**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Terwujudnya berdirinya Polsek Asem Rowo adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh semua kelompok masyarakat. Untuk meningkatkat keamanan diwilayah tersebut.Dalam rangka mewujudkan status polsek yang optimal,maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan SKCK (surat keterangan catatan kepolisian ). Penyelenggaraan pelayanan SKCK untuk masyarakat berdomisili diwilayah Polsek Asem Rowo yang merupakan unit organisasi fungsional Polres perak dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola pelayanan penerbitan SKCK intelkam bagi masyarakat wilayah Polsek yang membutuhkan jasa SKCK untuk kebutuhan salah satu syarat melamar pekerjaan .Pada era globalisasi, di namika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan penerbitan SKCK dalam hal ini polsek unit intelkam. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan SKCK sebagai persyaratan lamaran kerja tiap tahun makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan penerbitan SKCK yang sebaik-baiknya.

Sebagai lembaga kepolisian yang bermisi meningkatkan derajat pelayanan penerbitan SKCK Intelkam tingkat polres dimasyarakat, Polsek unit Intelkam ini telah berperan dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SKCK dimasyarakat yang berdomisili diwilayah tersebut tidak di persulit asal persyaratannya sesuai prosedur yang berlaku di polsek tersebut.Setiap pemohon SKCK Baru **/** Perpanjang dikenakan tarif administrasi SKCK = RP.10.000,- ( sepuluh ribu rupiah ). Berdasarkan dan Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 Tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Polri. Maka pelayanan yang telah di terapkan di polsek ini yaitu memberikan Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun ( 5S ) kepada konsumen yang datang ke Polsek. Sehingga memberi kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa takut ketika berhadapan dengan polisi.

1

Adanya bentuk pelayanan penerbitan SKCK yang diberikan Intelkam Polsek diharapkan konsumen akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Polsek tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka konsumen akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan *image* negatif terhadap polsek tersebut. Maka konsep Polsek perlu untuk diperbarui dan di sempurnakan, efektif dan efisien merata serta berkesenambungan *Quick Win Sat* Intelkam.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran Pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2003).

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga kepolisian resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan jasa penerbitan SKCK di Polsek, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polsek dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada konsumen Polsek. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya Polsek, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Polsek dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Polsek Asem Rowo dapat diterima oleh semua konsumen yang berkunjung di Polsek tersebut.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **” Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Penerbitan SKCK Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Intelkam Polsek Asem Rowo Surabaya.**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dikemukan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi kualitas layanan jasa penerbitan SKCK yang terdiri dari (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti langsung) Secara simultan berpengaruh terhadap kepuasaan konsumen Intelkam Polsek Asem Rowo Surabaya.
2. Apakah dimensi kualitas layanan jasa penerbitan penerbitan SKCK yang terdiri dari (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti langsung) Secara parsial berpengaruh terhadap kepuasaan konsumen Intelkam Polsek Asem Rowo Surabaya.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukan , maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan jasa penerbitan SKCK yang terdiri dari (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti langsung) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Intelkam Polsek Asem Rowo Surabaya.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan jasa penerbitan SKCK yang terdiri dari (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti langsung) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasaan Intelkam Polsek Asem Rowo Surabaya.

* 1. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukan, maka dapat disusun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. **Teori**

Secara teori manfaat ini berguna untuk mengetahui dimensi kualitas layanan jasa penerbitan SKCK terhadap kepuasan konsumen Polsek Asem Rowo surabaya.

1. **Pratisi**
2. Bagi Intansi Polsek

Menjadi bahan masukkan bagi manajemen Polsek unit Intelkam Asem Rowo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasaan konsumen yang lebih baik dimasa yang akan datang.

1. Bagi Universitas

Sebagai bahan pustaka khususnya Fakultas Ekonomi jurusan manajemen Universitas wijaya Putra

1. Bagi Masyarakat

Dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa penerbitan SKCK di Polsek Asem Rowo.

1. Bagi Peneliti

Dapat di pergunakan sebagai pertimbagan dan acuan dalam rangka melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap permasalahan yang sama oleh peneliti berikutnya.