

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Organisasi pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat maupun organisasi itu sendiri.

Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik. Kualitas sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan organisasi tersebut, setiap organisasi pemerintah tentu mengharapkan pegawainya melakukan tugasnya dengan efektif, profesional, dan produktif.

Kantor Polsek Mardinding Polres Tanah Karo merupakan salah satu organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Mardinding merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kepolisian, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggota Kepolisian atau Polri sebagai institusi maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Polri juga memperhatikan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dilihat dari fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka

pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas.

Sebagai bentuk upaya mewujudkan kualitas pelayanan oleh Polsek Mardinding. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang pelayanannya dilakukan oleh Polri. Di dalam Pasal 1 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK disebutkan bahwa SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon atau warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan kepolisian yang ada tentang orang tersebut.

Dari beberapa pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya adalah pelayanan SKCK yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini sangat penting dalam segi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari bagian Intelejen Keamanan (Intelkam), karena dirasakan langsung oleh masyarakat apakah pelayanan tersebut memuaskan atau tidak. SKCK merupakan surat keterangan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat atau masyarakat, dapat dilihat pada tabel 1.1 tentang jumlah masyarakat pemohon yang membutuhkan SKCK. Peminat pembuat SKCK yang cukup besar tiap tahun.

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian Mulai Dari Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah
1	2016	56
2	2017	52
3	2018	124
4	2019	176
5	2020	77

Sumber : Kantor Polsek Mardinding Polres Tanah Karo, 2021

Adapun mekanisme pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Polsek Mardinding yang harus dilalui oleh pemohon dalam standar operasional prosedur berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke petugas loket dengan membawa persyaratan lengkap.
2. Petugas meneliti persyaratan dan memberikan blanko permohonan SKCK untuk diisi.
3. Pemohon mengisi formulir dan melakukan sidik jari, kemudian memberikan kembali blanko dan foto copy sidik jari.
4. Petugas memproses data.
5. Penerbitan SKCK di loket untuk diberikan kepada pemohon.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Kantor Polsek Mardinding ditemukan permasalahan-permasalahan diantaranya : (1) Pembuatan SKCK dinilai dari segi waktu cukup lama oleh sebagian masyarakat, dikarenakan minimnya petugas dan sarana yang ada. (2) Tidak adanya ruang tunggu yang memadai menyebabkan antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK khususnya ketika Surat SKCK diperlukan untuk melamar pekerjaan. (3) Sering terjadi keterlambatan pegawai dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti tertarik ingin lebih mendalami tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan SKCK, yang dituangkan dalam Skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Mardinding POLRES Tanah Karo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan SKCK belum maksimal ditandai dengan:
 - a) Minimnya petugas dalam pengurusan SKCK dan sarana yang ada
 - b) Antrian berdesak-desakan diantara para pembuat SKCK

- c) Adanya keterlambatan pegawai dalam memproses data sehingga pemohon menunggu lama untuk mengambil SKCK yang sudah diterbitkan
2. Kepuasan masyarakat masih rendah hal ini terlihat dari menurunnya jumlah pemohon dalam pembuatan SKCK

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan mempunyai ruang lingkup yang jelas, terarah dan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi masalah penelitian ini pada masalah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK Di Polsek Mardinding POLRES Tanah Karo?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh keruntutan dalam pembahasan perlu dikemukakan tujuan penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK di Polsek Mardinding POLRES Tanah Karo

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Polsek Mardinding

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Polsek Mardinding untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK

2. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan untuk membandingkan dalam teori yang diterima selama perkuliahan pada prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi dengan kondisi tempat penelitian.

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan SKCK

