

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kepolisian Republik Indonesia atau disebut dengan Polri merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah yang dibentuk untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Sebagai lembaga atau organisasi yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di dalam masyarakat tentu pihak kepolisian perlu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, merata dalam penyelenggaraan tugasnya. Sebab dengan sikap tersebut yang dikedepankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan menciptakan komunikasi yang baik antara pihak kepolisian dengan masyarakat, (Sasmita, 2017)

Kepolisian Resort (Polres) merupakan pelaksana tugas serta wewenang Polri yang berada di wilayah Kabupaten atau Kota yang di bawahi langsung oleh Kepolisian daerah (Purnia *et al.*, 2019). Ada beberapa satuan fungsi yang ada di Polres yaitu bagian operasional (Bagops), Bagian Perencanaan (Bagren), Bagian Sumber Daya (Bagsumda), Seksi Pengawasan (Siwas), Seksi Profesi dan Pengamanan (Sipropam), Seksi Keuangan (Sikeu), Seksi Umum (Sium), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Satuan Intelijen Keamanan (Satintelkam), Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim), Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya (Satresnarkoba), Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas), Satuan Samapta Bhayangkara (Satsabhara), Satuan Lalu Lintas (Satlantas), Satuan Pengamanan Objek Vital (Satpamobvit), Satuan Kepolisian Perairan (Satpolair),

Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti (Sattahti), Seksi Teknologi Informasi Polri (Sitipol). Keberadaan pihak kepolisian ditengah masyarakat sangat dibutuhkan, kita tidak bisa membayangkan bagaimana jadinya kalau polisi tidak ada, bisa jadi keadaan masyarakat akan kacau, kejahatan akan terjadi dimana dan bisa jadi hukum tidak dapat ditegakkan.

Polres Lumajang adalah Kepolisian Resort yang beralamat di Jalan Alun-Alun Utara No 11 Lumajang yang merupakan satuan komando anggota Polri yang berada di Wilayah Jawa Timur. Fenomena penelitian yang menarik di Polres Lumajang saat ini yaitu kasus kriminal sangat banyak, banyak masyarakat yg sering melaporkan kejadian tersebut dimulai dari: Pembunuhan, perampokan, penipuan, Pencurian hewan, pencabulan anak di bawah umur, dan hukum lainnya yang termasuk dalam jenis hukum pidana, pengaduan dan pelaporan dari masyarakat akan diproses lebih lanjut oleh pihak kepolisian sesuai dengan hukum dan Undang-Undang yang berlaku. Permasalahan judul saya ini terletak pada kepuasan masyarakat ada masyarakat yang kurang puas dan ada yang sudah puas. Hal ini sangat berhubungan dengan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelapor.

Kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa yang dirasakannya sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil) yang dihubungkan dengan harapan dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan Polres Lumajang kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan (Muttaqien, 2019). Atribut atau elemen yang dievaluasi dari segi

konsep meliputi: bukti langsung (*Tangibles*), diantaranya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi,

kehandalan (*Reliability*) meliputi : Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan Secara Cepat, Tepat, dan Memuaskan, daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi: Petugas yang ingin membantu pelapor dan memberikan pelayanan secara tanggap, jaminan (*Assurance*) meliputi : kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas; bebas dari risiko atau keragu-raguan, empati (*Empathy*) meliputi : kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, minat pribadi, dan pemahaman tentang kebutuhan komunitas pelapor saat mengajukan laporan kejahatan. Atribut pelayanan yang lengkap dapat dijadikan dasar penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Lumajang saat melakukan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Kotler (2018:8) “pelayanan di sini diartikan sebagai suatu pelayanan atau pelayanan yang diberikan oleh pemilik pelayanan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kesempatan dan keramahan berkenaan dengan sikap dan sifat pelayanan yang diberikan dari kepuasan”.

Pelayanan publik adalah istilah untuk pelayanan yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada warga/masyarakat oleh pemerintah atau swasta. Terkait dengan konsep ini, setiap orang, tanpa memandang ras, suku, agama, jenis kulit, atau kelas sosial, perlu memiliki akses ke layanan tertentu. Moenir (2010:68) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses dimana kebutuhan dipenuhi secara langsung melalui kegiatan orang lain. Berdasarkan

pernyataan ini, layanan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi landasan hukum, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu rantai pelayanan publik dapat diukur dari kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik. Disisi lain, pelayanan publik itu sendiri harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur kebijakan pemberian pelayanan.

Menurut Montung, P. (2015) kualitas layanan adalah persepsi jangka panjang pelanggan terhadap layanan perusahaan. Secara umum, layanan yang diberikan oleh perusahaan yang baik sangat memuaskan dan tingkat pembelian berulang sangat tinggi. Parasuraman Kualitas pelayanan dapat dilihat dalam lima dimensi antara lain: bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*).

Kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Menurut Hasan (2019) kepuasan pelanggan timbul dari adanya respon emosional terhadap produk yang digunakan khususnya ketika mereka membandingkan kinerja yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian, apakah seseorang konsumen puas atau tidak

sangat tergantung pada kinerja produk (*Perceived Performance*) dibandingkan ekspektasi konsumen yang bersangkutan dan apakah sang konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut

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* dalam memuaskan pemohon SKCK sebagai masyarakat pelanggan. Kepuasan pelanggan yang baik memiliki efek pada profitabilitas hampir setiap bisnis.

Kadek Indri Novita Sari Putri, (2013) dengan judul artikel “pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan d&i *skin centre* denpasar” Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh paling dominan diantara variabel lainnya terhadap kepuasan pelanggan.

Aliansyah *et al.*, (2012) dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh”. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Empathy*, *Realibility*, *Responsiveness* dan *Assurance* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kamoda, (2020) Judul “Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Daerah Sulawesi Utara “ dalam menunjang kenyamanan penerima layanan pada unit SPKT sudah baik namun masih perlu memperhatikan tampak fisik ruangan karena masih ditemukan beberapa fasilitas yang kurang memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang atas fenomena dan riset sebelumnya dimana hasilnya terdapat perbedaan hasil penelitian, maka peneliti untuk melakukan penelitian ulang dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polres Lumajang”.

### **1.2. Batasan masalah**

1. Penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pemasaran.
2. Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polres Lumajang”.
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat pelapor di Kabupaten Lumajang

### **1.3. Rumusan Masalah**

Pengukuran kualitas pelayanan menurut Lovelock (2002:100) dapat dilakukan dengan melihat 5 aspek yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Emphaty* (empati), *Assurance* (jaminan), dan *Tangible* (bukti langsung)”.

Berdasarkan judul dan latar belakang permasalahan diatas, maka masalah yang akan diteliti sebagai berikut:



- a. Apakah *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang ?
- b. Apakah *Reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang ?
- c. Apakah *Emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang ?
- d. Apakah *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang ?
- e. Apakah *Tangible* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang ?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reliability* (keandalan) terhadapkepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.

## 1.5. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel lainnya. Penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan menentukan kebijakan terbaik dalam manajemen suatu organisasi agar lebih efektif.

### b. Manfaat Praktis

#### a) Bagi peneliti

Untuk menambah pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, pengalaman dan wawasan bagi penulis dalam mengimpleentasikan teori yang telah diterima dibangku kuliah.

#### b) Bagi masyarakat

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

#### c) Bagi pihak kepolisian

Dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam melakukan tugasnya pokoknya sebagai perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dengan baik serta penuh tanggung jawab.