

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan Zeithaml dan Bitrner dalam Lupiyoadi (2013:228) didalam buku tersebut dijelaskan bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013:228).

Penentu kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Ada 5 dimensi yang nantinya menjadi tolak ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Lupiyoadi dalam Hamdani, 2006;182. Misalnya, dalam sebuah pelayanan dapat dibedakan sebagai berikut: salah satunya pelayanan jasa.

Pelayanan jasa merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan jasa tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Salah satu pelayanan jasa yang tentunya

tidak lepas dari kehidupan kita sehari-hari ialah pelayanan jasa yang diberikan oleh dari pihak kepolisian.

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 memosisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat. Koreksi:

Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Postur Polri yang profesional, bermoral dan modern yang ditata dan dirumuskan dalam susunan kelembagaan sesuai dengan pola kebutuhan dan keseimbangan organisasi yaitu Polda cukup sebagai Kesatuan Induk Penuh, Polres besar sebagai Kesatuan Operasional Dasar (KOD) dan Polsek kuat sebagai sentra pelayanan masyarakat terdepan.

Undang-Undang Dasar 1945 di dalam Pasal 1 ayat (3) menegaskan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum”, sehingga tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka saja. Dari penegasan diatas dapat dipahami dan dimengerti bahwa Indonesia menerima hukum sebagai ideologi untuk menciptakan ketertiban, keamanan, keadilan, serta kesejahteraan, yang dalam pelaksanaannya hukum mengikat tindakan bagi penyelenggara negara maupun warga negaranya yang tentunya mengenai kewajiban dan hak-haknya sebagai subjek hukum. Negara harus menjunjung tinggi hukum, hukum harus menjadi acuan dasar untuk menciptakan masyarakat yang menghormati dan menghargai hak dan kewajibannya masing-masing sehingga nantinya setiap orang akan merasa dilindungi hak-haknya oleh produk hukum itu

sendiri. Hukum hanya dapat berjalan dan dipatuhi apabila produk hukum itu diterima secara ikhlas oleh masyarakatnya.

Secara resmi negara mengatur wewenang dan tugas pokok Polri sesuai dengan UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 13 “Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat”. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping *distribusi, regulasi, dan proteksi*. Fungsi tersebut merupakan *aktualisasi riil* kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah propinsi, kabupaten, kota dan kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Hakikat pelayanan publik ini sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna

jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayan sebagai berikut: Keputusan MENPAN Tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik.

1. Tranpransi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006 : 149). Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan negara lainnya yang termasuk dalam

pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategis pemerintah (Dwiyanto, 2006 : 20).

Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara merupakan salah satu tugas kepolisian yang menjadi salah satu faktor terpenting agar terciptanya pelayanan yang prima dan hubungan yang baik antara pihak kepolisian dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka salah satu cara yang digunakan pihak kepolisian untuk mewujudkan keamanan dalam negara adalah dengan menerima pengaduan tindak pidana kriminal dari masyarakat.

Kepolisian sebagai badan pemelihara keamanan dalam negeri memberikan tugas dan wewenang penanganan perkara pidana yang merupakan pelaksanaan dari peran kepolisian dibidang penyidikan kepada satuan fungsi reserse, serta memberikan tugas dan wewenang kepada SPKT (sentra pelayanan kepolisian terpadu) untuk menerima laporan dan pengaduan tindak pidana kriminal yang nantinya akan ditangani oleh pihak satuan reserse kriminal. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah unit polisi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Berikut ini bentuk pengaduan masyarakat dan penanganan pihak kepolisian terhadap tindak pidana kriminal yang terjadi di Polda NTT pada tahun 2020:

**Tabel 1.1 Pengaduan Tindak Pidana Kriminal Periode Januari S/D Desember  
2020**

NO	Jenis Kejadian	PGK	PPGK
1	Penipuan	107	95
2	Penghinaan	120	115
3	Narkotika	16	16
4	Korupsi	9	7
5	Penyerobotan tanah	95	74
6	Pembunuhan	27	12
7	KDRT	147	147
8	Pemalsuan dokumen	54	39
9	Pengeroyokan	46	46
10	Penganiayaan	52	52
11	Perjudian	37	37
12	Perzinahan	15	15
13	Pencurian	112	112
14	UU ITE	151	107
	<b>Jumlah</b>	<b>988</b>	<b>874</b>

*Sumber : SPKT Polda NTT, 2020*

Keterangan :

- PGK : Peristiwa Gangguan Kamtibmas
- PPGK : Penyelesaian Peristiwa Gangguan Kamtibmas

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 ada 988 kasus tindakan pidana kriminal pada kantor Polda NTT, 874 kasus yang sudah diselesaikan dan 114 kasus yang masih ditangan sampai saat ini, di karenakan dari pihak kepolisian masih kurangnya alat bukti, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pihak kepolisian.

Kualitas pelayanan yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak kepolisian dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai memiliki pelayanan yang baik terhadap sebuah permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga.

Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan Kepolisian pada kantor SPKT polda NTT tersebut, maka penting untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kepolisian agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka untuk mengetahui kualitas pelayanan pihak kepolisian, harus dilakukan penilaian Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan **“Kualitas Pelayanan Unit Penerimaan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Nusa Tenggara Timur “**

### **1.1 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai dalam melayani pengaduan masyarakat, dalam tindakan pidana kriminal, pada kantor SPKT POLDA NTT?
2. Apa sajakah faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan pegawai dalam melayani pengaduan masyarakat, dalam tindakan pidana kriminal, pada kantor SPKT POLDA NTT?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, dalam pengaduan tindak pidana kriminal
2. Untuk mengetahui apa sajakah yang menjadi faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat, dalam pengaduan tindak pidana kriminal

### **1.3 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis Penelitian ini dimaksudkan sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan baik peneliti sendiri atau orang lain.
2. Manfaat Praktis Dengan adanya penelitian ini maka akan diperoleh pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pegawai dalam pelayanan, pada kantor SPKT POLDA NTT.