

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian serta untuk mengetahui strategi apa yang digunakan Polrestabes Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Polrestabes Surabaya. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah KBO Intel, Kaurmin, Pembantu benma, petugas pelaksana SKCK dan juga masyarakat pemohon SKCK. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* untuk pihak pemberi layanan melalui *key informan* dan *accidental random* untuk pihak masyarakat. Data terkumpul diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian di Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak Satintelkam Polrestabes Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan berbagai strategi, yakni strategi kualitas jasa atau layanan, strategi mempertahankan kepuasan pelanggan, dan strategi untuk SDM dalam organisasi.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, pelayanan pembuatan SKCK, dan strategi pelayanan*