

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari tersedianya layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu diberikan secara cepat, tepat, transparan, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik menjadi wajah utama birokrasi karena masyarakat berinteraksi langsung dengan aparatur sebagai penyelenggara layanan. Oleh sebab itu, keberhasilan suatu instansi publik dalam memberikan pelayanan sering kali diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya kegiatan administratif, melainkan bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara maupun penerima layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK. SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat untuk menerangkan ada atau tidaknya catatan kriminal seseorang. Dokumen ini banyak dibutuhkan untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, mengikuti seleksi penerimaan pegawai, pengurusan administrasi tertentu, maupun kebutuhan lainnya. Oleh karena itu, pelayanan SKCK harus dilaksanakan secara profesional karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang perlu

diperhatikan. Pelayanan SKCK merupakan pelayanan administratif yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat. Interaksi tersebut mencakup pemberian informasi, pemeriksaan persyaratan, penginputan data, verifikasi dokumen, proses penerbitan, hingga penyerahan hasil layanan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan SKCK sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang jelas, cepat, ramah, dan sesuai prosedur.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kompetensi aparatur. Kompetensi aparatur dapat dipahami sebagai kemampuan individu dalam melaksanakan tugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, komunikasi, dan profesionalisme kerja. Spencer dan Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja unggul dalam pekerjaan. Artinya, aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif, bertanggung jawab, dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Dalam pelayanan publik, kompetensi aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap sopan, serta memberikan pelayanan secara adil dan profesional. Hal ini sejalan dengan pandangan Wibowo (2021) bahwa kompetensi menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kinerja pegawai, karena kompetensi mencerminkan kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila aparatur memiliki kompetensi yang baik, maka proses pelayanan akan lebih mudah dikendalikan, kesalahan administratif dapat diminimalkan, dan masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih memuaskan.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Aini dan Rahmawati (2022) menemukan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi aparatur, semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan serupa dikemukakan oleh Iskandar dan Putri (2020), yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia aparatur

merupakan faktor penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, kompetensi aparatur dapat diposisikan sebagai faktor dasar yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan SKCK, kompetensi aparatur menjadi semakin penting karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah dipahami. Petugas yang memahami prosedur pelayanan dengan baik akan mampu menjelaskan persyaratan secara jelas kepada masyarakat. Petugas yang memiliki keterampilan teknis akan mampu memproses dokumen secara lebih tepat. Sementara itu, petugas yang memiliki sikap profesional dan komunikasi yang baik akan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Dengan demikian, kompetensi aparatur menjadi faktor utama yang menentukan bagaimana pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat.

Selain kompetensi aparatur, kualitas layanan publik juga merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan publik menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan petugas memberikan pelayanan secara cepat dan membantu masyarakat. Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya. Empathy mencerminkan perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat, sedangkan tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik dan sarana pelayanan. Model SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Dalam pelayanan SKCK, dimensi reliability terlihat dari ketepatan proses pelayanan dan kesesuaian prosedur. Responsiveness terlihat dari kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dan merespons pertanyaan atau keluhan. Assurance terlihat dari kepercayaan masyarakat terhadap petugas dan kepastian pelayanan yang diberikan. Empathy terlihat dari keramahan, kesopanan, dan perhatian petugas kepada masyarakat.

Sementara itu, tangibles terlihat dari fasilitas pelayanan, ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan, serta ketersediaan informasi pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Lanin dan Hermanto (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah di Indonesia. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Ningsih dan Haryono (2023) juga menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, jelas, dan didukung sistem pelayanan yang baik mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi variabel penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dalam sektor publik, kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap pelayanan, tetapi juga menjadi ukuran kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dikenal melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya IKM, instansi pemerintah dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan telah memenuhi harapan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Oleh karena itu, IKM menjadi instrumen

penting dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan SKCK, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, kecepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, transparansi biaya, kenyamanan fasilitas, dan ketepatan hasil pelayanan. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan berjalan lancar, tidak berbelit-belit, petugas memberikan informasi yang jelas, serta dokumen SKCK dapat diterbitkan sesuai waktu yang dijanjikan. Sebaliknya, masyarakat akan merasa kurang puas apabila pelayanan lambat, informasi tidak jelas, atau petugas kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian Utami dan Firmansyah (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK berbasis elektronik memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK yang lebih mudah, transparan, dan berbasis sistem dapat meningkatkan pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan. Selain itu, penelitian Fadli dan Nurhayati (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepolisian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena pelayanan SKCK merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif kepolisian yang menuntut profesionalisme aparatur dan kualitas sistem pelayanan. Kompetensi aparatur juga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung. Dalam pelayanan publik, masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga proses dan interaksi selama menerima layanan. Petugas yang ramah, komunikatif, memahami prosedur, dan mampu memberikan solusi akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Pengalaman tersebut dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Pratama dan Susanto (2020) menemukan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi aparatur, terutama sikap dan profesionalisme, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Namun demikian, pengaruh kompetensi terhadap kepuasan masyarakat tidak selalu terjadi secara langsung. Dalam banyak kasus, kompetensi aparatur terlebih dahulu diwujudkan dalam bentuk kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan kata

lain, masyarakat tidak selalu menilai kompetensi aparatur secara abstrak, tetapi menilai kompetensi tersebut melalui pengalaman pelayanan yang mereka terima. Aparatur yang kompeten akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, jelas, responsif, dan profesional. Pelayanan yang baik inilah yang kemudian meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, layanan publik dapat diposisikan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi aparatur dan indeks kepuasan masyarakat. Secara teoritis, hubungan antara kompetensi, layanan publik, dan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan melalui pendekatan input-process-output. Kompetensi aparatur berperan sebagai input karena menjadi modal utama dalam pelaksanaan pelayanan. Layanan publik berperan sebagai proses karena merupakan bentuk nyata dari kompetensi yang diterapkan dalam kegiatan pelayanan. Sementara itu, indeks kepuasan masyarakat berperan sebagai output karena mencerminkan hasil akhir dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang diberikan.

Penelitian Kurniawan dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja sektor publik dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan merupakan mekanisme penting yang menjembatani faktor internal organisasi dengan kepuasan pengguna layanan. Sejalan dengan itu, Setiawan dan Arifin (2023) melalui pendekatan model struktural menemukan bahwa kompetensi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam administrasi publik. Dengan demikian, layanan publik tidak hanya berperan sebagai variabel yang berdiri sendiri, tetapi juga sebagai penghubung antara kompetensi aparatur dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat dengan layanan publik sebagai variabel intervening memiliki dasar teoritis dan empiris yang kuat. Teori kompetensi menjelaskan pentingnya kemampuan aparatur dalam menunjang kinerja pelayanan. Teori kualitas layanan menjelaskan bagaimana pelayanan dinilai berdasarkan persepsi

masyarakat. Teori kepuasan menjelaskan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Sementara itu, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas layanan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kualitas layanan dapat memediasi hubungan antara kompetensi dan kepuasan masyarakat.

Meskipun penelitian mengenai kompetensi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan SKCK di Polrestabes Palembang masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menguji pengaruh langsung antara kompetensi terhadap pelayanan atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Padahal, dalam praktik pelayanan publik, kompetensi aparatur tidak selalu langsung dirasakan oleh masyarakat, melainkan terwujud melalui proses pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena tidak hanya menguji pengaruh langsung kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat, tetapi juga menganalisis peran layanan publik sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kompetensi aparatur dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan publik. Dalam konteks pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi dalam meningkatkan kompetensi aparatur, memperbaiki kualitas layanan, dan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai pentingnya kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dampaknya terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap layanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
3. Apakah layanan publik berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?
4. Apakah layanan publik mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap layanan publik pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
3. Menganalisis pengaruh layanan publik terhadap indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.
4. Menganalisis peran layanan publik sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kompetensi dan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK di Polrestabes Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut mencerminkan kontribusi penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai hubungan antara kompetensi aparatur, kualitas layanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat dengan menempatkan layanan publik sebagai variabel intervening. penelitian ini dapat memperkuat dan menguji relevansi teori kualitas pelayanan seperti konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, serta teori kepuasan pelanggan dari Kotler Philip dan Kevin Lane Keller dalam konteks sektor publik, khususnya pelayanan kepolisian. penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji model hubungan kausal antara kompetensi, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)*, khususnya dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Di samping manfaat teoritis, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

1. Bagi Institusi Kepolisian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Polrestabes Palembang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan SKCK. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kompetensi aparatur, baik melalui pelatihan, pengembangan keterampilan pelayanan, maupun peningkatan profesionalisme petugas.

2. Bagi Aparatur Pelayanan Publik

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi petugas pelayanan dalam meningkatkan kualitas kinerja, terutama dalam aspek kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan komunikasi. Dengan kompetensi yang lebih baik, diharapkan aparatur mampu memberikan

elayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah maupun instansi terkait dalam merancang kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kompetensi aparatur. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendukung implementasi reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

4. Bagi Masyarakat

Secara tidak langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatnya kompetensi aparatur dan kualitas layanan, masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih baik, transparan, dan memuaskan dalam proses pembuatan SKCK.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasan dalam setiap bab, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN:

Bab pendahuluan ini terdiri dari:

- a. Latar belakang penelitian
- b. Rumusan masalah
- c. Tujuan penelitian
- d. Manfaat penelitian
- e. Sistematika penulisan

2. BAB II TINJUAN PUSTAKA

- a. Landasan teori
- b. Penelitian terdahulu

- c. Kerangka penelitian
  - d. Pengembangan hipotesis
3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN
- a. Objek penelitian
  - b. Jenis dan sumber data
  - c. Populasi dan sampel penelitian
  - d. Jenis dan sumber data
  - e. Teknik pengumpulan data
  - f. Operasional variabel penelitian
  - g. Teknik analisis data
4. BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL
- a. Gambaran umum objek penelitian
  - b. Karakteristik responden
  - c. Analisis Deskriptif variabel
  - d. Hasil Analisis SmartPls
  - e. Pengujian Hipotesis
  - f. Pengujian Mediasi
  - g. Pembahasan
5. BAB V PENUTUP
- a. Kesimpulan
  - b. Saran
  - c. Keterbatasan penelitian
  - d. Penutup Akhir

