

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang kompetitif dan menantang, Pegawai pemerintah harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan menjawab kebutuhannya. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan administrasi publik. Lembaga publik harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan organisasi itu sendiri. Pelayanan yang terbaik dapat membantu suatu organisasi mencapai tujuannya, dan hasil yang baik menunjukkan bahwa suatu organisasi telah efektif. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, organisasi pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan saat ini dan terus melakukan evaluasi untuk memastikan kinerja dan layanan yang unggul. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, dan semua organisasi publik tentunya mengharapkan pegawainya untuk melaksanakan pekerjaannya secara efektif, profesional dan produktif.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari organisasi pemerintah sebagai bentuk dalam memberikan kebutuhan masyarakat. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri. Pelayanan publik menurut (Pasolong, 2019) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalamsuatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Organisasi pemerintah berperan sebagai pelaksana pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan diharapkan agar menjalankan tugas dan wewenang secara adil, efektif, produktif, dan profesional. Oleh karena itu dalam rangka pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka organisasi pemerintah harus menjadi sosok pelayan masyarakat yang selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Menurut UU No.25 Tahun 2009, 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 publik. Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik (Zuchri Abdussamad, Arifin Tahir, 2021). Zeithml. Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2016) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu

keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengantanggap. 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, ataauragu-ragu. 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kotler (dalam (Lupiyoadi, 2016)) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa.

Polres atau kepanjangan dari Kepolisian Resor merupakan pelaksana tugas dan wewenang Polri yang bera dadi kabupaten atau kota dengan dipimpin langsung oleh kepolisian daerah atau yang biasa disebut Kapolres. Dengan adanya pihak kepolisian maka sistem kehidupan masyarakat dapat terkontrol dan berjalan dengan baik, serta dapat mengurangi kejahatan dengan menegakkan hukum yang berlaku.

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Sesuai dengan fungsi polisi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa fungsi polisi adalah melayani, sebagai penegak hukum, dan mengayomi masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan tentunya kepolisian harus selalu siap menghadapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu unit pelayanan masyarakat adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah 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 (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Polres Lumajang merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan salah satunya meliputi pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK). Pentingnya pelayanan pembuatan SKCK ini karena masih banyaknya kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan oleh masyarakat contohnya pencurian dan pemerkosaan. Fungsi surat keterangan catatan kepolisian adalah bukti bahwa masyarakat tersebut terlibat atau tidak terlibat pada kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan.

Berdasarkan Penelitian terdahulu oleh (Primadonawati *et al.*, 2018) dengan judul Pengaruh mutu layanan kepuasan pemohon SKCK di Polsek Kota Jombang. Hasil penelitian menunjukkan arti penting dimensi-dimensi mutu layanan yang terdiri dari Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian dapat diinterpretasi bahwa pemohon SKCK tidak membutuhkan perhatian pribadi dari

petugas layanan. Pemohon SKCK sudah merasa cukup dengan mutu layanan yang diberikan, tanpa perlu perhatian yang diberikan secara pribadi.

Penelitian pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan SKCK melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro Hasil penelitian menunjukkan kompetensi, sarana prasarana, kinerja petugas dan kualitas pelayanan dalam kondisi baik (Hariyanto *et al.*, 2021).

Penelitian berjudul Pengaruh kualitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan kepolisian di Satuan Intelkam Polres Situbondo. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi, sarana prasarana, kinerja petugas dan kualitas pelayanan dalam kondisi baik (Wijono & Wibowo, 2017).

Judul analisis faktor kepuasan pengguna layanan *website* SKCK *online* menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) (studi kasus : Banyuwangi). Hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan faktor *content*, faktor *accuracy*, faktor *format*, dan faktor *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *website* SKCK *online* dan signifikan terhadap kepuasan layanan *website* SKCK *online* (Nurdiansyah *et al.*, 2020).

Analisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bogor. Hasil penelitian menunjukkan Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Realibity/keandalan, responsiviness/daya tanggap, dan assurance/jaminan sudah mempunyai kualitas yang baik, sementara dua faktor lainnya Tangible/bukti fisik dan Empaty/empati

masih perlu ditingkatkan dan masih mendapat keluhan-keluhan dari pemohon (Nuraini *et al.*, 2018).

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong (Ulumudin, 2017).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Paranggean. Hasil penelitian menunjukan beberapa indikator yang sudah baik dan memuaskan yaitu dalam kategori yang menyangkut penampilan petugas pelayanan, kemudahan proses pengajuan, persyaratan dan tahapannya, kecermatan/ketelitian petugas, sikap dan perilaku petugas saat melayani. Sedangkan yang masih kurang baik dan kurang memuaskan diantaranya pada kedisiplinan petugas, kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan, keterampilan dan kemampuan lebih petugas, serta sarana prasarana penunjang pelayanan yang dirasa masih kurang (Noraini, 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tolitoli. Hasil penelitian menunjukan pengujian regresi linear sederhana diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan

e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli kepada masyarakat maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat (Astri, 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kec. Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Tammerodo Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat (Supyan, Nurani, Muhammad Hidayat, 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung signifikan terhadap variable kepuasan masyarakat. Dalam peran Pemerintahan di Kawangkoan Bawah perlu melihat tentang kualitas pelayanan, berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti Langsung yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Tamara *et al*, 2018).

Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat SKCK Polres Lumajang yang diunggah oleh tribatanews.lumajang.polri.go.id bahwa 69% menunjukkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sangat baik, 19% (baik) dan 13% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam

pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) masih kurang baik, hal ini terjadi saat melonjaknya pemohon SKCK dikarenakan banyaknya masyarakat yang akan melakukan seleksi kompetensi PPPK-guru ASN dan lain-lain, ataupun kegiatan-kegiatan masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), hal itu menyebabkan masyarakat banyak yang tidak bisa duduk dan berdiri untuk mengisi dan menunggu selesainya SKCK yang mereka buat karena kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Polres Lumajang saat membludaknya pemohon SKCK salah satunya seperti kursi tunggu.

Dari fenomena yang terjadi, maka perlu dilakukan penelitian tentang Kualitas pelayanan dengan melihat 5 aspek yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung) dalam pengurusan SKCK di Polres Lumajang. Hal ini juga menjadikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Lumajang”.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah ini dibuat agar pembahasan tidak berkembang terlalu jauh dan supaya lebih fokus pada suatu permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini tertuju dan terfokus pada kepuasan masyarakat di Polres Lumajang. Penelitian ini menggunakan kuisisioner dan hanya ditujukan kepada masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diungkapkan diatas, terdapat beberapa permasalahan terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Lumajang di Polres Lumajang. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung). Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang ?
- b. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang ?
- c. Apakah *emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang ?
- d. Apakah *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang ?
- e. Apakah *tangible* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan dalam mengatasi permasalahan tentang kepuasan masyarakat di Polres Lumajang. Secara khusus tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh *reliability* (keandalan) terhadapkepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang.
- c. Untuk mengetahui Pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang.
- d. Untuk mengetahui Pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang.
- e. Untuk mengetahui Pengaruh *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pada Polres Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak dan dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan terbaik dalam manajemen suatu organisasi agar lebih efektif. Penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai tolak ukur dimana faktor yang diketahui pengaruhnya bisa dikendalikan maupun diarahkan supaya dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

b. Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk penulis memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen pada ITB Widya Gama Lumajang, dalam mengaplikasikan dan membandingkan antara teori-teori dari bangkuperkuliah dengan realitas yang ada di lapangan.

2) Bagi Polres Lumajang

Dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melakukan tugas pokoknya sebagai perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dengan baik serta penuh tanggung jawab khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

3) Bagi Masyarakat

Masyarakat mampu bekerja sama dengan aparat kepolisian sehingga dapat meningkatkan tanggung jawab kepolisian dalam bekerja yang lebih baik.