

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tugas strategis untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Polisi Sektor adalah lembaga yang langsung bertanggung jawab atas pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting untuk menjaga masyarakat aman dan tertib. Polisi memiliki tugas yang bijaksana dalam masyarakat untuk menangani berbagai masalah yang muncul untuk menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat. Kehadiran polisi dalam lingkungan masyarakat sangat dibutuhkan karena dapat memengaruhi bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam menjaga keamanan lingkungan.

Dalam menjalankan tugas polisi sering kali dihadapkan dengan berbagai masalah yang muncul di masyarakat misalnya terjadi tindak kejahatan, pencurian, penipuan, penggelapan, kekerasan, peredaran narkoba, pelanggaran hukum lainnya serta memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat. Banyaknya kegiatan dan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat ini sering kali mengalami kendala, karena keterbatasan personil polisi yang bertugas ini sehingga pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat kurang maksimal. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal dapat mempengaruhi reputasi institusi kepolisian. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa jika seseorang merasa bahwa polisi

memberikan pelayanan yang buruk kepada mereka, mereka cenderung memiliki pandangan negatif terhadap kepolisian. Situasi seperti ini dapat menjauhkan polisi dan masyarakat, dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sumber daya manusia sangat penting untuk mendorong tercapainya tujuan kepolisian dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan pengayoman kepada masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sumber daya manusia adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan dalam proses produksi. Menurut MSi dalam buku Manajemen SDM oleh Dr. Edy Soetrisno, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, kekuatan, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Selain itu, menurut ahli Hasibuan sumber daya manusia didefinisikan sebagai kemampuan kombinasi dari kemampuan fisik dan mental seseorang. Perilaku dan sifatnya dipengaruhi oleh lingkungannya dan keturunannya, sementara keinginan untuk memenuhi kebutuhan dirinya meningkatkan prestasi kerjanya. Adapun menurut Mathew dan Jackson Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai kumpulan sistem formal yang ada di perusahaan dan organisasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa minat dan bakat manusia dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia sangat penting bagi suatu masyarakat atau organisasi. Kualitas dan keterampilan individu dalam sumber daya manusia memengaruhi keberhasilan

secara keseluruhan. Organisasi yang memiliki pengelolaan SDM yang tepat dapat mencapai tujuan strategis mereka, meningkatkan kinerja, dan memperoleh keunggulan yang kompetitif.

Peraturan Kepolisian Negara yang mengatur organisasi dan tata kerja Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor dalam konteks hukum di atur dalam Perkap Nomor 2 Tahun 2021, yang ditetapkan pada tanggal 13 Januari 2021. Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Pelayanan Publik di Lingkungan Polri. tentang standar pelayanan publik yang harus diterapkan oleh Polri. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 mengatur tugas, fungsi, dan peran Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta pelayanan publik, dan Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2017 mengatur rekrutmen, pengembangan, dan manajemen personel di Polri, yang berkaitan dengan masalah kekurangan personel. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur hak dan kewajiban masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, serta tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Dari beberapa survey yang bersumber dapat diuraikan menurut Komite Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), rasio polisi terhadap jumlah penduduk idealnya adalah 1:300. Namun, rasio ini seringkali jauh lebih tinggi di Indonesia, sering mencapai 1:800 atau lebih, menunjukkan kekurangan personil yang signifikan. Kekurangan personil menyebabkan waktu tanggap terhadap laporan kejahatan meningkat. Sebuah studi LSI menemukan bahwa 65% orang tidak puas dengan seberapa cepat polisi menangani laporan kriminal. Menurut Laporan Tahunan Polri, anggota kepolisian yang ada menghadapi beban kerja

yang lebih besar karena kekurangan personel, yang dapat menyebabkan kelelahan dan penurunan kualitas pelayanan.

Polsek Murung Pudak merupakan polsek yang terletak di Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan. Memiliki luas wilayah 172,48 km<sup>2</sup>, yang terbagi menjadi 5 kelurahan dan 5 desa. Dalam Polsek Murung Pudak memiliki beberapa unit fungsi yaitu unit Propam, unit Sium, unit Reskrim, Unit Samapta, unit Intelkam, unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu), dan unit Binmas. Dari beberapa unit tersebut salah satunya pada unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu) memiliki kekosongan jabatan, hal ini dapat menurunkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Unit SPKT di dalam kepolisian bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, termasuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan serta memberikan bantuan dan pertolongan. Kekurangan personil pada Polsek Murung Pudak, dikarenakan berbagai alasan, seperti kekurangan personel baru, adanya mutasi anggota, atau kurangnya alokasi sumber daya manusia oleh pimpinan Polri. Menurut Daftar Susunan Personil pada Perpol nomor 2 Tahun 2021, jumlah ideal personil pada polsek yaitu 52 personil, tetapi kenyataannya jumlah personil yang ada di Polsek Murung Pudak hanya ada 18 Personil. Hal ini tidak sebanding dengan luas wilayah dan populasi yang harus dilayani. Rasio yang tidak ideal ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal dan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Observasi permasalahan yang telah diuraikan, bahwa adanya masalah kurangnya cepat tanggap Aparat kepolisian Polsek Murung Pudak

karena pengaruh kekurangan jumlah personil dan luasnya wilayah Murung Pudak membuat banyaknya masyarakat yang datang kePolsek Murung Pudak untuk menyelesaikan permasalahan sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Polsek Murung Pudak. Hal ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan jumlah personil serta memperbaiki kualitas layanan publik yang diberikan oleh Polsek Murung Pudak.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dengan masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut “ Berdasarkan latar belakang dengan masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut “ Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kepolisian Sektor Murung Pudak?”

## C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh anggota Polsek Murung Pudak.

## D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini memiliki manfaat yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat membantu memahami lebih dalam tentang harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

oleh Polsek dengan melakukan analisis kepuasan pelayanan. Hal ini penting untuk menemukan komponen penting yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin menyelidiki kepuasan masyarakat dari pelayanan di sektor kepolisian atau sektor publik lainnya. Penelitian ini juga dapat membuka peluang untuk menyelidiki lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Polsek Murung Pudak

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta merumuskan strategi yang lebih baik dalam menjalankan tugas kepolisian.

- b. Untuk Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam berinteraksi dengan kepolisian, serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya kerjasama dalam menjaga keamanan.

- c. Untuk Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan publik, khususnya dalam konteks kepolisian.

