

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi yang bertugas dan bertanggung jawab menjalankan kegiatan-kegiatan operasional organisasi. Dalam melaksanakan tugas seorang karyawan diperlukan suatu ketekunan dalam bekerja, cekatan, memiliki keahlian dan kemampuan dalam melaksanakan tugas (Gomes, 2013). Dalam sebuah organisasi agar dapat berkembang dan maju sangat tergantung dari kinerja personil itu sendiri. Apabila kinerja juga tercapai dengan baik, namun sebaliknya apabila kinerja personil tidak bagus, maka hasil yang diperoleh juga tidak baik, sehingga tujuan yang diinginkan oleh organisasi tidak dapat tercapai dengan maksimal. Untuk itu perhatian dari pimpinan kantor untuk memenuhi kebutuhan personil, agar kinerja anggota Kepolisian bagus. Oleh karena itu, SDM bukan hanya semata-mata menjadi objek pencapaian tujuan, tetapi sekaligus menjadi pelaku untuk mewujudkan tujuan organisasi (Armstrong & Baron, 2015).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kinerja bawahan atau pegawainya (Stup dalam Wardhani, 2017). Armstrong & Baron (2015) mendasarkan keseluruhan etos kinerja dan manajemen kinerja dengan asumsi bahwa, jika tingkat kinerja bawahan dapat meningkat, kinerja organisasi yang lebih baik akan mengikuti sebagai akibat langsung. Dengan demikian organisasi menganggap SDM sebagai aset paling berharga dari sebuah organisasi.

Keberadaan anggota Kepolisian, sebagai aparat penegak hukum dituntut untuk bekerja secara legalitas, proporsionalitas, profesionalitas, nesesitas, *reasonable*, efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan tugas pokok, fungsi dan peran organisasi kepolisian (Rahardjo, 2011).

Kepolisian Resor Kabupaten Ponorogo merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai kekuasaan hukum guna menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat Kabupaten Ponorogo. Komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Lembaga Kepolisian Resor Kabupaten Ponorogo meliputi komunikasi eksternal dan internal. Dalam komunikasi eksternal oleh Hubungan Masyarakat (Humas), personil kepolisian langsung berhadapan dengan masyarakat, dan hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja personil. Komunikasi eksternal oleh Humas yang dilakukan personil kepolisian terkadang tidak sesuai dengan instruksi dari pimpinan Polres (Kepolisian Resor). Instruksi pimpinan kepada personil dapat dilihat dari komunikasi internal. Komunikasi eksternal oleh Humas merupakan bagian dari kinerja anggota kepolisian selain kinerja dalam internal organisasi. Proses yang dinamis dan secara umum yang ada di organisasi atau instansi, maka arus komunikasi sangat penting digunakan untuk melihat serta mengukur bagaimana arus komunikasi bagian Humas yang diterapkan Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa suatu instansi kepolisian dapat meningkatkan komitmen aparat dengan meningkatkan kualitas dari komunikasi bagian Humas di masyarakat tersebut.

Berkualitasya komunikasi oleh Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo yang terjadi pada masyarakat di Kabupaten Ponorogo dapat berdampak pada

peningkatan kualitas pelayanan Kepolisian di mata masyarakat. Upaya untuk menciptakan dan membangun komunikasi yang baik dalam internal organisasi dibutuhkan peran seorang Humas atau *Public Relations (PR)*. PR adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memerlukan kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Seorang PR dituntut untuk mampu mengemas pesan yang akan disampaikan kepada publik, seapik mungkin dan melalui media yang tepat sehingga publik dapat menerima dengan cukup mudah (Cutlip *et al.*, 2011). Seorang PR mampu menciptakan komunikasi yang baik antar internal anggota organisasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai terhadap pelanggan publik itu sendiri dapat berdampak pada kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Namun dengan melakukan komunikasi yang baik, kepedulian, dan memahami kebutuhan para publik atau masyarakat. Memang tidak mudah menjadi perusahaan terbaik, selain harus menyediakan fasilitas pelayanan terbaik juga ada beberapa faktor perilaku pelanggan yang tidak mudah ditebak, serta banyaknya ragam budaya yang ada di Indonesia, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda. Hal ini sesuai pernyataan Lupiyoadi (2011) bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan publik adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan publik sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi, maka kepuasan publik dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan publik

terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan (Setiadi, 2013).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik. Kualitas pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM). Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain yang dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah salah satunya adalah Pelayanan administratif, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik seperti SIM. Kualitas pelayanan pembuatan SIM pada Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dapat diketahui melalui kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan, kesanggupan

untuk memberikan pelayanan, adanya jaminan dan kepastian, dan memberikan perhatian dan pelayanan yang tulus.

Oleh karena itu, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik SIM pada Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, maka diperlukan implementasi strategi dari Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM). Berdasarkan latarbelakang di atas, peneliti merasa tertarik mengambil judul **“Implementasi Strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Surat Ijin Mengemudi (SIM)”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut: Bagaimanakah implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).
2. Mengetahui implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).

3. Mengetahui kendala-kendala dalam implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Akademis**

1. Bagi Anggota Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi anggota Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo mengenai implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi organisasi dan *public relations*.
3. Bagi Masyarakat Umum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai implementasi strategi Humas Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Surat Ijin Mengemudi (SIM).

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

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, peneliti berharap agar informasi dan data yang didapat melalui penelitian ini, dapat menjadi referensi bagi Kepala Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIM bagi masyarakat di Kabupaten Ponorogo