

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Polri merupakan aparaturnya pemerintah yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada presiden. Presiden dalam pidatonya menginstruksikan agar polri secara berkala mengembangkan sumber daya manusia pada lingkungan polri, yang mana pengembangan sdm tersebut akan membawa perubahan bagi internal polri, sehingga menjadi polri memiliki sumber daya yang unggul, professional, modern dan terpercaya. Hal tersebut dikuatkan oleh Peraturan Kapolri No 99 Tahun 2020 Tentang sistem, manajemen dan standar keberhasilan pembinaan sumber daya manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berkeunggulan menyatakan bahwa untuk mewujudkan keberhasilan pelaksanaan tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia yang semakin kompleks harus didukung oleh Sumber Daya Manusia yang professional, inovatif dan berintegritas, (Yuliyanti, Eva & Et Al.,2023).

Berbagai strategi dilakukan untuk meningkatkan kinerja Polri salah satunya dengan penerapan peraturan Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2011 tentang sistem penilaian kinerja personel dan peningkatan kinerja anggota Polri. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia mengatakan bahwa dalam upaya untuk meningkatkan serta mengembangkan kinerja anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbasis kompetensi, maka perlu diberikan penilaian berdasarkan standar kinerja secara objektif, transparan dan juga akuntabel guna mendorong prestasi, produktivitas, dedikasi, dan loyalitas kerja.

Strategi sebagai pendukung peningkatan kinerja suatu organisasi, tidak bisa lepas dari kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi dan perilaku anggota organisasi tersebut. Organisasi Polri sebagai suatu bagian dari organisasi publik yaitu Pemerintah Indonesia telah menunjukkan kinerja memberikan dampak positif terhadap stabilitas kehidupan sosial dan politik bangsa Indonesia. Dimana dinamika kehidupan sosial dan politik berjalan lebih cepat dari pada perubahan struktur dan mekanisme kerja dalam organisasi Polri, (Andira, Ayu & Et Al., 2022). Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hal tersebut menjadikan pelayanan publik yang dapat diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, beberapa unsur standar pelayanan yang terkait proses pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selanjutnya, Pelayanan pada dasarnya adalah amanah yang tertera pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public, (Syahril,R.R., & Et Al, 2021).

Pelayanan publik yang hampir semuanya dikuasai oleh pemerintah, membuat pemerintah tidak menghadapi persaingan besar terhadap pasar, hal ini membuat kurangnya perhatian untuk memperbaiki kualitas dan mutu pelayanan yang berkualitas. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik itu pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pemberian Pelayanan publik untuk masyarakat merupakan Tugas dan fungsi penting pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting karena menyangkut aspek kehidupan yang luas, (Rustandi & Et Al., 2022).

Pentingnya peran kepolisian dalam rangka memberikan pengayoman dan pengamanan tentunya pelayanan harus dilakukan secara maksimal dalam melaksanakan pelayan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepolisian. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dengan kepuasan masyarakat dalam mendapat layanan yang diberikan oleh pihak polisi. Pelayanan pengaduan seringkali berada dalam tingkat yang sibuk, hal tersebut disebabkan

banyak pengaduan atau kasus yang diadakan oleh masyarakat setempat. Adanya banyak pengaduan tentunya membutuhkan layanan tambahan sehingga setiap pengaduan bisa diproses dengan tepat waktu dan berkualitas.

Polsek Tanjung Raya merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melakukan pelayanan publik dengan tujuan untuk menuntaskan berbagai masalah dan ancaman yang ada pada masyarakat setempat. Adapun data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023.

Berikut ini adalah jumlah data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023

Tabel 1 jumlah data pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji Tahun 2023

No	Bulan	Pembuatan SKCK	Laporan Kehilangan Masyarakat	Izin Keramaian	Laporan Pengaduan Masyarakat
1	Januari	7	39	13	7
2	Februari	5	45	19	6
3	Maret	8	50	12	3
4	April	7	45	9	3
5	Mei	20	57	22	3
6	Juni	20	48	33	1
7	Juli	8	47	23	4
8	Agustus	13	38	36	15
9	September	14	44	27	11
10	Oktober	12	27	26	7
11	November	7	54	18	6
12	Desember	4	20	4	1
Jumlah		125	514	242	67

Sumber : Data Diolah Polsek Tanjung Raya

Berdasarkan table 1 diatas selama tahun 2023, pelayanan pembuatan SKCK berjumlah 125 berkas, pelayanan laporan kehilangan barang berjumlah 514 berkas, pelayanan izin keramaian berjumlah 242 berkas dan pelayanan pengaduan masyarakat berjumlah 67 berkas.

Pelayanan publik tertinggi di Polsek Tanjung Raya yaitu terkait laporan kehilangan masyarakat sebesar 514 berkas, hal ini disebabkan oleh lingkungan yang tidak aman atau rentan terhadap kejahatan dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kehilangan barang bawaan masyarakat. Selanjutnya peringkat tertinggi kedua yaitu izin keramaian sebesar 242 berkas, Pemohon (biasanya pihak penyelenggara acara) harus mengajukan permohonan izin keramaian ke kantor Polsek setempat. Ini dapat dilakukan beberapa waktu sebelum tanggal acara untuk memberikan cukup waktu bagi pihak kepolisian untuk mengevaluasi permohonan. Pihak kepolisian akan menilai tingkat keamanan dan potensi gangguan ketertiban umum yang mungkin timbul selama acara. Faktor- faktor seperti pengaturan lalu lintas, kebutuhan petugas keamanan, dan langkah- langkah keselamatan akan dipertimbangkan.

Pembuatan SKCK selama tahun 2023 berjumlah 125 berkas, Untuk pembuatan SKCK baru, diharuskan mengisi formulir, menyertakan fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotocopy Kartu Keluarga (KK), pas foto, dan sidik jari sehingga akan menyita waktu lama. Permasalahan tersebut terjadi karena belum ada penyimpanan data pemohon SKCK yang terkomputerisasi dengan baik. Proses manual cenderung lebih rentan terhadap kesalahan administratif seperti penulisan yang kurang jelas atau ketidaksesuaian data.

Laporan pengaduan masyarakat selama tahun 2023 berjumlah 67 berkas, dalam laporan pengaduan masyarakat terdapat kendala kurangnya klaritas dalam proses, kurangnya transparansi, atau bahkan ketidakpuasan pelapor terhadap respons yang diberikan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan strategi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian tentang penerbitan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polsek Tanjung Raya. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK, sebelumnya dikenal sebagai

surat keterangan kelakuan baik (SKKB) merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut, (Mutiara, Dinda., 2022).

Berdasarkan Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 18 tahun 2014 tentang cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian pasal 9 pemohonan mendaftar dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara Online melalui sarana elektronik, pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan dan pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melalui sarana elektronik. Jangka berlaku surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) ialah 3-6 bulan. Fungsi dari surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) digunakan untuk melengkapi berkas melamar pekerjaan, sebagai syarat melanjutkan kontrak pekerjaan, melanjutkan sekolah, dan lain sebagainya. SKCK diterbitkan oleh kepolisian melalui fungsi dan tugas Unit Intelejen Keamanan (Intelkam).

Jumlah kasus yang dapat dikatakan tidak sedikit tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat dan prima sehingga menghasilkan kualitas layanan publik yang memadai. Kualitas pelayanan publik yang memadai tentunya akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memiliki masalah. Selain itu, kualitas pelayanan yang memadai menjadi salah satu wujud terselenggarakannya tanggung jawab yang baik.

Namun, berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polsek Tanjung Raya masyarakat yang melakukan pengaduan dan laporan tidak memenuhi semua syarat yang ditentukan oleh pihak Polsek Tanjung Raya. Untuk mekanisme pelayanan SPKT itu sendiri digambarkan sebagai berikut:

Point permasalahan pelayanan publik di Polsek Tanjung Raya yaitu :

1. Untuk menunjang kelancaran tugas Polsek Tanjung Raya diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) Polri yang profesional menguasai komputer dan internet, memahami ilmu hukum, sosiologi dan budaya guna memahami karakter pelapor sehingga pelayanan prima kepada masyarakat dapat terwujud.
2. Jenis Laporan Polisi yang menonjol Kasus Penipuan dan Pencurian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini diberi judul **“Analisi Kinerja Polsek Tanjung Raya Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi kasus pada pelayanan SKCK)”**

B. Rumusan Masalah

Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kepolisian khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagian masyarakat masih merasakan adanya hambatan dan dianggap belum sepenuhnya berjalan dengan baik

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama dalam pengurusan serta pengantar pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dirasakan masih lambat dan birokratis, petugas pelayanan masih dirasakan lambat dalam memproses dokumen persyaratan pembuatan SKCK, dan kualitas pelayanannya belum terlihat nyata, contohnya pembuatan 1 (satu) SKCK memerlukan waktu lebih dari 1 jam bahkan jika keadaan yang tidak memungkinkan bisa 2 hari.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah kemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji?
2. Aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besaran nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM)

dalam memberikan pelayanan SKCK di Polsek Tanjung Raya
Kabupaten Mesuji

2. Untuk mengetahui Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti
Peneliti dapat menerapkan dan mengembangkan teori-teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan.
2. Bagi Polsek Tanjung Raya
diharapkan dapat menjadi masukan dalam mendorong peningkatan kinerja terhadap manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi Universitas
Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan yang akan melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistematika penulisan laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.'

BAB II KAJIAN TEORITIK

Berisikan tentang deskripsi teori, hasil penelitian relevan, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan alat analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian berupaa gambaran umum penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil pembahasan penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam daftar pustaka menguraikan tentang nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit, serta tahun terbit yang akan dijadikan rujukan ataupun sumber dari tulisan yang dibuat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dalam lampiran-lampiran menguraikan tentang dokumen tambahan yang ditambahkan ke dokumen utama. Lampiran dapat berupa teks, seperti dokumen pendukung maupun berupa gambar, seperti foto.