

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Widodo (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Instansi pemerintah dituntut untuk melaksanakan pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat.

Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat

terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya

Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengembangkan model *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality*) untuk mengukur kualitas jasa dengan dimensi-dimensi pengukur antara lain realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliability*, *responsivity*, *assurance*, *tangibility* dan *emphaty* dapat diwujudkan oleh organisasi pelayanan (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan membentuk Metode Kualitas Pelayanan (*servqual*), suatu pendekatan peningkatan kualitas pelayanan. Karena sering digunakan, *servqual* dianggap valid secara statistik. Keunggulan metode *servqual* adalah mempermudah dalam mengekstraksi persepsi atau sudut pandang dari hasil pengumpulan data kuesioner. serta unggul dalam menentukan variabel mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan pelayanan. Metode *Servqual* digunakan dalam hal ini untuk mengukur tingkat kepuasan karena merupakan model pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan. Manajemen organisasi pemerintah dapat menggunakan kualitas layanan, sebuah skala ringkas dengan tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi, untuk lebih memahami bagaimana masyarakat memandang dan mengharapkan layanan yang mereka terima

Keberadaan misi dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk mengarahkan kegiatannya sesuai dengan dinamika perubahan

lingkungan organisasi di sekitarnya (Osborne & Gaebler, 1996). Ketidakjelasan misi akan membuat orientasi organisasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi sangat tinggi. Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi kriteria kinerja yang dominan. Implikasi kondisi tersebut menjadikan keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasi dengan karakteristik seperti ini tentu memiliki kesulitan untuk merespons dinamika perubahan masyarakat yang sangat tinggi. Krisis yang saat ini masih berlangsung di Indonesia sebenarnya merefleksikan betapa rapuhnya sistem organisasi publik yang dikembangkan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang cepat dalam lingkungannya.

Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan pada tingkat Kepolisian Daerah (Polda) Kepolisian Daerah Lampung (Polda Lampung) yang berkedudukan langsung di bawah Kapolda. Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung bertugas membina dan melaksanakan fungsi manajemen bidang Sumber Daya Manusia yang meliputi penyediaan, penggunaan, perawatan, pemisahan, dan penyaluran personel, asesmen serta psikologi kepolisian, dan upaya peningkatan kesejahteraan personel di lingkungan Polri. Pembinaan manajemen personel, yang meliputi penyediaan, seleksi, pemisahan, dan penyaluran personel.

Adapun fungsi dari Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung meliputi :Pembinaan karier meliputi asesmen, mutasi, pengangkatan dan pemberhentian dalam jabatan, serta kepangkatan, Pembinaan kesejahteraan, yang meliputi pembinaan rohani dan mental, jasmani, serta kesejahteraan moril dan materiil personel, Pembinaan fungsi psikologi,

yang meliputi psikologi kepolisian dan psikologi personel; dan Perencanaan dan pengadministrasian bidang SDM kepolisian.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam kinerja anggota Polri, salah satunya adalah sikap kurang disiplin. Pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung, seperti halnya kepolisian daerah lain, tidak luput dari masalah pelanggaran kode etik dan disiplin oleh anggotanya, yang dapat merusak citra kepolisian sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat, hal ini tentu menunjukkan sebuah masalah yang dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif. Maka dari itu, kinerja Anggota Polri di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat menjadi lebih efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat masalah kinerja layanan Anggota Polri di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. Peningkatan kinerja layanan Anggota Polri menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme.

Meskipun Biro SDM Polda Lampung telah berupaya meningkatkan produktivitas kerja organisasi, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperbaiki dalam melakukan upaya tingkat produktivitas kerja diantaranya yaitu keterbatasan dalam Sumber Daya Manusia. Kurangnya Personel Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dapat mengurangi efektivitas upaya peningkatan produktivitas kerja, dan masih ada anggota polri di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung kurang disiplin dalam pekerjaan, serta kondisi lapangan yang kerap menimbulkan masalah. Adapun capaian kinerja personel di Biro SDM Polda Lampung sepanjang tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sepanjang tahun 2024

No	Aspek Kinerja	Target Kinerja	Capaian Kinerja	Selisih
1	Jumlah administrasi SDM yang diselesaikan dalam waktu tertentu	90%	82%	-8%
2	Ketepatan dalam penyusunan dokumen kepegawaian dan mutasi.	95%	89%	-6%
3	Kemampuan menyelesaikan tugas tanpa kesalahan administratif.	90%	80%	-10%
4	Jumlah personel yang berhasil direkrut dan dikelola dengan baik.	85%	78%	-15%
5	Kepuasan dalam melayani dan mengelola kebutuhan Sumber Daya Manusia di Polda.	92%	88%	-4%
6	Kemampuan menyesuaikan diri dengan regulasi baru terkait SDM.	90%	85%	-5%
7	Keberhasilan dalam mencapai target rekrutmen dan pengembangan Sumber Daya Manusia.	88%	80%	-8%

Sumber: Biro SDM Polda Lampung, 2025

Tabel 1.1 menyajikan data kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung tahun 2024 dengan hasil yang secara umum cukup baik, meski beberapa aspek belum memenuhi target. Capaian tertinggi tercatat pada kepuasan layanan dan pengelolaan Sumber Daya Manusia sebesar 88% dari target 92%. Sebaliknya, aspek yang perlu ditingkatkan meliputi ketepatan administrasi dan jumlah personel yang direkrut dengan baik, masing-masing terpaut -10% dan -15% dari target. Hambatan utama yang diidentifikasi berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan administrasi, ketelitian dalam pengelolaan dokumen, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan regulasi. Secara keseluruhan, meskipun beberapa capaian kinerja sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, masih terdapat banyak aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan motivasi dan etos kerja personel Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Institusi kepolisian khususnya Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung harus tahu bagaimana cara melayani yang lebih efektif dibanding era sebelumnya serta harus memperhatikan kualitas pelayanan yang bermuara pada terciptanya kepuasan warga melebihi harapannya. Warga masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan institusi kepolisian khususnya Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung otomatis akan merasakan kepuasan yang pada akhirnya memiliki *image* positif di mata masyarakat. Oleh karena itu faktor kepuasan masyarakat harus benar-benar diperhatikan oleh Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

Berdasarkan penjelasan diatas dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian kinerja layanan Anggota Polri dengan mengambil lokasi di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung. dengan Judul **“Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kinerja Layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung Berbasis *Servqual*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dasar pemikiran pada Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah nya adalah

- a. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung?
- b. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung?
- c. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung?
- d. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung?

- e. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Untuk mengidentifikasi/menganalisis besarnya pengaruh keandalan terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
- b. Untuk mengidentifikasi/menganalisis besarnya pengaruh daya tanggap terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
- c. Untuk mengidentifikasi/menganalisis besarnya pengaruh jaminan terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
- d. Untuk mengidentifikasi/menganalisis besarnya pengaruh empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
- e. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis.
 - 1. Diharapkan hasil penelitian ini sebagai sumbang ilmu guna pengembangan keilmuan serta dapat menjadi bahan pertimbangan dan pemikiran bagi para peneliti lain yang berminat dalam masalah yang penulis teliti.
 - 2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap jaminan dan empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda

Lampung.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Secara praktis.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan upaya peningkatan kinerja layanan di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang dapat menjadi rekomendasi bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melakukan upaya peningkatan kinerja layanan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek ruang lingkup, yaitu:

1. Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah personel Biro Sumber Daya Manusia (SDM) Polda Lampung yang menjadi responden dalam proses pengumpulan data.

2. Ruang Lingkup Objek

3. Objek penelitian ini adalah keandalan, daya tanggap jaminan dan empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.

4. Ruang Lingkup Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Biro Sumber Daya Manusia (SDM) Polda Lampung. Adapun alamat Polda Lampung adalah di Jl. Terusan Ryacudu, Way Huwi, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35131. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari – Juli 2025.

5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini termasuk dalam bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia (SDM), dengan fokus pada pengaruh keandalan, daya tanggap jaminan dan empati terhadap kinerja layanan. Studi ini menerapkan teori manajemen untuk meningkatkan efektivitas organisasi, terutama dalam lingkungan institusi kepolisian.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

Bab 1: Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2: Landasan Teori, menguraikan teori-teori yang relevan tentang keandalan, daya tanggap jaminan dan empati serta penelitian terdahulu yang mendukung.

Bab 3: Metode Penelitian, menjelaskan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

Bab 4: Hasil dan Pembahasan, menyajikan hasil analisis data berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah disebar. Penjelasan mencakup statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Selanjutnya dilakukan pembahasan yang mengaitkan hasil temuan dengan teori dan penelitian sebelumnya.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran, memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang merangkum temuan utama berdasarkan tujuan penelitian, serta saran-saran praktis yang dapat diterapkan oleh pihak Biro SDM Polda Lampung maupun implikasi akademis untuk penelitian selanjutnya. Saran disusun berdasarkan analisis terhadap pengaruh keandalan, daya tanggap jaminan dan empati terhadap kinerja layanan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.