

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi era globalisasi, perkembangan pelayanan publik memiliki persaingan dan tantangan untuk dapat memainkan peran yang besar. Kepolisian Negara Republik Indonesia berperan dalam menjaga keamanan nasional di Indonesia, khususnya dalam membangun ketertiban masyarakat. Polisi dapat dikatakan sebagai pengayom dan pengayom, tetapi juga penegak, karena kehadirannya menghidupkan makna hukum yang sebenarnya. Selain itu, sebagai instansi pemerintah, masyarakat perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu indikator keberhasilan polisi adalah kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan aparat penegak hukum di Indonesia yang berkewajiban memberantas tindak pidana dan menciptakan kenyamanan bagi warga masyarakat. Salah satu fasilitas yang dibutuhkan masyarakat adalah bentuk pelayanan publik (Pancarudin, 2019).

Kinerja kepolisian menggambarkan tingkat pencapaian dalam melaksanakan kegiatan atau kebijakan yang direncanakan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi lembaga kepolisian (Suradilaga, Mazni & Suhada, 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya. Pelayanan publik pemerintah merupakan salah satu wujud dari aparatur negara sebagai pegawai negeri sipil dan fungsi dari pegawai negeri sipil negara, namun salah satu permasalahan yang sering terjadi terkait dengan pemerintah dan masyarakat adalah ranah publik. Pelayanan itu sendiri terutama dari segi kualitas, atau kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Keterbukaan informasi publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, dimana badan publik berkewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, sederhana, akurat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi. Sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan warga untuk meningkatkan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang berkualitas untuk membangun kepercayaan dari tingkat Polsek sampai Mabes Polri.

Adapun jenis pelayanan publik yang dapat dilakukan Sat Intelkam Polres Lampung Tengah adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Jenis Pelayanan Publik Sat Intelkam di Polres Lampung Tengah

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan
1	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
2	Surat Ijin Kegiatan Masyarakat	Surat Ijin Keramaian/ kegiatan masyarakat
3	Surat Tanda Terima Pemberitahuan	Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)

Sumber. SAT INTELKAM Polres Lampung Tengah Tahun 2021

Jika ada penataan standar pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik, yang akan membantu lembaga untuk melayani masyarakat. Standar pelayanan tersebut sebenarnya sudah tertuang dalam SOP dan merupakan standar yang dapat diterapkan oleh seluruh aparat kepolisian di masyarakat.

Peran lembaga hukum seperti kepolisian sangat dibutuhkan agar masyarakat mengharapkan polisi memberikan pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui penyampaian pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dan bagaimana perangkat tersebut mengimplementasikan pelayanan tersebut.

Wijaya (2011:150) mengungkapkan bahwa jasa adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik yang berwujud maupun tidak berbentuk kepemilikan. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk penyediaan dimana kedua belah pihak saling membutuhkan. Salah satu pionir penyelenggara pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan tujuan utama pemerintah daerah yaitu meningkatkan pelayanan publik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Saputra, 2016).

Sunyoto (2013:35) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk perbandingan antara kinerja atau hasil dengan harapan yang dirasakan. Jika masyarakat mendapatkan apa yang diharapkan, maka akan memberikan kesan yang baik pada polisi dan memberikan pengalaman yang baik yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

Polisi menangani masalah dan keluhan masyarakat. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pegawai yang melaksanakan tugasnya. Sebagai sumber daya manusia, karyawan merupakan aset utama suatu organisasi, mereka adalah perencana dan peserta aktif dalam setiap kegiatan organisasi, sehingga pencapaian tujuan organisasi tergantung pada kinerjanya.

Karyawan memegang peranan penting dalam setiap kegiatan organisasi. Meskipun didukung sarana dan prasarana serta sumber dana yang melimpah, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan dapat berfungsi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan segala kebutuhannya. Sebagai kunci utama, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi (Putri, Mazni dan Suharto, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu terkait kepuasan dan kualitas pelayanan oleh Hartati et al (2012) menunjukkan bahwa daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan aset berwujud merupakan penentu kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, metrik prioritas adalah empati.

Selanjutnya Yuliarmi dan Riyasa (2007) dan Yulianti dan Kurniawan (2011) dalam temuannya menunjukkan bahwa semua variabel secara bersamaan atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sebagian daya tanggap, kepercayaan, empati dan berwujud Terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan faktor keandalan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Bertentangan dengan temuan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Nurbuat et al (2013) dan Vyandri et al (2011) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan hanya dipengaruhi oleh dimensi keandalan dan empati dan dimensi kualitas layanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah Dimensi empati.

Siahaan (2012) mempelajari dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan penghematan loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian, efek utamanya adalah daya tanggap. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat di semua bidang pelayanan publik.

Selain kualitas pelayanan, infrastruktur juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas dan amenities yang diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi karyawan pemberi pelayanan. Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan.

Pada saat yang sama, infrastruktur adalah pendukung utama untuk implementasi proses. Dari fungsi tersebut, selain peran sumber daya manusia itu sendiri, peran sarana dan prasarana pelayanan juga sangat penting untuk menunjang kelancaran pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung karyawan dalam bekerja, diharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan memberikan fasilitas kepada pabrik SKCK yang dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan betah saat mengantri dan melayani kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil prasurvey (2021) yang dilakukan pada Polres Lampung Tengah, permasalahannya terletak pada infrastruktur. Prasarana penunjang pelayanan ini belum memadai serta kekurangan ruangan khusus seperti toilet dan parkir untuk pemohon yang berkebutuhan khusus.

Meskipun kekurangan ini mempengaruhi kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan seringkali tidak dirasakan atau tidak efektif dan efisien. Keadaan ini membuat masyarakat tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Semua ini menyebabkan keengganan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah.

Berdasarkan hasil pemeriksaan Menpan RB pada Rabu, 15 September 2021 di Polres Lampung Tengah atas pelaksanaan bagian infrastruktur pelayanan publik SKCK, Menpan RB memberikan rekomendasi seperti penyediaan tempat parkir khusus bagi penyandang disabilitas, penyandang disabilitas toilet, dan penyediaan fasilitas Front Desk yang tersedia di Ruang Pertanyaan, Informasi dan Pengaduan. Selain itu, sistem antrian elektronik direkomendasikan (Alam, 2021).

Selain itu, pada Rabu 29 September 2021, tim dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) mengunjungi Polres Lampung Tengah. Kegiatan ini dalam rangka evaluasi pelayanan publik tahun 2021. Tim RB Kemenpan menjelaskan, setelah melakukan peninjauan, pihaknya menilai pelayanan masyarakat umum di Polres Lampung Tengah sudah lengkap dan baik.

Secara keseluruhan, semua pelayanan publik di Polres Lampung Tengah berfungsi dengan baik dan area pelayanan publik sudah dilengkapi dengan baik, namun ada beberapa area pelayanan publik yang harus ditingkatkan lagi untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik Polres Lampung Tengah yang direview oleh tim RB Kemenpan adalah pelayanan SKCK, SPKT, pelayanan SIM, dll (Syamsiralam, 2021).

Menurut penelitian Saputra (2016), ditemukan bahwa sektor jasa perkantoran tambang mengalami beberapa kendala. Seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang kurang tanggap. Hal ini akan berdampak pada salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas pelayanan bagi pelamar atau masyarakat menjadi pertimbangan agar tidak mengurangi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian Pancarudin (2019:3) juga menemukan bahwa beberapa keluhan masyarakat terhadap Pelayanan Polres Metro adalah banyak yang mengeluhkan lamanya proses pelayanan saat pembuatan SKCK. Sebaiknya disediakan mesin antrian agar pertemuan dengan petugas lebih tertata dan tidak terlalu ramai, sehingga semua orang bisa mendapatkan pelayanan yang sama. Aparat kepolisian harus lebih ramah dalam melayani masyarakat saat berkomunikasi dan berinteraksi. Selain itu, pamflet terkait persyaratan pembuatan SKCK harus ditempatkan agar dapat membantu pejabat mengurangi keraguan publik terhadap hal tersebut. Lebih lanjut Sulistiyani (2016) menyatakan bahwa kecepatan pelayanan harus ditingkatkan dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan harus dikomunikasikan kepada pemohon pelayanan agar mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan dan pelayanan tidak akan lama.

Tumbuh dan berkembangnya biro jasa yang menjadikan SKCK jelas membuktikan bahwa masih banyak permasalahan di lingkungan Polsek Lampung Tengah sehingga banyak yang beralih ke biro jasa dari pada datang langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap infrastruktur dan layanan kepolisian tidak terpenuhi secara memadai. Jumlah pelamar harus diimbangi dengan perbaikan infrastruktur dan kualitas layanan, karena masyarakat akan membutuhkan layanan publik yang lebih baik.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat sebagai salah satu pergeseran paradigma dari government ke governance sebagai wujud dari demokrasi pemerintahan (Akbar, 2019). Jika melihat jumlah masyarakat yang perlu menerbitkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) setiap bulannya, kuotanya cukup besar, data penerimaan SKCK Polres Lampung Tengah tahun 2021 selengkapnya dapat disampaikan dengan Tabel di bawah ini.

Tabel 2. Data Pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah Tahun 2021

Bulan	Keperluan							Jumlah
	Melamar Kerja	Daftar CPNS	Daftar TNI/POL	Nikah TNI/POL	Lanjut DIK	Pindah DUK	Lain-lain	
Januari	1.359	24	85	20	65	-	55	1.608
Februari	1.099	20	85	25	60	-	55	1.344
Maret	1.129	31	253	9	22	-	101	1.545
April	632	200	112	15	25	-	110	1.094
Mei	1.146	97	23	9	39	-	102	1.416
Juni	2.021	263	58	18	62	-	74	2.496
Juli	761	73	57	11	45	-	139	1.086
Agustus	765	108	75	8	40	-	80	1.076
September	913	13	76	16	47	-	56	1.121
Oktober	905	305	69	18	31	-	86	1.414
November	1.228	56	24	19	28	-	31	1.386

Sumber. SAT INTELKAM Polres Lampung Tengah Tahun 2021

Pada Tabel 2, jika dilihat secara rinci, kategori yang paling tinggi adalah kebutuhan untuk melamar pekerjaan, baik pekerjaan umum, maupun mendaftar sebagai pegawai negeri dan mendaftar TNI/Pol. Hanya saja sebagian besar kuota maksimal untuk pekerjaan di luar kebutuhan masyarakat akan SKCK melamar CPNS dan TNI/Pol. Namun, tujuan dan karakter petugas pelayanan publik adalah memberikan hak yang sama kepada setiap pelamar tanpa memandang usia, status sosial dan kebutuhan akan SKCK.

Tingginya permintaan SKCK dari masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas infrastruktur dan pelayanan SKCK, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa pelamar yang kurang puas dengan pelaksanaan pelayanan publik terkait pembuatan SKCK, seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Data Komplain Masyarakat Pada Tahun 2021

Hari/Tanggal	Isi Komplain
Selasa, 16 November 2021	Petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan
Senin, 29 November 2021	Pengarahan dipandu melalui pengeras suara, bagi pemohon yang sudah lanjut usia kurang dapat mengikuti petunjuk tersebut
Rabu, 08 Desember 2021	Petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam
Senin, 27 Desember 2021	Petugas kurang menjalin komunikasi dengan masyarakat

Sumber. SAT INTELKAM Polres Lampung Tengah

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat diketahui bahwa petugas kepolisian seharusnya dapat lebih ramah dalam melayani masyarakat saat berkomunikasi dan berinteraksi. Jika dilihat dari data penerimaan dan penyetoran PNBK SKCK pada tahun 2021 di Polres Lampung Tengah, maka rincian tersebut sebagai berikut

Petugas kepolisian seharusnya dapat lebih ramah dalam melayani masyarakat saat berkomunikasi dan berinteraksi.

Tabel 4. Dana PNBK SKCK Tahun 2021

No	Bulan	Total	Biaya/ SKCK	Jumlah
1	Januari	1.608 Orang	Rp. 30.000	Rp. 48.240.000
2	Februari	1.344 Orang	Rp. 30.000	Rp. 40.320.000
3	Maret	1.545 Orang	Rp. 30.000	Rp. 46.350.000
4	April	1.094 Orang	Rp. 30.000	Rp. 32.820.000
5	Mei	1.416 Orang	Rp. 30.000	Rp. 42.480.000
6	Juni	2.496 Orang	Rp. 30.000	Rp. 74.880.000
7	Juli	1.086 Orang	Rp. 30.000	Rp. 32.580.000
8	Agustus	1.076 Orang	Rp. 30.000	Rp. 32.280.000
9	September	1.121 Orang	Rp. 30.000	Rp. 33.630.000
10	Oktober	1.414 Orang	Rp. 30.000	Rp. 42. 420.000
11	November	1.386 Orang	Rp. 30.000	Rp. 41.580.000
Total		15.586 Orang	Rp. 30.000	Rp. 467.580.000

Sumber. SAT INTELKAM Polres Lampung Tengah

Dilihat dari jumlah penerimaan dan penyetoran SKCK PNBK di Polres Lampung Tengah pada tahun 2021 telah memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pembangunan pemerintah. Hal ini juga perlu diperhatikan untuk lebih meningkatkan infrastruktur dan kualitas layanan SKCK agar lebih optimal. Harus diingat bahwa melayani masyarakat merupakan kebutuhan yang tidak dapat diabaikan karena masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan hidup. Kualitas pelayanan sering digunakan untuk melihat seberapa baik kinerja suatu pelayanan publik.

Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala, artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus dipelajari atau diperhitungkan dan dianalisis pada setiap periode waktu tertentu. Tinjauan berkelanjutan diperlukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dari berbagai faktor, baik internal maupun eksternal.

Tingginya permintaan masyarakat terhadap produksi SKCK yang berbanding lurus dengan kebutuhan dan harapan pemohon terhadap pelayanan SKCK tidak dapat diabaikan, karena masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan keberlangsungan.

Kualitas pelayanan sering digunakan untuk melihat seberapa baik kinerja suatu pelayanan publik. Tujuan lainnya adalah untuk membantu pemerintah daerah dalam mencapai tujuan mereka dalam memberikan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat ini berpusat pada masyarakat atau pemohon yang membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Berdasarkan pentingnya kepuasan masyarakat, penelitian ini akan mengukur dampak infrastruktur dan kualitas pelayanan SKCK terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah, permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

- a. Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan masih kurang memadai, seperti belum terdapat gedung tertutup untuk pembuatan SKCK dan belum satu atap dengan pelayanan penerimaan laporan serta pembuatan SIM, meja dan kursi yang masih minim.
- b. Prilaku petugas pelayanan yang kurang komunikatif dan interaktif dalam memberi layanan.
- c. Masyarakat banyak mengeluhkan berkaitan lamanya proses pelayanan saat pembuatan SKCK.
- d. Tingginya kebutuhan masyarakat pada pembuatan SKCK yang berbanding lurus dengan tuntutan dan harapan pemohon dalam pelayanan SKCK.

2. Perumusan Masalah Penelitian

Sebagaimana penjelasan dari latar belakang masalah, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?
3. Apakah terdapat pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan apapun dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Demikian pula dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk :

1. Mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.
2. Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.
3. Mengetahui besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lampung Tengah diharapkan bermanfaat.

1. Bagi Polres Lampung Tengah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dan informasi untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor sarana prasarana dan kualitas pelayanan khususnya pada pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat.

2. Bagi Petugas Pelayanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terkait pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat serta menyadarkan bahwa kualitas pelayanan SKCK merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan prima dan kepercayaan oleh masyarakat.

3. Bagi Pemohon/ Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai sarana prasarana, kualitas pelayanan SKCK di Polres Lampung Tengah. Selain itu, semoga hasil penelitian ini ditindak lanjuti sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat/ pemohon pembuat SKCK.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan untuk mendukung penelitian lebih lanjut.

E. Sistematika Penelitian

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini membahas mengenai deskripsi teori, hasil penelitian terkait, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metodologi dan pelaksanaan penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, objek penelitian dan lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data, analisis data penelitian, dan pembahasan hasil analisis.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, implikasi dan saran