where its service must meet the dimensions that become the catcher of a service.

ABSTRAK

Masalah nu patali jeung kualitas layanan nu disadiakeun di pulisi Cibeunying Kidul Bandung ka masarakat, nyaéta kurangna jasa fasilitsa, unavailability tina tabel pikeun tulisan, unavailability tina AC, kurangna disiplin, kurangna SDM nu ngahalangan palaksanaan layanan dugi cukang lantaranana tina jasa janten kirang mumpuni pikeun tugas sapertos ti salah sahiji wewengkon ditulungan ku wewengkon séjén kusabab hiji kakurangan tanaga gawe, hiji waktos parantosan panjang tur consuming waktu.

Padika pangajaran ieu dipaké pendekatan kualitatif, fokus na nya eta métode analisis dipake fenemonlogis. Fenomonalogi mangrupa strategi panalungtikan dimana peneliti menditifikasi didalmnya alam pangalaman manusa ngeunaan fenomena nu tangtu.

Hasil nembongkeun yen kualitas layanan ti Polsek Cibeunying Kidul, Bandung (1) ditempo ti ospek tangible (bukti fisik) geus hade, usaha undertaken sakumaha kamar penambhan pendaptaran jeung bakal dilaksanakeun signup via online. (2) rebility (reliabilitas) moal perdana, masi aya kudu ningkat najan salawasna ngalakukeun hiji pengarahan on tanaga tur innovate masih masi, aya karyawan nu gaduh memahi prosés pelayanya katuhu. (3) Responsiveness (responsiveness) masi kirang Kusabab responya slow, sarta kecermatanya kirang, ku kituna ngabalukarkeun jumlah antrian panjang jeung masarakat deui jeung mudik sangkan pasti. (4) jaminan (garansi) aya geus euweuh jaminan parantosan jelas, jeung fee garansi éta henteu haratis (5) Emapty (perhatian) geus hadé bisa ngalayanan ngadatangan nedunan data demografi tina pamenta, tapi aya kana dibenerkeun kana kepdepanya.

Kacindekan tina ulikan ieu ngeunaan kualitas layanan pulisi Cibeunyong Bandung Kidul No kesusaian kalawan Téori kualitas layanan dikembangkeun ku zeithmalh dkk, 1990 dimana mentri Na kudu papanggih diménsi jadi mentri pelangkap.

**VISI DAN MISI**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**



**LUHUR ELMUNA PENGKUN AGAMANA JEMBER BUDAYANA**

**VIS DAN MISI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**VISI: Terwujudnya Fakultas Ilmu Sosial dan Politik sebagai Pusat unggulan(center of excellence) dalam penyelenggaran pendidikan dan pengembangan ilmu social dan politik baik ditingkat local maupun nasional dalam tingkat global**

**MISI: Menyelenggarakan tri darma perguruan tinggi yang sesuai proseionalsime Ilmu Social dan Politik yang dapat memberikan kontruksi bagi pembangunan daerah dan nasional yang menjujung tinggi nilai-nilai religi (keislaman) dan nilai-nilai budaya (kesundaan) serta komprehensifnya**

**VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ILMU ADMNITRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

* **Visi**

**Menjadikan Program Studi Ilmu Admintrasi Negara menghasilkan lulusan S1 (Sarjana) yang unggul pada bidang Ilmu Admintrasi Negara baik tingkat lokal, nasional, maupun tingkat internasional dengan menusung Budaya Sunda dan niat Islam pada tahun 2021**

* **Misi**
* **Menyelenggarakan pendidikan dan pengajran yang berkualitas dalm menerapkan dan mengembakan ilmu Admintrasi Negara sejalan dengan prinsip keunggulan dan daya saing**
* **Menyelengarakan kajian ilmia melalui kegiatan penelitian dalam upaya mengembakan Ilmu Admintrasi Negara ditingkat local, nasional dan internasional serta aplikasinya sesuai dengan perkembangan Ilmu Admintrasi Negara**
* **Menyelenggarakan membina dan mengembakan pengabdian kepada masyrakat sebagai tanggung jawab akademik untuk kemajuan masyrakat dan memperkuat posisi lulusanya dimasyrakat**
* **Menjalin kerjasama kemitraan dengan berbagai insitusi terkait aplikasi dan pengembangan Ilmu Admintrasi Negara yang mengusung nilai-nilai budaya local (Kesundaan) dan nilai Religi (Keislaman) baik ditingkat lokal,nasional,maupun internasional**

**MOTTO**

Wahai orang-orang yang beriman

Apa bila dikatakan kepadamu, “berilah

Kelapangan di dalam majelis-majelis, “

Maka lapangkan untukmu. Dan apabila

Dikatkan, “ beridirilah kamu,” maka

Beridirilah, niscaya Allah akan mengakat

(derajat) dan orang-orang yang diberikan

Ilmu beberapa derajat. Dan Allah

Mahateliti apa yang kamu kerjakan. ( QS.

AL-Mujadalah 11)

Wahai orang-orang yang beriman

Bersabaralah kamu dan kuatkanlah

Kesabaranmu dan tetaplah bersiap-siap

(diperbatasan negrimu) dan bertakwlah

Kepada Allah agar kamu beruntung. (QS.

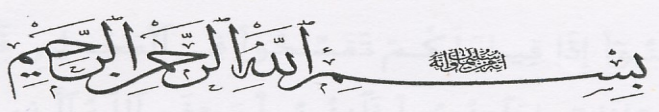
Al-Imran 200)

Allah tidak membebani sesorang

Melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah 286)

**KATA PENGANTAR**



*Assalamualaikum Wr. Wb..*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW kepada seluruh umatnya Amin.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 (sarjana), yang juga merupakan salah satu indikasi kemampuan mahasiswa sebagai calon sarjana yang diharapkan memiliki kualitas ilmu sesuai dengan progam studinya masing-masing dan diterapkan menjadi suatu kompetisi yang memiliki arti baik bagi diri sendiri dan masyarakat sosialnya.

Sesuai dengan program studi yang ditempuh dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini penulis memilih suatu pokok permasalahan berkenaan dengan Kualitas Pelayanan yang kemudian penulis memberi judul **“KUALITAS PELAYANAN SURAT CATATAN KEPOLISIAN DI POLSEK CIBEUNYING KIDUL KOTA BANDUNG”.** Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa serta nasihat hidup yang sangat berharga. Untuk itu sudah selayaknya penulis dengan segala ketulusan hati ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam dan rasa hormat yang tulus kepada Ayahanda Ahman Justi dan Ibunda Herlenda Julasmi, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang dan doa yang tiada hentinya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Ine Mariane M.Si., sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga diberi kelancaran dalam menulis skripsi ini serta yang senantiasa mengarahkan dan memberi nasihat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp, M,Si.Kom Selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak M.Budiana S.IP, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Pasundan Bandung .
3. Bapak Drs. Heri Erlangga, S.sos, M.Pd selaku Wakil Dekan 1 FISIP Universitas Unpas Bandung.
4. Bapak Dr. Sutrisno, M.Si selaku Wakil Dekan 2 FISIP Universitas Bandung.
5. Bapak Drs. RH, Sumardhani, M.Si selaku Wakil Dekan 3 FISIP Universitas Pasundan Bandung.
6. Bapak Drs Rudi Martiawan, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Admintrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
7. Ibu Dra. N.R Ruyani., M.S., selaku Sekertaris Jurusan Admintrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
8. Dosen-Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung pada Jurusan Admintrasi Negara yang penuh kesabaran dalam memberikan materi disaat studi.
9. Seluru Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung yang telah membantu kelancaran dalam segala hal.
10. Bapak H Anton Purwanto, SH selaku Kapolsek Cibeunying Kidul Kota Bandung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Polsek Cibeunying Kidul Kota Bandung.
11. Bapak Firdaus Iskandarsyah, S.I.Kom, Bapak Mamat Rahmat, Abdul Rohid, SH dan pegawai lainya selaku pegawai di Polsek Ciebunying Kidul Kota Bandung yang telah memberikan bantuan atas pembuatan laporan penelitian ini dan wawancara yang bapak berikan.
12. Resti yang selalu membantu dan mendengar keluh kesah penulis selama menyusun skripsi ini.
13. Semua sahabat yaitu Zindi, Adam, Sandih, Ari,Daffa, Tri Pangestika, Vanesa, Aii Dadah, Bowo, Wio, Akmal, Eri Cunay, Anto, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
14. Seluruh keluarga besar 14 Admintrasi Negara A yang selalu menghibur penulis disaat merasa jenuh dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Doa dan harapan penulis bagi semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini memdapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca sekian.

***Wassalamualaikum wr.wb***

Bandung,……….2018

Penulis

**Efrendi**

**SURAT PERNYATAAN**

Bersama Surat ini, saya menyatakan :

1. Skripsi ini, asli hasil karya tulis saya sendiri dan belum perna diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, atau doctor). Baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan para pembimbing dan penguji/ pembahas.
3. Skripsi ini, didalamnya tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Peryantaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat peyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma hokum yang diberikan diperguruan tinggi ini.

Bandung,………..208

Yang membuat pernyataan

(Efrendi)

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Efrendi

Tempat Tanggal Lahir : Bengkulu 20-05-1995

Jenis Kelamin : laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Desa Talang Sali Kecamatan Seluma Timur Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu

**Orang Tua**

Ayah : Ahman Justi

Pekerjaan : Petani

Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Desa Talang Sali Kecamatan Seluma Timur Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu

**Riwayat Pendidikan**

1. SD N 21 Seluma , Provinsi Bengkulu
2. SMP N 20 seluma, Provinsi Bengkulu
3. SMA N 4 Kota Bengkulu
4. Di terima sebagai mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik jurusan Ilmu Admintrasi Negara Universitas Pasundan pada tahun 2014

**SURAT PERNYATAAN**

Bersama Surat ini, saya menyatakan :

1. Skripsi ini, asli hasil karya tulis saya sendiri dan belum perna diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, atau doctor). Baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, hasil karya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan para pembimbing dan penguji/ pembahas.
3. Skripsi ini, didalamnya tidak memuat karya atau pendapat yang telah ditulis dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas sebagai rujukan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Peryantaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat peyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diproleh berdasarkan karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma hokum yang diberikan diperguruan tinggi ini.

Bandung,………..2018

Yang membuat pernyataan

(Efrendi)