

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. 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 karyawan bagus. Oleh karena itu, SDM bukan hanya semata-mata menjadi objek pencapaian tujuan, tetapi sekaligus menjadi pelaku untuk mewujudkan tujuan organisasi (Armstrong & Baron, 2015:42).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada konsep atau sistem kerjanya (Stup dalam Wardhani, 2017:68). Armstrong & Baron (2015:47) mendasarkan keseluruhan etos kinerja dan manajemen kinerja dengan asumsi bahwa jika tingkat kinerja karyawan 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. Oleh karena itu, Kepolisian sebagai fungsi pemerintahan negara dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 pasal 2 memiliki fungsi di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan Reformasi Birokrasi Polri yang memberikan pelayanan prima, zero complain, menjadikan Polri sebagai lembaga yang unggul dan profesional dalam mewujudkan pembangunan nasional, dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2005-2025, maka dibentuklah *grand strategy* Polri 2005-2025.

Selain itu, pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah (Kusuma & Merri, 2013). Oleh karena itu diperlukan strategi yang merupakan sebuah proses penyusunan administratif untuk menetapkan cara, program, tujuan, maupun dana yang ditetapkan agar dapat mencapai sasaran. Berdasarkan keputusan Kapolri No. Pol : Skep/360/VI/2005 Tanggal 10 Juni 2005. *Grand Strategy* Polri 2005-2025 membagi substansinya ke dalam tiga tahapan, pada tahap I tahun 2005-2010 dikenal dengan *trust building*, Kemudian dilanjutkan dengan tahap II tahun 2011-

2014 dikenal dengan *partnership building*, tahap III pada Tahun 2015-2025 dikenal dengan *strive for excellent*.

Tahap yang masa kini sedang dijalankan adalah tahap III *grand strategy* Polri tahun 2015-2025 *strive for excellence*. Tahap ini memiliki tujuan untuk membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul. Mewujudkan *good governance*, *best practices* Polri, profesionalisme sumber daya manusia, implementasi teknologi, infrastruktur, material fasilitas dan jasa guna membangun kapasitas Polri (*capacity building*) yang kredibel di mata masyarakat Nasional, Regional, dan Internasional. Hal ini pula yang mendorong Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo dalam hal ini menyangkut pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang merupakan tugas Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat Intelkam) untuk melakukan pelayanan prima kepada masyarakat dituntut untuk melayani dengan memperhatikan peningkatan mutu pelayanan melalui sarana dan prasarana, penyediaan dana, evaluasi sistem dan prosedur, serta pengembangan pelaksana agar dapat mewujudkan pelayanan prima (Zahra *et al.*, 2020). Pembuatan atau pengurusan SKCK di lingkungan Polri diatur oleh Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo melalui kantor pelayanan masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan masih menerapkan sistem manual dalam pelayanan pembuatan SKCK (Rupiarsieh, 2017:84).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat intelkam) bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, pelayanan publik yang berkaitan dengan izin keramaian umum, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat dan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Nomor 18 Tahun 2014 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Polri kepada seorang/pemohon untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan. Oleh karena itu, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tentu harus memperhatikan perubahan zaman, tuntutan masyarakat, maupun dinamika sosial, sehingga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penyelenggara seperti pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan standar pelayanan dan dapat memuaskan pelanggan atau yang sering disebut sebagai pelayanan prima (Prakoso, 2017:71).

Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo merupakan wajah kesatuan Polri yang langsung berhadapan dengan masyarakat, karena itu titik awal dari penegakan hukum, pembimbing, pelindung dan pengayom masyarakat berada pada polsek di wilayah Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo harus menjadi sumber informasi mengenai titik awal ancaman Kamtibmas, titik awal pembinaan masyarakat dan titik awal pelaksanaan tugas-tugas operasional

kepolisian. Unit intelkam Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo harus aktif dalam melakukan penyelidikan intelijen terkait tindak pidana curat yang marak terjadi dan meresahkan masyarakat. Kedudukan dan posisi Polsek sebagai ujung tombak Kepolisian, apabila dikaitkan dengan kebijakan Kapolri melalui Program Promoternya pada poin 7, yaitu penguatan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, maka Polsek diharapkan mampu mendeteksi secara dini, mengidentifikasi segala permasalahan yang ada di tengah-tengah masyarakat sehingga mampu berperan dalam memberikan peringatan dini kepada pimpinan dan penciptaan kondisi yang menguntungkan demi terwujudnya keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan pada umumnya. Sehubungan dengan peran tersebut, Polsek harus melaksanakan tugas deteksi melalui kegiatan pembentukan dan pembinaan jaringan informasi untuk pengumpulan bahan keterangan (Pulbaket) secara lengkap dan akurat, mengidentifikasi dan menilai segala aspek kehidupan masyarakat, baik yang bersifat statis maupun dinamis, sehingga dapat menemukan Potensi Gangguan (PG), Ambang Gangguan (AG) yang dapat menimbulkan Gangguan Nyata (GN) di wilayahnya dalam hal ini tindak pidana curat (Prakoso, 2017:75).

Hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara pada bagian SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo diketahui.....(silahkan melakukan wawancara untuk mengisi fenomena..... fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK.....

Berdasarkan latarbelakang di atas, peneliti merasa tertarik mengambil judul **“Analisis Konsep *Excellent Service* Fungsi Intelijen Dalam Penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo?
2. Bagaimanakah dampak implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo?
3. Bagaimanakah kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.
2. Mengetahui dampak implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.

3. Mengetahui kendala-kendala dalam implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Anggota Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi anggota Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo mengenai konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Pontianak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literatur penelitian tentang konsep pelayanan prima (*excellent service*).
3. Bagi Masyarakat Umum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.

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 implementasi konsep pelayanan prima (*excellent service*) fungsi intelijen dalam penerbitan SKCK di Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo.