

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum untuk mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut di Indonesia. Polri bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang Polri 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 (Kusuma et al., 2015).

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi publik, termasuk kepolisian, sangat menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima menurut (Issn, 2024). Di era modern ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional semakin meningkat. Oleh karena itu, institusi kepolisian dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Kepolisian sebagai aparat penegak hukum memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun, keberhasilan tugas tersebut tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada bagaimana pelayanan yang diberikan dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.(Budiman et al., 2022) dan (Ramadhan, 2024) Menyatakan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian menjadi indikator penting yang mencerminkan keberhasilan institusi dalam menjalankan fungsinya.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri merupakan bagian penting, salah satu indikator penentu keberhasilan Polri. Baik buruknya Polri tidak hanya ditentukan ukuran yang ditetapkan secara internal, namun juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, ditunjukkan oleh beberapa hasil survei yang dilakukan, baik oleh lembaga survei eksternal (Indo Barometer dan Litbang Kompas) maupun Puslitbang Polri, menunjukkan beberapa layanan Kepolisian yang dirasakan publik masih kurang (Wahyurudhanto et al., 2018).

Secara teoritis, kepuasan masyarakat diistilahkan dengan kalimat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kualitas pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, maka masyarakat tidak akan puas. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan ekspektasi masyarakat akan puas (Kotler & Keller, 2019). Kepuasan masyarakat

dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung masyarakat ketika berhubungan dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain ketika berhubungan dengan Polri (Sari et al., 2020). Selain kualitas pelayanan, retensi masyarakat atau loyalitas masyarakat juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Masyarakat yang merasa puas cenderung akan tetap menggunakan layanan kepolisian dan memberikan dukungan positif, sehingga menciptakan hubungan jangka panjang yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik di sektor kepolisian karena masyarakat secara langsung menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Penelitian di Polres Jember menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa dimensi pelayanan seperti bukti langsung (*tangibles*) dan keandalan (*reliability*) yang masih perlu perbaikan, dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah memberikan nilai positif yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan perhatian terhadap masyarakat dapat meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Selain itu, retensi atau loyalitas masyarakat dalam menggunakan layanan kepolisian juga menjadi aspek penting yang mencerminkan keberhasilan institusi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat. Loyalitas ini tercermin dari keinginan masyarakat untuk terus menggunakan layanan kepolisian dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain menurut (Pasianus, 2021). Retensi yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dan percaya pada institusi kepolisian sehingga mereka tidak beralih ke alternatif lain atau mengabaikan layanan tersebut. Polres Jember telah berupaya mendorong profesionalisme dan optimalisasi pelayanan publik sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas masyarakat, termasuk melalui inovasi dan penghargaan atas kinerja anggota yang berprestasi. Kepercayaan masyarakat yang tumbuh dari kualitas pelayanan yang konsisten dan transparan menjadi fondasi utama dalam mempertahankan loyalitas tersebut.

Terdapat kesenjangan Penelitian (*Gap Research*) pada Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian oleh Aang Kurniawan (2008) pada pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satuan Intelkam Polres Jember menemukan bahwa dimensi Bukti Langsung (*tangibles*) dan Keandalan (*reliability*) memiliki skor negatif, yang berarti harapan pemohon lebih tinggi daripada persepsi yang dirasakan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan pada dua dimensi ini dikatakan tidak baik dan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada aspek tersebut. Selain itu, studi pada Polres Rejang Lebong (meskipun bukan Polres Jember) menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan dan responsivitas dalam penanganan pengaduan masyarakat masih dinilai tidak responsif, yang berdampak negatif pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaktepatan dan kurangnya responsivitas dapat menjadi faktor yang tidak berpengaruh positif atau bahkan menghambat kepuasan masyarakat.

Polres Jember adalah institusi kepolisian yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sebagai bagian dari Kepolisian Daerah Jawa Timur, Polres Jember memiliki peran strategis dalam penegakan hukum, pelayanan publik, serta kerjasama dengan berbagai elemen masyarakat dan pemerintah daerah untuk menciptakan situasi yang kondusif. Saat ini, Polres Jember dipimpin oleh AKBP Bobby Adimas Candra Putra, yang resmi menjabat sejak April 2025 setelah menggantikan AKBP Bayu Pratama Gubunagi. AKBP Bobby merupakan perwira dengan pengalaman panjang dan rekam jejak gemilang di berbagai satuan kerja Polri, termasuk Polres Lamongan dan beberapa posisi strategis di Polda Jawa Timur. Kepemimpinannya di Polres Jember ditandai dengan pendekatan humanis, profesionalisme, dan kolaborasi intensif dengan Forkopimda, tokoh masyarakat, serta stakeholder lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjaga stabilitas keamanan di wilayah tersebut.

Polres Jember berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui program-program preventif dan responsif terhadap isu sosial dan kriminalitas yang berkembang. Sinergi antara Polres Jember dengan pemerintah daerah dan masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi warga Jember. Dengan sumber daya manusia yang kompeten dan pimpinan yang berpengalaman, Polres Jember berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh institusi kepolisian dalam memberikan pelayanan yang optimal. Masalah seperti birokrasi yang rumit, kurangnya transparansi, serta respon yang lambat sering kali menjadi keluhan masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan mengurangi loyalitas atau retensi masyarakat dalam menggunakan layanan kepolisian.

Berikut adalah tabel yang menggambarkan keluhan dan saran masyarakat terkait pelayanan publik di Polres Jember berdasarkan data pengaduan dan masukan dari masyarakat melalui Mall Pelayanan Publik Kabupaten Jember dan kanal pengaduan resmi lainnya:

Gambar 1.1
Grafik Survei Keluhan Pengguna Pelayanan 2025



Tabel 1.1
Tabel Keluhan dan Saran awal Tahun 2025

Keluhan	Saran
Proses pelayanan yang masih lambat dan berbelit	Percepatan proses administrasi dengan sistem digitalisasi yang lebih optimal dan <i>user-friendly</i>
Kurangnya transparansi informasi terkait prosedur layanan	Penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>
Respons petugas yang kurang ramah dan kurang komunikatif	Pelatihan peningkatan soft skills dan pelayanan prima bagi personel kepolisian
Waktu tunggu yang lama saat pengurusan surat-surat	Penambahan jumlah petugas di loket pelayanan untuk mengurangi antrean
Kurangnya fasilitas pendukung di tempat pelayanan	Peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman dan sarana pendukung lainnya
Keluhan terkait ketidakjelasan penanganan laporan masyarakat	Sistem <i>monitoring</i> pengaduan yang transparan dan <i>update</i> status penanganan bagi pelapor
Kurangnya sosialisasi program dan layanan baru Polres Jember	Intensifikasi sosialisasi melalui media sosial dan kegiatan langsung ke masyarakat

Sumber : pengaduan resmi Wadul Gus'e (2025)

Data tersebut diambil dari laporan pengaduan masyarakat yang tercatat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Jember dan kanal pengaduan resmi Wadul Gus'e pada periode awal tahun 2025. Keluhan dan saran ini menjadi bahan evaluasi bagi Polres Jember untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, transparan, dan responsif sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan sektor publik dan retensi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Jember, dengan kepercayaan masyarakat sebagai variabel intervening. Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Polres Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan, dan mempertahankan loyalitas masyarakat demi terciptanya pelayanan kepolisian yang lebih efektif dan responsif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam Penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada polres Jember ?
2. Apakah retensi berpengaruh terhadap kepuasan pada polres Jember ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pada polres Jember ?
4. Apakah retensi berpengaruh terhadap kepercayaan pada polres Jember ?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pada polres Jember ?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada polres Jember yang di intervening oleh kepercayaan ?

7. Apakah retensi berpengaruh terhadap kepuasan pada polres Jember yang di intervening oleh kepercayaan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya Penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada polres Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis retensi masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada polres Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pada polres Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis retensi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pada polres Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada polres Jember
6. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada polres Jember yang di intervening oleh kepercayaan
7. Untuk menguji dan menganalisis retensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pada polres Jember yang di intervening oleh kepercayaan

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik, dengan menambah wawasan terkait hubungan antara kualitas pelayanan, retensi pelanggan, kepuasan masyarakat, dan peran kepercayaan sebagai variabel intervening.
 - b. Menjadi referensi akademik bagi Penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan publik di sektor kepolisian atau lembaga pemerintah lainnya, terutama dalam konteks penggunaan teknologi informasi dan inovasi pelayanan.
 - c. Memperluas pemahaman tentang bagaimana kepercayaan masyarakat dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan dan retensi terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pelayanan publik Polres Jember.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan strategis bagi Polres Jember dan jajaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan responsif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas sebagai pengguna layanan.
 - b. Membantu Polres Jember dalam merancang dan mengimplementasikan inovasi pelayanan berbasis teknologi, guna mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan.

- c. Menjadi bahan evaluasi bagi pengambil kebijakan di Polres Jember untuk memperkuat kepercayaan melalui peningkatan profesionalisme, transparansi, dan komunikasi yang efektif antara aparat kepolisian dan masyarakat.
- d. Memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam memahami proses pelayanan dan mendorong partisipasi aktif dalam memberikan masukan untuk perbaikan layanan

