

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik. Organisasi pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat dan organisasi itu sendiri. Organisasi baik yang melayani kepentingan publik seperti organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, menginginkan adanya pencapaian maksimal yang terkait dengan peningkatan hasil kerja demi tercapainya tujuan organisasi (Yohanson & Hakim, 2021: 96). Pelayanan yang maksimal dapat mengantarkan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik maka dapat dikatakan organisasi telah berjalan dengan efektif. Harisman & Khairul (2023:322). Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan atau instansi. Apabila suatu instansi sudah mendapatkan nilai positif di mata pengunjung, maka pengunjung tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Pelayanan yang baik akan memberikan rasa kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Menurut Boediono dalam Harisman & Khairul (2023:322) bahwa cukup sering terdengar bahwa masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sebelumnya selalu mengeluh dan kecewa dengan pelayanan penyedia layanan. Dengan pelayanan yang prima memungkinkan terciptanya suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan terus berkembang dalam menghadapi perubahan masyarakat, baik dalam hal pengelolaan sumber daya manusia maupun ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang diinginkan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan publik dianggap terbaik bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.

Sehingga pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, karena pelayanan publik terkait dengan masyarakat sedemikian rupa sehingga setiap pelayanan harus memiliki nilai yang tinggi. Seiring dengan

meningkatnya kesadaran negara dan masyarakat, peran pelayanan publik yang diselenggarakan negara semakin diakui. Dengan semakin sadarnya negara dan masyarakat, maka pelayanan di mata warga negara menjadi hak, yaitu hak atas pelayanan. Oleh karena itu, bidang pelayanan publik dikembangkan di berbagai sektor. Perbaikan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan prima. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama birokrasi, dimulai dari kondisi pelayanan yang sangat ditentukan oleh sikap dan karakter aparatur pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa dalam pelayanan penyelenggaraan disini berkewajiban melayani setiap warga negara dalam pemenuhan haknya atas dasar kebutuhan dasar yang berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif. Moenir (2016:27) menjelaskan bahwa pelayanan publik dalam pelaksanaan dapat diukur, dan dapat ditetapkan standarnya baik dalam kurun waktu yang dibutuhkan maupun hasil yang diperoleh. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik seringkali menuntut pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan, namun tuntutan masyarakat seringkali tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut dinyatakan oleh pernyataan Sinambela (2019:5), yaitu :“Tuntutan seringkali tidak sesuai dengan sebuah harapan karena dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini masih terkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan prosedural yang kaku. Kebutuhan yang dituntut masyarakat dalam hal pelayanan publik seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain-lain”. Dengan demikian kemudian pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu dapat memberikan kepuasan yang dicari oleh masyarakat, karena kepuasan merupakan respon masyarakat terhadap pemenuhan tingkat kebutuhan.

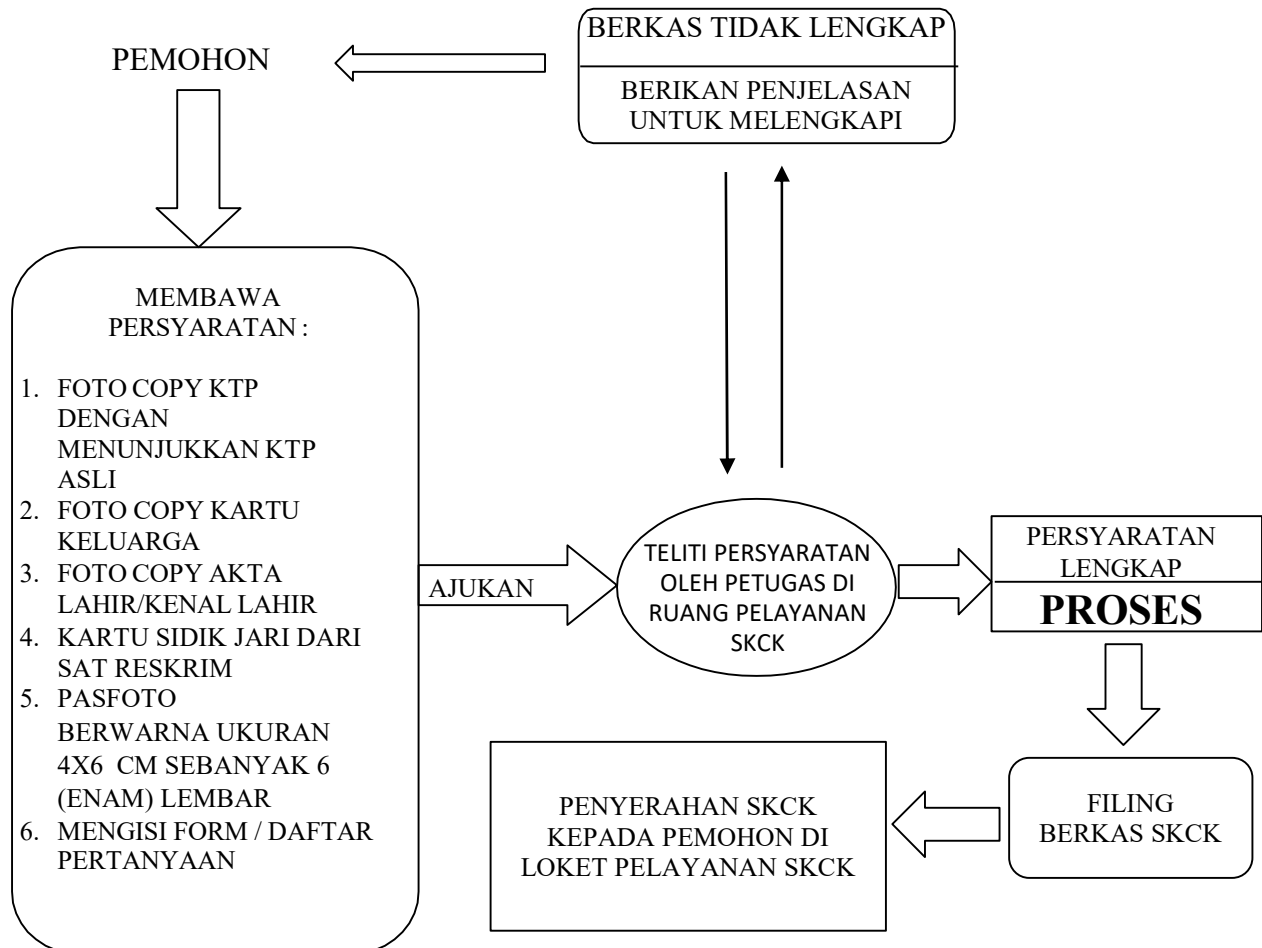
Selanjutnya salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik adalah Kepolisian. Sesuai dengan ketentuan umum Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa: “Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara dimana berperan dalam hal keamanan dan keterlibatan masyarakat,

menegakkan hukum, memberikan perlindungan kepada masyarakat, pengayoman, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya sebuah keamanan dalam negeri”.

Salah satu pelayanan kepolisian adalah pembuatan SKCK. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dahulu dikenal dengan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), adalah surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memuat informasi tentang tindak pidana seseorang. SKCK dikeluarkan oleh pihak kepolisian melalui kegiatan Satgas Intelijen dan Pengamanan. Sebelumnya, surat ini, ketika disebut SKKB, hanya dapat diterbitkan kepada orang yang tidak atau tidak terdaftar sebagai pelaku kejahatan pada saat SKKB diterbitkan. Namun saat ini, SKCK juga dapat diberikan kepada mantan narapidana atau warga negara yang pernah terlibat kasus hukum dengan syarat yang ditetapkan oleh pihak kepolisian. Pembuatan atau pelaksanaan SKCK di lingkungan kepolisian diatur dengan Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pembagian SKCK. Surat Tanda Registrasi Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian melalui Satintelkam kepada pemohon/warga negara untuk memenuhi permintaan dan penggunaan data karena keadaan yang mengharuskannya, berdasarkan hasil penyelidikan data pribadi dan catatan polisi yang ada pada orang tersebut. Dokumen kepolisian adalah dokumen tertulis yang dimiliki oleh kepolisian tentang seseorang yang melakukan atau dituduh melakukan perbuatan melawan hukum atau melawan hukum. SKCK berlaku paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Apabila masa berlakunya telah habis dan dipandang perlu, yang bersangkutan dapat memperbaharui SKCK dalam waktu paling lama 6 bulan sejak SKCK diterbitkan.

Pelayanan yang diberikan berupa SKCK oleh Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Pringsewu secara internal terkait dengan sejauh mana kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur kinerja Satuan Intelkam (Satintelkam) Polres Pringsewu dalam peningkatan pelayanan. Kualitas, sarana dan prasarana serta kenyamanan merupakan bagian dari pelayanan. Mengukur kepuasan merupakan bagian penting dari proses evaluasi pekerjaan dimana tujuan

akhirnya adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berdasarkan kebutuhan masyarakat. Adapun proses pelayanan tersebut dapat digambarkan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 1.1
Mekanisme Penerbitan SKCK

Sumber : Perkap Nomor 18 Tahun 2014

Berdasarkan gambar di atas yang sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 bahwa proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu terdapat 5 (Lima) tahapan, dimulai dengan pemohon datang membawa berkas persyaratan, kemudian di ajukan ke petugas pendaftaran untuk di teliti dan apabila sudah lengkap akan segera diproses entri data, setelah itu di laksanakan filing berkas

atau verifikasi, setelah SKCK sesuai dengan data pemohon (KTP) maka SKCK akan di serahkan kepada pemohon.

Petugas penerbitan SKCK Polres Pringsewu harus memberikan pelayanan yang maksimal dan dengan baik kepada pemohon SKCK sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan surat keterangan yang digunakan oleh Masyarakat untuk melengkapi berbagai persyaratan seperti melanjutkan sekolah atau perguruan tinggi, pindah tempat tinggal penduduk, persyaratan mencalonkan diri menjadi perangkat desa, rekrutmen calon pegawai negeri sipil dan lain lain. Dapat dilihat pada tabel 1.1 data jumlah pemohon SKCK pada Polres Pringsewu dari bulan januari hingga desember tahun 2023.

Tabel 1.1.
Jumlah Pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Januari	1.123
2	Februari	874
3	Maret	684
4	April	920
5	Mei	1.510
6	Juni	1.276
7	Juli	1.458
8	Agustus	784
9	September	1.482
10	Oktober	834
11	November	1.028
12	Desember	1.075
Jumlah		13.048
Rata-rata Perbulan		1.088
Rata-rata Perhari		35

Sumber: Sat-Intelkam Polres Pringsewu, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa jumlah pemohon SKCK selama tahun 2023 sebanyak 13.048 pemohon dengan jumlah rata rata perhari sebanyak 35 pemohon.

Hasil survey pendahuluan ditemukan beberapa fenomena masalah berkenaan dengan kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK di Polres Pringsewu, yaitu; dalam hal kepuasan masyarakat diketahui bahwa masih terlihat adanya antrian yang kurang teratur sehingga pemohon terlihat berdesakan. Kemudian dalam hal kepuasan masyarakat, beberapa pemohon SKCK mengungkapkan bahwa apabila persyaratan lengkap semestinya proses pembuatan dapat selesai dalam 10 menit sesuai dengan *timeline* mekanisme penerbitan SKCK, namun kenyataannya untuk penerbitan SKCK masyarakat mesti menghabiskan waktu setengah hari.

Lalu berkenaan dengan fasilitas pelayanan diketahui masih kurangnya tempat untuk menulis form dan blangko SKCK, meja tulis yang disediakan oleh Polres Pringsewu hanya tiga meja yang bisa digunakan untuk enam orang, sehingga para pemohon banyak yang tidak menggunakan meja tulis. Kemudian terkait dengan kecepatan pelayanan yang dikeluhkan pemohon SKCK adalah sering terjadi keterlambatan petugas dalam memproses data sehingga pemohon menunggu terlalu lama.

Selanjutnya ditinjau dari kompetensi pegawai diketahui bahwa petugas kurang memberikan pengarahan kepada masyarakat awam dan beberapa masyarakat mengatakan bahwa perilaku petugas pelayanan yang kurang komunikatif dan interaktif dalam memberikan layanan kepada pemohon SKCK.

Tabel 1.2.
Data Inventaris Barang Ruangan

No	Nama Barang Inventaris (Aset)	DSP (Data Sesuai Prosedur)	Riil	Keterangan
1.	Meja Informasi	1	1	Baik
2.	Meja Operator	3	2	Baik
3.	Meja Verifikasi	1	1	Baik
4.	Meja Pemohon	6	3	Baik
5.	Kursi Informasi	2	2	Baik
6.	Kursi Operator	3	3	Baik
7.	Kursi Verifikasi	1	1	Baik
8.	Kursi Pemohon	12	6	Baik
9.	E-KTP Reader	1	1	Baik
10.	Komputer	3	2	Baik

11.	Laptop	1	1	Baik
12.	Printer	1	1	Baik
13.	AC	1	1	Baik
14.	Lemari Arsip	1	1	Baik

Sumber : Bag Logistik Polres Pringsewu 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa meja pemohon sesuai dengan DSP (Data Sesuai Prosedur) adalah 6 unit namun faktanya hanya tersedia 3 unit meja, kemudian kursi pemohon sesuai dengan DSP (Data Sesuai Prosedur) adalah 12 buah namun faktanya hanya tersedia 6 buah kursi.

Tabel 1.3.
Data Petugas Pelayanan SKCK

No	Petugas Pelayanan	DSP (Data Sesuai Prosedur)	Riil	Keterangan
1.	Informasi dan Pendaftaran	2	1	Belum Sertifikasi
2.	Operator	3	1	Sudah Sertifikasi
3.	Verifikasi	1	1	Belum Sertifikasi
4.	Penyerahan	1	-	-
Jumlah		7	3	43% (Terpenuhi)

Sumber : Sat-Intelkam Polres Pringsewu 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa petugas pelayanan SKCK Polres Pringsewu berdasarkan DSP (Data Sesuai Prosedur) adalah berjumlah 7 personil namun fakta di lapangan hanya 3 personil yang bertugas pada loket pelayanan SKCK dan dari 3 personil hanya 1 personel yang sudah melaksanakan sertifikasi pelayanan SKCK, sehingga kapabilitas perlu ditingkat. Kapabilitas ialah kemampuan mengeksploitasi secara baik sumber daya yang dimiliki dalam diri maupun di dalam organisasi, serta potensi diri untuk menjalankan aktivitas tertentu ataupun serangkaian aktivitas (Rahayu & Helmita, 2023). Dengan kata lain kapabilitas meruakan pemberdayaan terhadap sumber daya yang dimiliki, dan ini sejalan dengan pendapat Lestari (2012: 77) yang

mengatakan bahwa pemberdayaan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi.

Selanjutnya berdasarkan fenomena diatas, maka perlu dipertimbangkan untuk diketahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan SKCK dan faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tersebut. Sehingga hal ini menjadi alasan yang cukup menarik untuk diteliti agar dapat dirumuskan kebijakan atau langkah lebih lanjut dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang terkait yaitu; Andiningrum S (2017) menyatakan bahwa pelayanan pembuatan SKCK yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pembuatan surat keterangan catatan kepolisian yaitu, kondisi fisik ruangan pembuatan SKCK Polrestabes Surabaya yang terbatas sedangkan pada tiap harinya pemohon selalu banyak bahkan jika pada musim-musim pendaftaran pasti sangat membludak, serta antara ruangan pelayanan SKCK dengan ruangan sidik jari yang terpisah membuat masyarakat bingung. Kemudian hasil penelitian Setiaji, dkk (2022) menyatakan bahwa pemohon dominan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SKCK namun masih ada beberapa hal yang dapat diperbaiki diantaranya pemberian kepastian waktu pelayanan, pemanfaatan fasilitas yang sudah sangat memadai, perbaikan strategi sosialisasi kepada masyarakat, dan peleburan pelayanan perekaman sidik jari agar lebih efisien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK di Polres Pringsewu masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya diduga ada pengaruh beberapa faktor terhadap kepuasan masyarakat tersebut terkait dengan pelayanan baik berupa fasilitas pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi petugas yang melayani. Sehingga untuk membahas lebih rinci persoalan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusunnya menjadi judul sebuah penelitian yaitu: **"Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Penerbitan SKCK Pada Polres Pringsewu"**.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti dijelaskan di atas, maka penelitian ini membatasi permasalahan pada variabel-variabel yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kompetensi pegawai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
2. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
4. Apakah fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu?
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat penelitian bagi Polres Pringsewu.
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Polres Pringsewu dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SKCK dan meningkatkan kinerja petugas.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran dalam menentukan kebijakan tentang peningkatan pelayanan terutama terkait dengan fasilitas pelayanan, waktu pelayanan, dan kompetensi pegawai yang terlibat dengan pelayanan, serta kepuasan masyarakat.
2. Manfaat penelitian bagi pengembangan keilmuan Sumber Daya Manusia
 - a. Hasil penelitian ini sebagai sumbang ilmu bagi pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan pemikiran bagi para peneliti yang berminat dalam masalah yang penulis teliti.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan pengetahuan bagi penulis.
3. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan kedalam instansi publik terutama yang bersentuhan dengan pelayanan masyarakat.