

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Dalam era reformasi dan otonomi pelayanan yang diberikan oleh satu instansi akan menjadi tolak ukur atau indikator bagi publik menilai kinerja suatu instansi, sehingga akan memperbesar tanggung jawabnya dalam pemenuhan kebutuhan publik yang makin lama makin meningkat kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada publik akan menumbuhkan kepercayaan atau kepuasan masyarakat kepada suatu instansi.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat tersebut. Namun, untuk mencapai kepuasan secara individu sangat sulit karena setiap masyarakat memiliki perbedaan keinginan atau kebutuhan yang diharapkan. Perhatian terhadap kepentingan masyarakat dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk. Oleh karena itu, suatu instansi dituntut

untuk dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi masyarakat yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kinerja yang baik. Pernyataan ini didukung oleh (Dhika Amalia Kurniawan, 2016; 94) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi individu terhadap kinerja layanan yang diterimanya dari penyedia jasa. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, selain meningkatkan pelayanan, disiplin kerja juga merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam suatu instansi melalui kinerja yang maksimal. Pegawai yang telah melanggar peraturan perusahaan akan dikenakan sanksi oleh sebab itu, setiap pegawai harus diberlakukan disiplin kerja agar dapat memperbaiki sikap-sikap yang menyimpang dari pegawai tersebut. Sikap-sikap yang tidak baik akan memberikan dampak buruk bagi perusahaan dan sekitarnya, akan muncul perselisihan antara pegawai yang tidak menghargai satu sama lain. Disiplin kerja yang baik dapat menjamin kelancaran dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya diperusahaan. Pernyataan ini didukung oleh (Jeli Nata Liyas & Reza Primadi, 2017:17) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku, dimana karyawan selalu datang dan pulang tepat waktu dan mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Kualitas pelayanan dan disiplin kerja termasuk dampak yang mempengaruhi Kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai merupakan proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak instansi untuk memberikan informasi kepada para pegawai secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan pegawai, sehingga kinerjanya diharapkan memberi kepuasan bagi masyarakat. Pernyataan ini didukung oleh (Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan, 2017; 226) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dimana hasil penelitian ini menunjukkan kinerja karyawan secara parsial bagi para wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen..

Setelah memperoleh kepuasan dengan mempertimbangan beberapa hal seperti kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai maka masyarakat akan menilai apa yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga terwujudlah suatu kepuasan. Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya kesinambungan. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari masyarakat tentu akan semakin puas. Sebuah

usaha harus mempunyai strategi-strategi dalam membuat masyarakat puas, agar masyarakat dapat dipertahankan keberadaannya dan tidak ada keluhan. Jika masyarakat merasa puas, maka ia akan melakukan secara berulang-ulang. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Richa Rochmani, Arisyahiddin, 2016:105) kepuasan merupakan suatu hal yang berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan karena kualitas jasa layanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan (*expectation*) dan kinerja suatu perusahaan yang dirasakan pelanggan (*performance*). Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, dan disiplin kerja secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan pelayanan publik.

Pelayanan public (*Public service*) merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping tugasnya sebagai abdi negara. Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan pemerintah melalui pihak kepolisian ialah pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK). Berdasarkan Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa hanya kepolisianlah yang dapat

mengeluarkan SKCK tersebut bukan instansi-instansi yang lain. Penerbitan SKCK telah diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014, sehingga kewenangan penerbitan SKCK dilakukan pada tingkat Polsek, Polres, Polda dan juga Mabes. Pembuatan SKCK pun juga dapat dilakukan di polsek, Polres ataupun polda setempat sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan juga alamat atau domisili pemohon SKCK.

Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar dalam hal ini, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat serta penerbitan surat keterangan catatan kepolisian. Dilihat dari banyaknya masyarakat yang berkepentingan untuk membuat perizinan serta surat keterangan catatan kepolisian menunjukkan bahwa pelayanan publik masih sering dihadapkan pada sistem yang kurang efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Selain itu juga banyak keluhan yang seringkali disampaikan masyarakat baik itu secara langsung ataupun melalui media massa seperti, prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, dan masih banyak lagi. Karena itu peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan oleh pegawai polsek seiring dengan meningkatnya permintaan dan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga perlu diadakannya evaluasi pada setiap instansi.

1.1 Data Pemohon Pembuatan SKCK (disajikan per bulan) Periode 2017-2018

Periode	2017	2018	2019
Januari	1328	1241	987
Februari	1197	1343	872
Maret	1464	1378	1021
April	1347	1653	1109
Mei	2032	1864	769

Periode	2017	2018	2019
Juni	1854	1711	543
July	1328	1545	398
Agustus	1125	1442	211
September	1643	1768	261
Oktober	1482	1822	167
November	963	1628	287
Desember	934	1122	424
Jumlah	16697	18517	7049

Sumber : Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Sesuai dengan data Tabel 1.1 diatas bahwa dapat dilihat terjadinya peningkatan dalam Pembuatan SKCK pada Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Batam periode 2017-2018. Hal ini menjadi prestasi bagi Polsek Batu Ampar, akan tetapi harus diwaspadai dan menjadi evaluasi, karena seiring dengan peningkatan pemohon pembuatan SKCK terdapat keluhan dari masyarakat mengenai penurunan kualitas pelayanan pada saat proses pembuatan SKCK.

Tabel 1.2 Jumlah Pembuatan SKCK dan Jumlah Keluhan Masyarakat

Tahun	Pembuatan SKCK	Persentase	Jumlah Keluhan Nasabah	Persentase
2017	16697	-	5741	-
2018	18517	10,9%	7131	24,21%

Sumber : Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Sesuai dengan Tabel 1.2 diatas bahwa dapat dilihat terjadinya kenaikan jumlah keluhan masyarakat yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kealitas pelayanan dan kinerja pegawai polsek batu ampar. Berdasarkan laporan masyarakat mengenai segala bentuk keluan, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Bentuk Keluhan Tahun 2018

No	Nama Perusahaan Asuransi	Jumlah	%
1	Penundaan Berlarut	1826	25.61%
2	Penyimpangan Prosedur	1542	21.62%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	1132	15.87%
4	Penyalahgunaan Wewenang	783	10.98%
5	Tidak Kompeten	695	9.75%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	474	6.65%
7	Tidak Patut	398	5.58%
8	Diskriminasi	128	1.79%
9	Berpihak	85	1.19%
10	Konflik Kepentingan	68	0.95%
Total		7131	100%

Sumber: POLSEK Batu Ampar Batam, 2019

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat mengeluhkan penundaan yang berlarut sebanyak 1826 laporan (25,61%). Selain penundaan berlarut, juga terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat. setelah penundaan berlarut yaitu, penyimpangan prosedur sebanyak 1542 laporan (21,26%), tidak memberikan pelayanan sebanyak 1132 laporan (15,87%), penyalahgunaan wewenang sebanyak 783 laporan (10,98%), tidak kompeten sebanyak 695 laporan (9,75%), permintaan imbalan uang, barang dan jasa sebanyak 474 laporan (6,65%) dan seterusnya.

Kinerja pegawai di Polsek Batu Ampar pada dasarnya sudah baik, hanya saja belum begitu efektif karena kurangnya perhatian dari perusahaan tentang kedisiplinan kerja para pegawai yang telah diterapkan, sehingga banyak terjadi ketelatan, serta kesalahan dalam bekerja. Kitidakdisiplinan pegawai menyebabkan kinerja terganggu dan produktivitas kerja menurun sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat. Dalam hal ini perlu diadakan upaya peningkatan

kinerja dengan jalan pemberian hukuman bagi yang tidak disiplin, dengan harapan mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini dapat diperkuat dengan salah satu tingkat ketidakhadiran pegawai Polsek Batu Ampar melalui absensi dalam 6 bulan terakhir pada tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 1.4 Data Ketidakhadiran pegawai Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Periode Januari-September 2019

Bulan	Ketidakhadiran Karyawan			Jumlah
	Sakit	Izin	Alpa	
April	0	2	1	3
Mei	1	2	1	4
Juni	0	1	1	2
Juli	0	0	0	0
Agustus	2	1	0	3
September	1	2	1	4
Jumlah	4	8	4	16

Sumber: Polsek Batu Ampar Batam, 2019

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa data Ketidakhadiran pegawai Polsek Batu Ampar dalam 6 (enam) bulan terakhir berjumlah 16 pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin setiap pegawai masih rendah. Selain ketidakhadiran, dalam absensi tersebut terdapat beberapa pegawai yang datang melewati jam masuk kerja. Itu akan mempengaruhi pegawai lain untuk melakukan hal yang sama. Maka pihak atasan harus lebih tegas dalam menetapkan peraturan dalam suatu instansi, karena itu akan membuat kinerja para pegawai semakin menurun, dan pekerjaan yang sudah dipercayai oleh pihak lain akan tertunda atau bisa dikatakan tidak mencapai waktu yang sudah ditetapkan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan, disiplin dan kinerja pegawai di Polsek Batu Ampar Batam adalah kepuasan yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya tercapai karena

faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari pegawai itu sendiri. Banyaknya masyarakat Kota Batam dalam wilayah Batu Ampar dalam pembuatan SKCK tersebut masih dilakukan secara manual sehingga masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu. Tidak hanya itu, banyaknya isian dalam formulir pembuatan SKCK juga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama kurang lebih 1-2 jam. Berdasarkan penjelasan di atas, dalam pelayanan pembuatan SKCK juga masih ditemukan hambatan serta beberapa masukan dari masyarakat pemohon pembuatan SKCK agar proses pembuatan SKCK lebih cepat. Hal ini menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan disiplin kerja kepolisian Sektor (POLSEK) Batu Ampar Batam.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terjadinya kenaikan jumlah keluhan masyarakat yang cukup tinggi, artinya masih rendah kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
2. Kedisiplinan pegawai masih rendah.
3. Keluhan yang terbesar terjadi pada laporan mengenai penundaan yang berlarut.

4. Meningkatkan jumlah keluhan nasabah tentang penurunan kualitas pelayanan.
5. Masih ditemukan antrian masyarakat di waktu tertentu.
6. Menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK, sehingga mengakibatkan waktu pembuatan SKCK lama kurang lebih 1-2 jam
7. Prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian dan sikap pegawai yang kurang responsif.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dirancang pembatasan masalah dikarenakan keterbatasan materi, waktu dan cakupan ruang lingkup penelitian yang sangat luas, untuk itu penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2), melalui kinerja pegawai (Z).
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada Kepolisian Sektor (Polsek) Batu Ampar Kota Batam.
3. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang melakukan pembuatan SKCK dan bertempat tinggal di kawasan Batu Ampar Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat ?
3. Apakah kepuasan masyarakat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan masyarakat ?
5. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja melalui kepuasan masyarakat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Polsek Batu Ampar.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan rujukkan dan acuan untuk menambah pengetahuan dibidang sumber daya manusia (SDM) khususnya kualitas pelayanan disiplin kerja, kinerja dan kepuasan masyarakat.

2. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam wawasan teori dan pengetahuan penulis serta menjadikan sarana pengetahuan yang secara teori sudah didapatkan dengan kenyataan yang ada.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan pencerahan dan bisa menjadi acuan dari beberapa teori yang sudah dijadikan referensi kedepannya bagi calon penulis.

1. Bagi Polsek Batu Ampar Batam

Suatu instansi bisa menggunakan penelitian ini sebagai evaluasi kedepan dan bisa menjadikan pertimbangan dengan peningkatan pendapatan bagi pegawai Polsek Batu Ampar Batam dari segi pengaruh kualitas pelayanan, disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa yang memiliki kepentingan dan minat di bidang

pemasaran dan dapat menjadi referensi yang mendukung dalam mengembangkan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.