

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENELITIAN TERDAHULU

1. Anggi Aulina (2019) Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan : Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian dari Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan : Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kepolisian. Penelitian ini membahas pemolisian berbasis masalah di Bali, yang menekankan betapa pentingnya melihat masalah kejahatan dan bekerja sama dengan polisi dan masyarakat. Studi menunjukkan bahwa interaksi antara masyarakat dan polisi, serta keterlibatan lembaga non-formal seperti Banjar, meningkatkan efektivitas penanggulangan kejahatan. Banjar merupakan lembaga sosial di Bali, memiliki peran penting dalam pencegahan kejahatan, tetapi kerja sama formal dengan polisi masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode gabungan, yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner dan data kualitatif melalui wawancara. Hasil wawancara dengan tokoh masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat Bali cukup puas dengan kinerja kepolisian, terutama dalam hal penegakan hukum dan pencegahan kejahatan. Masyarakat berharap kepolisian dapat bekerja sama dengan lebih banyak kelompok masyarakat dan keagamaan untuk meningkatkan kesadaran hukum. Jurnal ini juga menekankan bahwa

visibilitas anggota kepolisian sangat penting untuk meningkatkan partisipasi mereka dalam masalah komunitas. Rekomendasi kebijakan untuk Polda Bali termasuk meningkatkan komunikasi dengan masyarakat dan bekerja sama dengan lembaga formal. Secara keseluruhan, dianggap lebih baik untuk mencegah kejahatan di masyarakat demokratis jika polisi berfokus pada penyelesaian masalah dan kerja sama dengan masyarakat.

Perbedaan yang ditemukan pada penelitian berfokus pada pentingnya melihat masalah kejahatan dan bekerja sama dengan polisi dan masyarakat. sedangkan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan anggota kepada masyarakat.

2. Billy A Rompas, Evi E. Masengi, Thelma Wawointana, Ressy Mewengkang (2023) Analisis Pelayanan Publik Secara Online di Polda Sulut.

Penelitian ini berupa Analisis Pelayanan Publik Secara Online di Polda Sulut tujuan melakukan penelitian dan analisis tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Sulawesi Utara dalam hal penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online. Metode deskriptif analitis digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang objek penelitian dan menemukan solusi yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SKCK Online dapat diakses dengan mudah, tetapi sosialisasi dengan masyarakat masih kurang baik. Orang masih harus datang langsung ke kantor untuk beberapa proses karena aplikasi belum sepenuhnya interaktif. Meskipun proses pendaftaran online mudah digunakan, itu masih memiliki beberapa kelemahan dan

belum sepenuhnya mengurangi antrian manual. Proses pendaftaran di aplikasi sangat mudah namun, ada beberapa perbaikan yang diperlukan untuk mengurangi penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi.

Perbedaan yang ditemukan pada penelitian tersebut lebih mengarah pada analisis tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Sulawesi Utara dalam hal penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online. Sedangkan peneliti mengukur tingkat kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Budi Setiawati (2022) Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Kepolisian Resort Balangan.

Penelitian ini berupa Analisis Kepuasan Masyarakat, penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket, analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, khususnya dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Hasil dari penelitian tersebut Mutu pelayanan SIM di Polres Balangan mendapatkan nilai IKM 91,92, masuk kategori "sangat baik". Mutu kinerja pelayanan mendapatkan nilai IHM 91,41, yang juga masuk kategori "sangat baik". Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan masyarakat dengan kinerja pelayanan..

Perbedaan yang ditemukan terdapat pada tempat penelitian penelitian tersebut bertempat di Polres Balangan sedangkan peneliti bertempat di Polsek Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

4. Mishbahul Ulum, Ulul Albab (2023) Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Polda Jatim dalam meningkatkan ketertiban dan keamanan Kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik polda jatim. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Metode kualitatif dikombinasikan dengan metode analisis Miles and Huberman. Tujuan dari penelitian ini adalah Menjelaskan jenis layanan yang diberikan oleh Polda Jawa Timur untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini. Dalam penelitian ini ditemukan hasil penelitian bahwa masyarakat merasa puas dengan kinerja Polda Jatim. Kepuasan ini diukur berdasarkan 14 unsur kepuasan masyarakat menurut peraturan MENPAN RB, yang mencakup berbagai aspek pelayanan seperti prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini menekankan pentingnya inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan untuk menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah tersebut.

Perbedaan yang ditemukan pada penelitian tersebut yakni bertujuan untuk menjelaskan jenis layanan yang diberikan oleh Polda Jawa Timur

untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban Kota Surabaya dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini. sedangkan peneliti memiliki tujuan yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh anggota Polsek Murung Pudak.

5. Hendra Kusuma, Merri Anitasari (2015) Analisis Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan kepolisian pada kantor Direktorat Intelijen keamanan Polisi Daerah Bengkulu.

Penelitian ini merupakan Analisis Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata per unsur pelayanan tertinggi adalah kejelasan petugas pelayanan dengan nilai 2,77, sedangkan nilai terendah adalah kepastian biaya dengan nilai 2,41. Nilai IKM keseluruhan adalah 63,9, yang menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu dinilai "baik". Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kepastian biaya dan jadwal pelayanan. meskipun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu 63,9 yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan pada Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu adalah "baik", karena tersebut berada diantara 62,51 – 81,25 yang berada pada mutu pelayanan B (baik),

tetapi nilai IKM tersebut mendekati batas bawah kategori mutu pelanan B (baik) oleh karena itu diharapkan agar pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Intelijen Keamanan Polisi Daerah Bengkulu menambah lagi kualitas dari sarana dan prasarana yang telah ada, serta lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbedaan yang ditemukan pada penelitian tersebut yakni menggunakan metode kuantitatif berupa metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

B. KERANGKA TEORI

1. Konsep Analisis

a. Pengertian Analisis

Secara umum, analisis merupakan kegiatan memecah suatu hal menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk memahami struktur, fungsi, atau hubungan antar bagian tersebut. Dalam konteks kualitas pelayanan, analisis dilakukan untuk mengevaluasi dan memahami berbagai aspek dari layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Menurut Komaruddin (2001), analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut Harahap (2004), analisis adalah suatu upaya untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.

Menurut Sugiono (2015), Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

Menurut Satori dan Komariyah (2014), Definisi Analisis adalah usaha untuk mengurai suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya.

Menurut Peter Salim dan Yenni Salim (2002), Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses yang dapat memudahkan penguraian dalam pemecahan, evaluasi, dan informasi untuk memahami suatu fenomena dengan lebih baik. Proses analisis ini penting dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi di berbagai bidang sehingga dapat dipahami.

b. Fungsi Analisis

- 1) Analisis mempunyai fungsi untuk dapat mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan.
- 2) Analisis juga bisa diterapkan diberbagai jenis lingkungan dan juga keadaan.
- 3) Analisis akan lebih optimal untuk dipergunakan dalam keadaan yang kritis serta juga untuk keadaan yang membutuhkan strategi. Hal ini karena analisis bisa mengetahui secara detail mengenai keadaan di lingkungan saat ini yang terjadi.

c. Tujuan Analisis

- 1) Mengumpulkan data yang kemudian dapat digunakan untuk berbagai keperluan pelaku analisis. Biasanya akan digunakan dalam menyelesaikan krisis atau juga konflik, atau dapat saja hanya digunakan sebagai arsip.
- 2) Analisis di dalam bidang Pendidikan, Digunakan untuk melakukan sebuah penelitian dalam berbagai subjek keilmuan. menyelesaikan krisis, konflik atau dapat saja digunakan sebagai arsip. Di dalam bidang pendidikan analisis ini juga digunakan untuk melakukan sebuah penelitian dalam berbagai subjek keilmuan (ilmu alam, ilmu sosial, ilmu terapan, ilmu humaniora, ilmu interdisiplin, dll).

2. Pelayanan

Menurut Hasibuan (2005:125) Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang

dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Yang dimaksud dengan :

- a. Ramah tamah dalam pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah service mungkin bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis.

3. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Menurut Kotler (2002:42) dalam Susatyo Herlambang (2018: 105) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sementara itu Harbani Pasalong, 2016:145) berpendapat bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat dan masyarakat merasa terpuaskan atas layanan tersebut.

4. Polsek Murung Pudak

Polsek Murung Pudak memiliki luas wilayah 172,48 km², yang terbagi menjadi 5 kelurahan dan 5 desa. Keberadaan Polsek Murung Pudak tidak terlepas dari masa era globalisasi dan informasi yang tengah melanda Negara Republik Indonesia khususnya Kabupaten Tabalong, berdampak pada beragam dan kompleksnya permasalahan yang akan timbul. Guna menghadapi kemajuan ini beserta dampak negatif khususnya dalam hal keamanan, maka dibutuhkan suatu kekuatan yang dapat menangkal dan mencegah terjadinya berbagai kejahatan. Untuk menjaga keamanan tersebut, sekitar Tahun 1988, Polri yang ada di Kabupaten Tabalong (Polres Tabalong) membentuk Kepolisian Sektor (Polsek) di wilayah Kecamatan Murung Pudak untuk membantu Kepolisian Resort Tabalong dalam menangani keamanan dan ketertiban Masyarakat. Wilayah Hukum Kepolisian Sektor Murung Pudak meliputi Wilayah Kecamatan Murung Pudak dan Kecamatan Tanjung. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan kemajuan Wilayah yang menuntut Pelayanan Prima dari Kepolisian dalam menangani Laporan Pengaduan serta kecepatan dalam mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) maka sekitar tahun 2002 Wilayah

hukum Polsek Murung Pudak terbagi 2 (dua) yaitu dengan terbentuknya Kepolisian Sektor Tanjung Kota dan wilayah hukum Polsek Murung Pudak hanya meliputi Wilayah Kecamatan Murung Pudak.

Kepolisian Sektor Murung Pudak memiliki beban kerja yang tinggi dan kompleks. Dengan adanya Tempat Hiburan, Hotel, Pertamina, Pertambangan maupun Sarana umum lainnya yang berada di wilayah hukum Polsek Murung Pudak merupakan objek vital yang harus mendapatkan Pengamanan, oleh sebab itu Polsek Murung Pudak merupakan tumpuan/basis terdepan yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dengan melakukan upaya pengelolaan organisasi secara efisien, efektif dan akuntabel. Sejak berdirinya kepolisian Sektor Murung Pudak sekitar tahun 1988 hingga sekarang tahun 2024 telah di pimpin oleh 21 Kapolsek, adapon Kapolsek yang pernah menjabat di antaranya sebagai berikut :

1. IPTU ALI BEGARIF (1988-.....)
2. AIPTU MUHARI (.....-.....)
3. IPTU PRIO SUKOCO (.....-.....)
4. IPTU ENDI SUTENDY, S.H. (.....-.....)
5. IPDA BERTIN BARUTU (.....-.....)
6. IPTU AHMAD MUZAYIN (.....-.....)
7. IPDA AGUNG K. (.....-.....)
8. IPTU BAMBANG SUWAHIM (.....-.....)
9. IPTU HOTMAN HABEAHAN, S.H. (.....-.....)

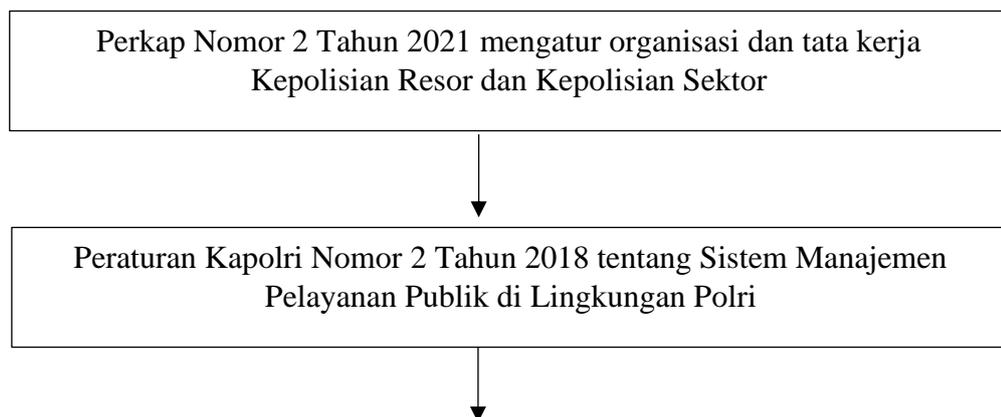
- | | | |
|-----|-------------------------------|-----------------|
| 10. | IPTU TAUFIK URRAHMAN | (.....-.....) |
| 11. | IPTU ADJI | (.....-.....) |
| 12. | IPTU DARWIN, SE | (2011-2012) |
| 13. | IPTU AMIN, AMD IK | (2012-2012) |
| 14. | IPTU HAMZAH BADARU | (2012-2014) |
| 15. | AKP WIHELMUS HELKY | (2014-2014) |
| 16. | IPTU I KADE SURYAWANDIKA,S.IK | (2014-2016) |
| 17. | AKP BUDI GUNA PUTRA | (2016-2017) |
| 18. | IPTU P.SIREGAR,SH | (2017-2019) |
| 19. | AKP SAMSU SUARGANA, S.AP | (2019-2022) |
| 20. | IPTU SUWITO | (2022-2024) |
| 21. | IPTU HERI SISWOYO, S.H. | (2024-Sekarang) |

Dalam berdirinya Polsek Murung Pudak terdapat memiliki beberapa unit fungsi yaitu unit Propam, unit Sium, unit Reskrim, Unit Samapta, unit Intelkam, unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu), dan unit Binmas. Sejarah Berdirinya Kepolisian Sektor Murung Pudak disampaikan sebagai bahan masukan untuk dapat memberikan gambaran dan manfaat serta pengamatan dan penilaian bagi pimpinan dalam rangka penyesuaian Wilayah, sesuai dengan Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian di tingkat Kewilayahan.

C. KERANGKA KONSEPTUAL

Pada penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan menurut A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988). Didalam penelitian ini mengidentifikasi 5 model dalam kualitas pelayanan kepada masyarakat di Polsek Murung Pudak hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu : *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti Langsung), melihat dari banyaknya masyarakat yang berdatangan disetiap harinya untuk melakukan pengaduan di Polsek Murung Pudak, maka dari itu pentingnya respon anggota Polsek Murung Pudak terutama pada unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang mana diunit SPKT Polsek Murung Pudak tidak ada anggota satupun yang menjabat di Unit tersebut, oleh karena itu dengan adanya kekosongan personil unit SPKT yang mana unit tersebut sangat penting pada saat menerima laporan laporan pengaduan masyarakat yang terjadi di Daerah Hukum Polsek Murung Pudak. Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti memfokuskan pada beberapa faktor kedalam bagan kerangka konseptual sebagai berikut :

Tabel 1. 1: Kerangka Konseptual Penelitian



Indikator yang menjadi fokus dalam kualitas Pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988)

1. *Realibility* (Kehandalan)
2. *Responsiviness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangible* (Bukti Langsung)

Prosedur pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat:

1. Penerimaan Laporan atau Pengaduan
2. Verifikasi dan Pengolahan Data
3. Tindak Lanjut Laporan
4. Pelaksanaan Tindakan
5. Pemberian Informasi dan Umpan Balik
6. Penutupan Kasus
7. Evaluasi dan Peningkatan Pelayanan
8. Pelayanan Khusus

Analisis kepuasan Pelayanan terhadap masyarakat Polsek Murung Pudak di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

Berkualitas