

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada institusi penegak hukum seperti kepolisian. Polres sebagai garda terdepan pelayanan kepolisian memiliki peran strategis dalam memberikan rasa aman, perlindungan, serta pelayanan administratif kepada masyarakat. Salah satu unit yang memiliki tanggung jawab strategis dalam hal tersebut adalah Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) pada kepolisian, yang secara khusus menangani kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Dalam beberapa tahun terakhir, fenomena kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia menunjukkan tren yang memprihatinkan. Kasus seperti kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), pelecehan seksual, hingga eksploitasi anak masih sering terjadi dan terus meningkat. Kondisi ini menuntut peran aktif aparat penegak hukum, khususnya Unit PPA, dalam memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan berkeadilan bagi korban.

Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepolisian menjadi tolak ukur penting dalam menilai kinerja institusi serta membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan kepolisian masih kerap dihadapkan pada berbagai permasalahan mendasar, seperti proses penanganan laporan yang dinilai lambat, kurangnya empati dan pendekatan psikologis terhadap korban, keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan dan kurangnya transparansi dalam proses penanganan kasus. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, khususnya dalam penanganan kasus sensitif yang melibatkan perempuan dan anak. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat, terutama korban yang membutuhkan perlindungan maksimal.

Selain itu, citra institusi juga memegang peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat. Citra yang positif akan meningkatkan kepercayaan publik, sedangkan citra negatif dapat menghambat masyarakat dalam melaporkan kasus yang dialaminya. Hal ini sangat krusial karena banyak korban kekerasan yang enggan melapor akibat kurangnya kepercayaan terhadap aparat. Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Unit PPA tidak hanya dituntut untuk memenuhi standar administratif, tetapi juga harus mampu memberikan rasa aman, empati, dan keadilan bagi korban. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Penelitian Susetyo et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, menegaskan bahwa pelayanan yang baik menciptakan persepsi positif serta meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan serupa juga dilaporkan Devi & Suwirmayanti, (2023) pada konteks pelayanan publik di kantor kecamatan, yang menegaskan bahwa dimensi pelayanan yang optimal berkorelasi langsung dengan meningkatnya kepuasan masyarakat. menurut Setiawan & Wulandari, (2023). Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah daerah. Temuan ini memperkuat argumen Anda bahwa hubungan antarvariabel bersifat konsisten lintas sektor, sehingga layak diuji pada konteks Polres Labuhanbatu.

Pada lembaga penegakan hukum, citra institusi sangat sensitif terhadap kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Menurut Nugroho, (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi pada Satlantas Polresta Banyumas secara simultan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan, citra, dan kepuasan masyarakat merupakan fenomena yang konsisten dan relevan dalam berbagai unit pelayanan kepolisian.

Selain kualitas pelayanan, citra institusi juga berperan penting dalam membentuk evaluasi masyarakat terhadap Polres Labuhanbatu. Penelitian Lubis & Nasution, (2021) secara spesifik menemukan bahwa kualitas pelayanan kepolisian, terutama pada aspek responsivitas dan keandalan petugas, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Citra yang positif akan memperkuat persepsi masyarakat bahwa institusi tersebut mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berintegritas. Menurut Wahidah, (2025) menegaskan bahwa citra organisasi dalam pelayanan publik berkontribusi kuat terhadap pembentukan kepuasan masyarakat, terutama di lembaga pemerintahan yang memiliki interaksi intensif dengan publik.

Menurut Hutagalung & Simanjuntak, (2021) menyatakan bahwa citra institusi pemerintah terbentuk dari konsistensi pelayanan, profesionalisme aparatur, serta transparansi dalam menjalankan tugas. Citra yang positif akan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas institusi. Citra yang positif akan memperkuat legitimasi organisasi serta meningkatkan kepercayaan publik. Menurut Manurung & Pohan, (2024) menegaskan bahwa citra institusi memiliki peran sentral dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna layanan, bahkan berdampak pada perilaku lanjutan seperti *word of mouth*. Prabowo & Lestari, (2022) menemukan bahwa citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Dalam pelayanan publik, citra yang buruk dapat menurunkan kepercayaan, sekalipun kualitas pelayanan ditingkatkan.

Penelitian sebelumnya di berbagai konteks pelayanan publik dan pendidikan menunjukkan konsistensi bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi adalah prediktor utama kepuasan pengguna Susetyo et al., (2022); Manurung & Pohan, (2024); Tishwanah & Nur Latifah, (2023). Namun, penelitian dengan fokus pada kepolisian, khususnya Unit PPA Polres Labuhanbatu, masih terbatas. Padahal, lingkup dan karakter pelayanan kepolisian memiliki kompleksitas tersendiri, terutama terkait responsivitas dan tingkat kepercayaan publik. Menurut Hardiansyah & Effendi, (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik

mencerminkan efektivitas tata kelola pemerintahan dan berkontribusi langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Di Kabupaten Labuhanbatu, Polres sebagai institusi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memberikan rasa aman, merespons laporan masyarakat, serta menangani administrasi pelayanan kepolisian. Namun, persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan kepolisian sering mengalami dinamika yang dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan transparansi prosedur. Kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kemudian Wicaksono & Puspitasari, (2024) menjelaskan bahwa persepsi kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknis pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman emosional saat berinteraksi dengan petugas. Ini memperkuat alasan ilmiah mengapa penelitian Anda menggunakan pendekatan persepsi masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap institusi publik dipengaruhi oleh kemudahan prosedur, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta sarana dan prasarana pendukung Devi & Suwirmayanti, (2023), Restiani & Ardiansyah, (2023). Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat pada konteks kepolisian, khususnya Polres Labuhanbatu, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pelayanan kepolisian memiliki kompleksitas tersendiri karena menyangkut aspek kepercayaan, rasa aman, dan keadilan pelayanan. Apabila salah satu aspek pelayanan tidak memenuhi standar, maka kepuasan masyarakat akan menurun, terlepas dari seberapa baik citra institusinya. Hal ini menegaskan kompleksitas faktor yang menentukan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait proses pelayanan seperti waktu pelayanan yang belum konsisten serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat ditegaskan bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya kepuasan masyarakat yang diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra institusi kepolisian. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang mampu mengukur dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan citra institusi memengaruhi kepuasan masyarakat pada Unit PPA Polres Labuhanbatu.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang objektif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan yang ada, serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kepolisian. Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji pada Unit PPA Polres Labuhanbatu masih terbatas, sehingga terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas dan tetap terfokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada masyarakat berusia minimal 17 tahun yang pernah menerima pelayanan di Unit PPA Polres Labuhanbatu. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat atau korban yang telah mendapatkan pelayanan di Unit PPA Polres Labuhanbatu.

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan sebagai variabel independen pertama (X_1), citra institusi sebagai variabel independen kedua (X_2), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA?
2. Apakah citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA?
3. Apakah kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit PPA?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya dalam rumusan masalah. Adapun tujuan pada penelitian ini meliputi:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
2. Menganalisis pengaruh citra institusi terhadap kepuasan masyarakat
3. Menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang terbagi ke dalam dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang yang relevan. Sementara secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi penulis, pembaca, instansi terkait, serta masyarakat secara umum.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik, khususnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan masyarakat dalam konteks lembaga kepolisian.

- b. Menambah literatur empiris bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, terutama pada instansi pemerintah yang memiliki karakteristik pelayanan langsung kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Polres Labuhanbatu, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit PPA.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit PPA.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi serta menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.