

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparaturnya pemerintahan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yang dilakukan secara transparan dan akuntabel. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan (Ratminto dan Atik, 2005). Pelayanan publik oleh pemerintah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan prima. Kualitas pelayanan publik di Indonesia telah menjadi sorotan utama bagi masyarakat, praktisi dan media massa. Berbagai keluhan sudah umum disuarakan seperti pelayanan yang berbelit-belit, adanya pungutan liar, tidak adanya kepastian biaya, dan waktu pelayanan yang terlalu lama.

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu bagian dari lembaga pemerintahan dibidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, pengayom dan pelayanan pada masyarakat. Salah satu fungsi dari polisi adalah sebagai pengayom dan pelayanan masyarakat, secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa polisi sangatlah dekat dengan pelayanan publik. Pelayanan merupakan tugas aparaturnya negara sesuai dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat dalam memajukan kesejahteraan umum. Salah satu tugas pokok dan fungsi dari bagian satuan intelijen dan keamanan (satintelkam) adalah menyelenggarakan dan membina

fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian dan melayani pembuatan SKC). Sebagai penyelenggara Polrestabes Surabaya pada bagian satuan intelijen dan keamanan (satintelkam) memiliki kewajiban dalam menyediakan pelayanan dalam pembuatan SKCK, seperti yang tertulis dalam Undang-Undang no. 25 tahun 2009 pasal 15 yang menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya layanan, ketepatan waktu, sarana dan prasarana yang tersedia. Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (Anonim, 2014). Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang, dalam hal ini masyarakat bisa menilai secara langsung kinerja dalam proses pembuatan SKCK di Polrestabes Surabaya. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelayanan pelanggan.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 18 tahun 2014, SKCK adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan Polri kepada seorang atau pemohon warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dari catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut (Kepolisian Republik Indonesia, 2014). SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan enam bulan sejak tanggal diterbitkan.

Keberadaan satuan intelijen dan keamanan (satintelkam) Polrestabes Surabaya sangatlah dibutuhkan masyarakat dalam menunjang kelancaran pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), tuntutan masyarakat terhadap Polrestabes

Surabaya agar dapat meningkatkan pelayanan mereka merupakan keharusan bagi Polresta Surabaya guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga apa yang menjadi keinginan dari harapan masyarakat maupun pihak Polri dapat tercapai baik dari segi pelayanan yang di dapat oleh masyarakat maupun dapat rasa hormat dalam menjalankan tupoksi kepolisian dalam pembuatan SKCK yang transparan dan akuntabilitas di mata masyarakat.

Dalam mencapai pelayanan yang sesuai standart, kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima variabel dimensi, diantaranya *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) (Kotler & Keller, 2009). Dalam beberapa tahun sebelumnya, jumlah pengaduan pelayanan publik selalu meningkat. Menurut situs laporan yang telah disediakan oleh pemerintah, pengaduan reformasi birokrasi berada pada peringkat keempat dengan 172 kasus aduan. Dalam upaya mengawasi dan menjaga kesesuaian pelayanan yang standart untuk meningkatkan kesejahteraan umum, pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan, perlu diterapkannya pelayanan efektif (Anonim, 2004). Dalam suatu penelitian disimpulkan bahwa pelayanan efektif jika dapat memberikan pelayanan yang nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah (Ridha, 2008). Penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelayanan pembuatan SKCK dilakukan oleh Fauziyah (2017), mengenai Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* di Polresta Sidoarjo, berdasarkan hasil yang dilakukan Fauziyah (2017) dengan menggunakan metode statistika deskriptif menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Polresta Sidoarjo sudah memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai prosentase variabel kepuasan masyarakat sebesar 82,11%, nilai prosentase tersebut terletak pada kriteria kelas interval 65%-82% dalam kategori puas Penelitian lain yang mendukung adalah Suhartatik (2019), mengenai “Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK *Online*

(Kasus Pelayanan SKCK *Online* di Polres Kota Malang)”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Suhartatik (2019) dengan menggunakan metode statistika deskriptif menyimpulkan bahwa upaya peningkatan pelayanan pembuatan SKCK *Online* di Polres Malang sudah cukup baik. Namun faktor penghambatnya adalah kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada. Untuk faktor pendukungnya adalah lingkungan kerja, ketepatan waktu dalam proses pelayanan, pertanggung jawaban, *Asurance*, dan *Empathy*. Pada penelitian sebelumnya hanya mengetahui tingkat kepuasan pelayanan tetapi tidak memberikan fasilitas-fasilitas apa saja yang perlu diperbaiki dan tidak memberikan perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Dan penelitian sebelumnya hanya berfokus pada pembuatan SKCK *Online* tidak berfokus kepada dua mekanisme layanan pembuatan SKCK, yaitu *Online* dan *Offline*. Maka dari itu peneliti ingin menganalisis prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*.

Nilai kepuasan pengunjung dapat diperoleh dari perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) atau yang disebut dengan indeks kepuasan pelanggan sangat berguna untuk instansi. Dalam instansi berguna untuk memantau perbaikan pelayanan dan fasilitas umum demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode yang bertujuan untuk membandingkan antara harapan kinerja dan fasilitas yang diinginkan oleh konsumen dengan kinerja dan fasilitas yang dirasakan oleh konsumen. Selanjutnya, *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) merupakan alat penentu prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen atau penyedia jasa.

Berdasarkan gambaran latar belakang masalah diatas, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*” bertujuan untuk menganalisis tingkat

kepuasan, faktor-faktor, dan prioritas perbaikan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polrestabes Surabaya, dengan harapan memberikan informasi kepada pihak instansi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Surabaya.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pengguna layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya?
2. Bagaimana menganalisis perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* di Polrestabes Surabaya berdasarkan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?
3. Bagaimana menganalisis perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Offline* di Polrestabes Surabaya berdasarkan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan karakteristik pengguna layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya.
2. Menganalisis perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* di

Polrestabes Surabaya berdasarkan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

3. Menganalisis perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Offline* di Polrestabes Surabaya berdasarkan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

#### 1.4 Manfaat

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

##### a) Manfaat Bagi Penulis

1. Penulisan ini merupakan kesempatan yang baik dalam menerapkan atau mengaplikasikan teori statistika dalam dunia praktek serta mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan penulisan serta menambah wawasan atau pengalaman.
2. Mengembangkan wawasan keilmuan penulis tentang metode *Importance Perfomance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, dan *Potential Gain in Customer Value*.
3. Dapat digunakan sebagai salah satu acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan dan melakukan penelitian lebih lanjut.

##### b) Manfaat Bagi Polrestabes Surabaya

1. Mengetahui faktor-faktor penting yang berhubungan dengan fasilitas pada kantor pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polrestabes Surabaya.
2. Dapat memberikan masukan baru terkait gambaran kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian serta bisa menjadi informasi untuk dijadikan pembentukan strategi khusus guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti adalah responden yang sedang melakukan pembuatan SKCK secara *Offline* pada bulan September 2019 sampai November 2019.
2. Responden yang diteliti adalah responden yang sedang melakukan pembuatan SKCK secara *Online* pada bulan September 2019 sampai November 2019.