

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era yang semakin menuntut, fenomena kepuasan kerja telah menjadi perhatian global, terutama di sektor publik, termasuk kepolisian. Laporan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa kesehatan mental yang baik merupakan fondasi penting dalam menunjang kepuasan kerja individu, di mana 264 juta orang di dunia mengalami depresi yang berdampak pada produktivitas kerja (Specchia et al., 2021). Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat kepuasan kerja pegawai negeri sipil di Indonesia belum mencapai 70%. Hal ini mengindikasikan perlunya peninjauan kembali terhadap berbagai elemen yang memengaruhi kenyamanan kerja (LeBan et al., 2021). Fenomena ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan tantangan global yang juga terjadi di level nasional.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Polres X sebagai institusi kepolisian di tingkat daerah harus memastikan anggota mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Kementerian PAN RB menekankan bahwa kepuasan kerja di lingkungan kepolisian memiliki dampak ganda; selain memengaruhi produktivitas personel secara individu, hal ini juga menentukan efektivitas kinerja organisasi secara kolektif (Antoni et al., 2022). Dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat, relevansi topik ini menjadi sangat jelas. Kepuasan kerja menjadi pendorong utama bagi anggota untuk meningkatkan loyalitas mereka. Hal ini tidak hanya memperkuat ikatan terhadap institusi, tetapi juga meningkatkan dedikasi mereka dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Meskipun pentingnya kepuasan kerja di sektor kepolisian, banyak anggota SPKT di Polres X melaporkan perasaan tidak puas yang disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang memadai dan model kepemimpinan yang tidak efektif (Aminah, 2022). Kondisi tersebut berisiko melemahkan moral dan motivasi personel, yang secara langsung akan menurunkan standar pelayanan publik. Merujuk pada Bowersox et al. (2021), kepemimpinan yang tidak suportif menjadi salah satu pemicu utama menurunnya kepuasan kerja di berbagai bidang, termasuk organisasi kepolisian. Selain itu, keterbatasan program pelatihan yang relevan menghambat pengembangan kompetensi anggota, sehingga efektivitas dalam menjalankan tugas dan kualitas layanan kepada masyarakat menjadi tidak optimal (Liu et al., 2021).

Dampak negatif yang ditimbulkan oleh masalah ini termasuk meningkatnya turnover karyawan, penurunan loyalitas, serta peningkatan stres kerja di kalangan anggota (Spall et al., 2021). Kesejahteraan mental anggota menjadi penting untuk dipertimbangkan dalam konteks ini, karena kondisi mental yang buruk dapat berimbas pada penanganan masalah yang berhubungan dengan masyarakat. Pandangan ini sejalan dengan teori kepuasan kerja di mana kondisi internal individu dan dukungan eksternal (seperti kepemimpinan dan pelatihan) harus saling mendukung untuk meningkatkan kualitas kerja secara keseluruhan (Youngblood, 2020). Berdasarkan argumen yang telah dipaparkan, diperlukan sebuah studi mendalam untuk menginvestigasi bagaimana faktor kepuasan kerja, pola kepemimpinan, dan program pelatihan secara simultan memengaruhi kualitas performa anggota SPKT Polres X.

Studi-studi terkini telah menjelaskan hubungan antara kepemimpinan, kepuasan kerja, dan pelatihan di berbagai konteks. Misalnya, Chen et al. (2021) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja. Senada dengan itu, penelitian oleh Aryani dan Juliadi menunjukkan bahwa

pelatihan yang berhasil dapat memperbaiki kualitas kerja di sektor publik (Rodríguez-Fernández et al., 2021). Namun, banyak dari penelitian ini tidak secara spesifik mengaitkan temuan mereka dengan sektor kepolisian atau konteks Indonesia, terutama Polres X.

Dari yang telah diteliti, terdapat pola bahwa banyak studi mengindikasikan pentingnya pelatihan dan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja yang berdampak pada kepuasan kerja (Schleiff et al., 2021). Namun, kajian yang berfokus pada interaksi ketiga variabel ini (kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan) dalam konteks kepolisian Indonesia masih sangat terbatas. Suryaningtyas et al. (2022) mengemukakan bahwa hambatan kinerja sering kali berakar dari lingkungan kerja yang kurang kondusif. Meski demikian, literatur saat ini masih menyisakan celah terkait dinamika interaksi antara kepemimpinan, program pelatihan, dan kepuasan kerja, khususnya dalam lingkup organisasi kepolisian. Studi ini hadir untuk menjembatani kesenjangan tersebut melalui analisis yang lebih komprehensif dan mendalam.

Studi ini berupaya memberikan orisinalitas dengan memetakan interaksi antara kepuasan kerja, pelatihan, dan kepemimpinan dalam menentukan kualitas performa anggota SPKT Polres X. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan mampu merumuskan model kepuasan kerja yang lebih integratif di lingkungan kepolisian. Selain itu, hasil kajian ini diproyeksikan menjadi referensi strategis bagi akademisi maupun praktisi dalam memahami kompleksitas dinamika kerja di sektor kepolisian.

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pimpinan Polres X untuk merancang program pelatihan yang relevan serta strategi kepemimpinan yang lebih efektif, mendukung pengembangan kinerja anggota, serta pada akhirnya meningkatkan pelayanan public (Ehmann et al., 2021). Secara keseluruhan, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh variabel kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan terhadap kualitas kerja personel SPKT Polres X. Melalui kajian ini, diharapkan muncul

rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk mengoptimalkan performa institusi secara berkelanjutan.

DATA INDIKATOR KUALITAS KERJA ANGGOTA SPKT POLRES X								
<i>Laporan Evaluasi Kinerja, Kepatuhan SOP, dan Evaluasi Pelayanan Publik (Periode 2025/2026)</i>								
No	Dimensi Kualitas Kerja	Indikator / Parameter Kinerja Utama (IKU)	Satuan	Target Standar	Realisasi Capaian	Persentase Capaian (%)	Status Kinerja	Keterangan / Analisis Problem
1. POTENSI DIRI & KOMPETENSI PERSONEL								
1.1	Sertifikasi Teknis Kepolisian	Proporsi anggota SPKT yang memiliki sertifikat kompetensi penerimaan laporan/pelayanan publik	%	100	68.5	68.5	Belum Optimal	Kurangnya program pelatihan teknis terakreditasi secara berkala bagi personel pen jagaan SPKT.
1.2	Keterampilan Komunikasi & Konseling	Tingkat pemahaman dan keterampilan personel dalam penanganan laporan yang emosional/trauma	%	85	71.0	83.5	Cukup	Perlu peningkatan pelatihan psikologi massa dan komunikasi krisis bagi unit garda depan.
1.3	Penguasaan Sistem Digital (SPKT Online)	Tingkat kemahiran anggota dalam mengoperasikan aplikasi manajemen laporan kepolisian terpadu	%	95	82.5	86.8	Cukup	Sebagian personel senior masih mengalami kendala teknis adaptasi sistem administrasi digital.

2. HASIL KERJA (PRODUKTIVITAS & AKURASI)								
2.1	Kecepatan Penerbitan STPL/P	Rata-rata durasi waktu pelayanan penerbitan Surat Tanda Penerimaan Laporan/Pengaduan	Menit	20	38	52.6	Di Bawah Target	Waktu penyelesaian melampaui target standar pelayanan akibat antrean dan kendala verifikasi awal.
2.2	Akurasi Administrasi Penyusunan LP	Tingkat keakuratan input data Laporan Polisi (LP) tanpa adanya kesalahan/revisi teknis	%	95	81.2	85.5	Di Bawah Target	Masih ditemukan kesalahan penulisan identitas, kronologi kejadian, serta pengkategorian pasal pidana.
2.3	Volume Penyelesaian Laporan	Persentase laporan masyarakat yang diselesaikan administrasi registrasinya pada hari yang sama	%	100	89.0	89	Cukup	Penumpukan berkas kerap terjadi pada jam-jam sibuk pergantian regu piket penjagaan.
3. PROSES KERJA & KEPATUHAN PROSEDUR (SOP)								
3.1	Kepatuhan Terhadap SOP Penjagaan	Tingkat kedisiplinan anggota mengikuti seluruh tahapan operasional standar pelayanan publik	%	100	84.0	84	Cukup	Beberapa tahapan awal seperti penyampaian hak-hak pelapor secara rinci sering terlewat.

3.2	Ketepatan Waktu Pelimpahan Berkas	Persentase Surat Pengaduan/LP yang diteruskan ke Satuan Fungsi (Satreskrim/Satnarkoba/Satlantas) tepat waktu	%	100	88.5	88.5	Cukup	Terdapat delay koordinasi inter-satuan fungsi dalam proses penyerahan berkas awal.
3.3	Pengelolaan Sarana & Prasarana SPKT	Kesiapsiagaan dan keberfungsian peralatan pendukung (komputer, printer, jaringan internet, ruang tunggu)	%	95	78.0	82.1	Di Bawah Target	Kerap terjadi kendala teknis pada jaringan internet lokal dan printer operasional yang mengalami kerusakan.
4. ANTUSIASME & SIKAP KERJA (SERVICE EXCELLENCE)								
4.1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai komposit survei kepuasan masyarakat terhadap kesopanan, empati, dan keramahan petugas	Poin	85.0	73.4	86.4	Di Bawah Target	Masih terdapat keluhan warga terkait sikap petugas yang dinilai kurang ramah, kaku, atau kurang responsif.
4.2	Kedisiplinan & Kesiapsiagaan Regu Piket	Tingkat kehadiran, kerapian gampol, dan ketepatan waktu serah terima seragam	%	98	91.2	93.1	Cukup	Perlu peningkatan pengawasan pimpinan (Kaspekt) saat pergantian

penjagaan							regu dan ketepatan jam piket.	
4.3	Inisiatif & Tanggung Jawab Pelayan an	Tingkat keaktifan petugas dalam memberika n kejelasan informasi status perkemban gan laporan (SP2HP)	%	90	72.5	80.6	Di Bawah Target	Masyarak at seringkali harus bertanya terlebih dahulu untuk mendapat kan pembarua n informasi laporan.
RATA-RATA CAPAIAN KINERJA KUALITAS KERJA SPKT (%) 80.3								

Adapun data awal mengenai evaluasi kualitas kerja anggota SPKT Polres X disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, rata-rata capaian kinerja anggota SPKT Polres X berada pada angka 81,71%, yang menandakan pelayanan belum berjalan optimal (target 100%). Beberapa kesenjangan kinerja (performance gap) utama yang ditemukan antara lain:

1. Hasil Kerja: Durasi penerbitan STPL/P mencapai 38 menit (target <20 menit) dan akurasi input Laporan Polisi baru mencapai 81,2%.
2. Kompetensi & Sarana: Personel bersertifikasi baru 68,5%, kemahiran *SPKT Online* 82,5%, serta keberfungsian sarana pendukung (internet/printer) sebesar 78,0%.
3. Sikap Pelayanan: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) baru mencapai 73,4 poin (target 85) serta keaktifan pembaruan SP2HP sebesar 72,5%.

Kondisi tersebut mengindikasikan belum optimalnya kualitas kerja anggota SPKT Polres X, yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat (*public trust*). Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Evaluasi Kualitas Kerja Anggota SPKT dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Polres X".

1.2 Identifikasi Masalah

Berpijak pada pemaparan latar belakang di atas, peneliti merangkum sejumlah persoalan pokok yang menjadi inti permasalahan dalam studi ini, antara lain:

1. Gaya kepemimpinan yang kurang memadai mengakibatkan kepuasan kerja anggota yang rendah
2. Pelatihan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan anggota, sehingga menghambat pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk tugas mereka
3. Gaya kepemimpinan yang tidak mampu memberikan dukungan akan mempengaruhi partisipasi dan motivasi anggota, sehingga menurunkan kualitas pelayanan
4. Kondisi kerja yang penuh tekanan dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan pada anggota, mengurangi efisiensi dan kesehatan mental mereka
5. Kurangnya komunikasi yang baik antara pimpinan dan anggota menciptakan kebingungan dan ketidakpuasan
6. institusi Ketidakpuasan kerja serta kurangnya peluang pengembangan dapat meningkatkan niat anggota untuk meninggalkan institusi
7. Banyak anggota merasa tidak memiliki akses terhadap sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka
8. Keberadaan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat menghalangi inovasi dan perkembangan anggota,

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres X dan tidak mencakup anggota kepolisian secara keseluruhan di Indonesia. Sekalipun studi ini berada dalam ranah manajemen sumber daya manusia, fokus penelitian dibatasi secara spesifik pada kualitas kerja personel SPKT. Analisis tersebut ditinjau secara mendalam melalui tiga variabel utama, yakni kepuasan kerja, pola kepemimpinan, dan efektivitas pelatihan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada anggota polisi aktif pada unit SPKT, tidak termasuk pegawai negeri sipil (PNS) dan tidak mencakup satuan fungsi lain, Polres lain, maupun polsek jajaran di wilayah hukum Polres X.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam penelitian kuantitatif, menurut Babbie (2020) dimulai pada perumusan masalah sebagai langkah awal. Maka rumusan masalah yang menjadi dasar penjabaran latar belakang di atas, antara lain;

1. Apakah secara parsial terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X?
2. Apakah secara parsial terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X?
3. Apakah secara parsial terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X?
4. Apakah secara simultan terdapat pengaruh kepemimpinan, kepuasan kerja, dan pelatihan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X?

1.5 Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas poin-poin permasalahan tersebut, yaitu;

1. Pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X
2. Pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X.
3. Pengaruh pelatihan secara parsial terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X.
4. Pengaruh kepemimpinan, kepuasan kerja, dan pelatihan secara simultan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X.

1.6 Manfaat Penelitian

Kontribusi hasil penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua aspek utama, yakni kegunaan teoretis dan praktis, dengan rincian sebagai berikut;

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengayaan khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, serta berfungsi sebagai landasan teoretis bagi kajian-kajian akademis di masa mendatang.
2. Manfaat praktis:
3. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi anggota Polisi Polres X, untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya dan juga kepada instansi kepolisian secara khusus dan umum sebagai bahan pertimbangan dalam menjaga kualitas Kepolisian Republik Indonesia.
4. Penelitian ini sebagai syarat untuk mendapat gelar Magister sehingga ilmu di

dalamnya dapat diterapkan peneliti untuk berkontribusi di tengah masyarakat.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan ataupun pertimbangan bagi penelitian lanjutan Yang di lakukan

1.7 Signifikansi dan Kebaruan Penelitian

Meskipun studi terdahulu telah mengidentifikasi kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan sebagai determinan utama kinerja pegawai, mayoritas literatur masih menganalisis variabel-variabel tersebut secara parsial. Terdapat keterbatasan dalam penelitian sebelumnya yang cenderung mengkaji faktor-faktor ini secara terpisah atau hanya mengombinasikan dua variabel dalam satu kerangka model.

Selain itu, objek penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada organisasi sektor swasta atau instansi pemerintah secara umum. Penelitian yang secara khusus mengambil konteks unit pelayanan kepolisian, terutama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), masih relatif terbatas, padahal SPKT memiliki peran strategis sebagai garda terdepan pelayanan kepada masyarakat.

Kebaruan penelitian ini juga terlihat dari pemilihan lokasi penelitian, yaitu Polres X yang merepresentasikan tingkat operasional kepolisian di wilayah perkotaan dengan dinamika pelayanan publik yang tinggi. Karakteristik beban kerja dan tuntutan profesionalisme anggota SPKT menjadikan konteks ini berbeda dengan unit kerja lainnya.

Selanjutnya, penelitian ini mengintegrasikan kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan dalam satu kerangka penelitian untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kualitas kerja. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat tersaji potret yang lebih komprehensif mengenai berbagai determinan internal yang menjadi penentu kualitas

pelayanan di institusi kepolisian. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik sampling jenuh yang melibatkan seluruh anggota SPKT sebagai responden, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang lebih komprehensif. Temuan dari studi ini diproyeksikan dapat memperluas cakrawala literatur manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi instrumen pertimbangan strategis bagi institusi kepolisian dalam merumuskan kebijakan guna mengoptimalkan standar kerja dan mutu pelayanan bagi masyarakat

1.8 Kebaruan Penelitian

Eksistensi pengaruh kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan terhadap kualitas kerja telah menjadi fokus utama dalam berbagai studi organisasi secara luas. Diskusi mengenai keterkaitan variabel-variabel tersebut telah dieksplorasi secara mendalam di berbagai lini, mencakup institusi pemerintahan di sektor publik maupun entitas bisnis di sektor swasta. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas kerja anggota kepolisian, terutama pada unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di tingkat polres, masih relatif terbatas.

Mayoritas studi sebelumnya umumnya mengkaji variabel kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan kerja secara terpisah (*parsial*) atau berfokus pada organisasi di luar institusi kepolisian. Hingga saat ini, literatur yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut secara serentak (*simultan*) untuk menganalisis kualitas kerja personel SPKT dalam konteks pelayanan publik di level kepolisian resor masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang krusial untuk dieksplorasi lebih lanjut guna memahami dinamika performa pelayanan kepolisian secara komprehensif.

Orisinalitas penelitian ini berfokus pada spesifisitas objek studi, yakni personel SPKT Polres X, serta pengujian empiris yang mengintegrasikan variabel kepuasan kerja,

kepemimpinan, dan pelatihan terhadap kualitas kerja secara simultan dalam lingkup pelayanan kepolisian. Studi ini diproyeksikan mampu menyumbangkan perspektif empiris mutakhir sekaligus memperluas khazanah literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks penguatan institusi kepolisian.