

Aditya Dwi Nugroho, 2020. **Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online dan Offline di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value***. Skripsi dibawah bimbingan Drs. H. Sediono, M.Si. dan Ir. Elly Ana, M.Si., Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Surat Keterangan Catatan Kepolisian adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan Polri kepada seseorang atau pemohon, warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dari catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Satuan Intelejen dan Keamanan Polrestabes Surabaya berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*. Hasil Penelitian ini berdasarkan *Customer Satisfaction Index* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan SKCK *Online* sebesar 72,87% dan tingkat kepuasan pengguna layanan SKCK *Offline* sebesar 72,43%. Berdasarkan PGCV pada analisis IPA menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang masuk dalam “Prioritas Utama” atau Kuadran II yang berarti bahwa faktor tersebut mempunyai harapan tinggi dan kenyataan rendah terdapat 4 variabel yang menggunakan layanan *Online* dan 6 variabel yang menggunakan layanan *Offline*. Urutan prioritas perbaikan untuk pengguna layanan SKCK *Online* berturut-turut adalah: respon petugas dalam menanggapi segala bentuk kritik dan saran pengunjung, kemampuan petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani, ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai, ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman. Urutan prioritas perbaikan pengguna layanan SKCK *Offline* berturut-turut adalah: respon petugas dalam menanggapi segala bentuk kritik dan saran pengunjung, kemampuan petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani, ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai, kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas Polrestabes Surabaya, serta ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman.

Kata Kunci : Polrestabes Surabaya, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Perfomance Analysis*, *Potential Gain in Customer Value*.

Aditya Dwi Nugroho, 2020. **Satisfaction Analysis of Community in the service of making Police Record Certificates Online and Offline at Polrestabes Surabaya Based on Potential Gain in Customer Value.** This final project is under supervised by Drs. H. Sediono, M.Si. and Ir. Elly Ana, M.Si., S-1 Study Program of Statistics, Mathematics Departement, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Police record certificate is an official certificate issued by the police of the Republic Indonesia to a person or an applicant who is a citizen to fulfil the request of the person concerned or for a need because of the provisions that require it based on the results of research on biographic data from existing police records about that person. This study aims to analyze the comparison of priority improvements to facilities in the service of making Police Record Certificates online and offline at Intelligence and Security Unit Polrestabes Surabaya based on Potential Gain in Customer Value. The results of this study based on Customer Satisfaction Index indicate that the level of satisfaction of online SKCK service users is 72,87% and satisfaction level of offline SKCK service users is 72,43%. Based on PGCV on IPA analysis, it shows that service facilities are included in the “Main Priority” or Quadrant two, which means that these factors have high expectations and are fact low there are 4 variables that use online service and 6 variables that use offline services. The order of priority for improvements for online SKCK service users in a row is: the officers respond well to all forms of criticism an suggestions from visitors, the ability of officers to not discriminate in serving, the availability of comfortable and adequate waiting and seating areas, and the availability of safe and comfortable parking spaces. The order of priority for improvement of offline SKCK service users in a row is: the officers respond well all forms of criticism and suggestions from visitors, the ability of officers to not discriminate in serving, the availability of comfortable and adequate waiting and seating areas, the officers' patience in providing services, the friendliness and politeness of the Surabaya Polrestabes officers, and the availability of safe and comfortable parking spaces.

Keywords : Polrestabes Surabaya, Customer Satisfaction Index, Importance Perfomance Analysis, Potential Gain In Customer Value.