

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang Undang No 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1, mendefinisikan **pelayanan publik sebagai** kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut **Penyelenggara adalah** setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut **Pelaksana adalah** pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. **Masyarakat adalah** seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. **Standar pelayanan adalah** tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan kepada masyarakat (publik) menjadi salah satu indikator dari terwujudnya Good goverment yang sedang dicanangkan dan menjadi target capaian besar pemerintah melalui seluruh komponen institusinya termasuk Kepolisian. Untuk dapat menjadi nominator wilayah bebas korupsi maka dicanangkan zona integritas yang salah satu

indikatornya ditunjukkan oleh kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini yang diberikan oleh Kepolisian Resor Kudus, terkait dengan peroleh SKCK, SIM dan SPK untuk seluruh wilayah POLRES Kudus termasuk didalamnya layanan yang dilaksanakan oleh Kepolisian Sektor di sembilan (9) Kecamatan di Kabupaten Kudus.

Menyadari hal tersebut, **Polres Kudus** bekerja sama dengan **Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Muria Kudus**, menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Polres dan Polsek Kudus. Berdasarkan nota kesepakatan bersama antara LPPM UMK dan Polres Kudus, dengan **Nomor: 012/R.UMK/Sek/C.06.12/II/2020** dan **Nomor: KESMA/01/II/HUK.8.1.1/2020**. Hal dilaksanakan sebagai tindak lanjut Keputusan Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah **Nomor: KEP/111/I/2020** tanggal 15 Januari 2020 tentang penetapan Satker Polda dan Satwil Polres sebagai zona integritas calon memperoleh predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Tahun 2020.

Beberapa indikator yang digunakan dalam penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Polres Kudus, yaitu: **bukti fisik (*Tangible*)**, **kehandalan (*Reliability*)**, **daya tanggap (*Responsiveness*)**, **jaminan (*Assurance*)**, dan **empati (*Emphaty*)**. Wilayah survey meliputi Polres Kudus, Polsek Bae, Polsek Kota Kudus, Polsek Kaliwungu, Polsek Gebog, Polsek Jati, Polsek Jekulo, Polsek Dawe, Polsek Mejobo, dan Polsek Undaan.

## **1.2 Perumusan masalah**

Permasalahan yang dihadapi oleh Polres Kudus sebagai Satwil Polres dapat dirumuskan sebagai berikut : belum dimilikinya hasil kajian tentang gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan selama ini khususnya untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin Mengemudi (SIM) dan Sentral

Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang digunakan sebagai indikator penetapan wilayah bebas korupsi untuk mewujudkan zona integritas diwilayah polres kudus.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan dari penelitian ini adalah :**

Mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya yang terkait dengan SKCK, SIM dan SPKT sebagai dasar penetapan nominasi sebagai wilayah bebas korupsi untuk mewujudkan zona integritas di wilayah Polres Kudus.

#### **b. Manfaat dari penelitian ini adalah :**

Hasil penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh jajaran Polres Kudus dan Polsek diwilayah Polres Kudus dapat digunakan sebagai indikator ditetapkannya Polres Kudus sebagai Wilayah Bebas Korupsi untuk mewujudkan zona integritas.