

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN SERTA KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KEPOLISIAN SEKTOR (POLSEK) BENGALON

Tetra Hidayati

Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman

E-mail: [perpusmsi.unmul@gmail.com](mailto:perpusmsi.unmul@gmail.com)

## Abstract

*The purpose of the study is to determine the direct and indirect impact of real evidence, test power, responsiveness, competence, courtesy, credibility and easiness of accessing toward the satisfaction and trust of Police Sector (Polsek) Bengalon. To answer the problem, the study uses path analysis. The results of this study found that responsiveness, competency, courtesy and credibility were directly giving a significant impact to public satisfaction; whereas real evidence, test power and easiness of accessing were directly not giving significant impact to public trust. The variable of responsiveness and credibility were directly giving significant effect toward public trust; meanwhile, the real evidence, test power, competence, courtesy, and easiness of accessing were directly giving significant impact toward public trust. The public was directly giving no significant impact on trust of satisfaction. The real evidence was indirectly giving negative impact on the trust through satisfaction; meanwhile, test power, responsiveness, competence, courtesy, credibility and easiness of accessing were indirectly giving positive impact on public trust through satisfaction.*

**Keywords:** *Real evidence, test power, responsiveness, competence, courtesy, credibility and ease of access to the satisfaction and trust*

## Abstrak

*Tujuan dari studi yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung bukti nyata, kekuatan uji, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan akses untuk kepuasan dan percaya Kepolisian Sektor (Polisi) Bengalon. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk mengatasi penelitian. Hasil penelitian menemukan bahwa: tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas langsung mempengaruhi dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan bukti nyata, kekuatan uji dan kemudahan akses langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel responsiveness, dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, sedangkan bukti nyata, kekuatan uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan akses langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik. Masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan kepuasan. Bukti nyata secara tidak langsung berpengaruh negatif terhadap kepercayaan melalui kepuasan, sedangkan daya tes, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan akses efek tidak langsung positif pada kepercayaan publik melalui kepuasan.*

**Kata kunci:** *Bukti Nyata, Uji Kekuatan, Daya Tanggap, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas Dan Kemudahan Akses Untuk Kepuasan Dan Kepercayaan*

Kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya Pemerintahan khususnya lembaga Kepolisian Negara RI bisa dikatakan menurun, hal ini dikarenakan banyaknya oknum kepolisian yang terlibat kasus hukum maupun kriminal termasuk penyalahgunaan wewenang, hal ini menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini pun semakin buruk. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu menurut harapan orang kepercayaannya dalam suatu lingkungan yang penuh ketidak-pastian. Kepercayaan masyarakat akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan Polri dihadapkan pada masyarakat yang memiliki kebutuhan dan kepentingan yang berbeda atas jasa layanan publik. Dengan munculnya berbagai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan dengan kualitas yang baik terhadap kebutuhan terutama rasa aman. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan tersebut karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik, yakni bagaimana para karyawan atau pegawai dalam melakukan atau melayani masyarakat secara baik dan memuaskan. Pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

Kemudian suatu kualitas atas jasa dinilai oleh para pelanggan atau persepsi mereka, seperti pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2005:42), yang menyatakan bahwa "kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan", yang artinya bahwa citra kualitas yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Jadi pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga mereka lah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik dapat menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi mereka menurut 10 (sepuluh) kriteria persepsi pelanggan seperti yang dikemukakan Parasuraman, *et. al* (2002:124), yang mencakup sebagai berikut yaitu: *tangibles, realibility, responsibility, competence, courtesy, credibility, security, access, communication and understanding*.

Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung bersentuhan pada kepentingan masyarakat merupakan garda terdepan dan menjadi tolak ukur keberhasilan tugas-tugas Polri. Maka Kepolisian Sektor Bengalon dituntut secara maksimal dan sempurna dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan dambaan masyarakat itu sendiri.

Lembaga profesi yang melayani kepentingan masyarakat, Kepolisian Sektor (Polsek) dituntut mampu melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan perundang-undangan maupun standar operasional prosedur (SOP) serta memiliki Etika Profesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di samping itu sikap mental dan disiplin kerja dari setiap anggota Kepolisian Sektor (Polsek), harus terus dibina dan dipelihara agar produk-produk pelayanan senantiasa sesuai dengan standar profesi Polri dan harapan masyarakat.

Begitu pula halnya menyangkut dengan daya tanggap para petugas kurang respon yang baik dari petugas mengenai masalah yang dihadapi masyarakat mengakibatkan ketidak-

puasan yang dirasakan masyarakat. Kurangnya respon petugas ini diakibatkan dari masih rendahnya kompetensi yang dimiliki setiap pegawai sehingga kredibilitas dari Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon di mata masyarakat masih kurang baik.

Permasalahan-permasalahan di atas yang dihadapi Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon sampai saat sekarang ini belum ada solusi dan jalan keluarnya. Sedangkan masyarakat tidak peduli dan tidak mau tahu kendala yang dihadapi oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di mana masyarakat menghendaki apapun permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dituntut harus dapat menyelesaikannya ibarat pepatah institusi ini merupakan keranjang sampah yang harus mampu menampung segala permasalahan dan beban yang dihadapi oleh masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa betapa besar harapan dan kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan Institusi Polri khususnya Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon tersebut namun harapan dan kepercayaan tersebut tidak akan terwujud apabila tidak diimbangi dengan perbaikan-perbaikan di internal Polri itu sendiri.

Sesuai dengan data kasus kriminalitas yang ditangani oleh Polsek Bengalon pada tahun 2013 adalah sebanyak 63 kasus dapat diselesaikan sebanyak 43 kasus atau setara dengan 68%. Sedangkan data penanganan kasus 2014 periode Januari s/d Agustus 2014 sebanyak 47 kasus dapat diselesaikan sebanyak 40 kasus setara dengan 85%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosentase penyelesaian kasus mengalami peningkatan sekitar 17%. Meskipun Polsek Bengalon hanya didukung anggaran penyelidikan dan penyidikan sebanyak 5 (lima) kasus dalam setiap

tahunnya dengan kriteria kasus ringan sebesar Rp. 7.610.000,- (tujuh juta enam ratus sepuluh ribu rupiah) sedangkan jumlah kasus yang ditangani lebih besar dibandingkan kasus yang didukung oleh anggaran belum termasuk kasus atau permasalahan yang diselesaikan melalui Alternatif Dispute Resolution (ADR) atau penyelesaian di luar sidang Pengadilan berdasarkan tuntutan peraturan perundang-undangan.

Terjadinya permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon itu dikarenakan antara lain: (1) Jumlah Personil yang minim. Berdasarkan Peraturan Kapolri nomor 23 tahun 2010 dijelaskan bahwa tipe Polsek Bengalon adalah Tipe Rural dengan jumlah Personel sebanyak 50 orang namun secara real baru dapat dipenuhi 18 Orang (36%) sehingga masih kurang 33 orang (-64%). (2) Minimnya jumlah anggaran DIPA yang dimiliki oleh Polsek Bengalon dalam mendukung kegiatan operasional dan pembinaan sebesar Rp. 178.000.000,- selama 1 (satu) tahun. (3) Minimnya sarana dan prasarana penunjang kegiatan Operasional termasuk minimnya dukungan Bahan Bakar Minyak (BBM). (4) Jangkauan luas wilayah dan jumlah penduduk jika dibandingkan jumlah personel.

Permasalahan dan kendala di atas, mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh Kepolisian sektor Bengalon untuk mengatasi hal tersebut akan tetapi tetap saja hasilnya tidak maksimal.

Situasi Kamtibmas di wilayah hukum Polsek Bengalon relatif aman dan kondusif namun masih banyak potensi kerawanan yang terjadi dan akan terjadi di wilayah kecamatan Bengalon yang tersebar di masing-masing desa antara lain sebagai berikut: (1) Permasalahan sengketa lahan antara masyarakat

dengan masyarakat, sengketa lahan antara kelompok masyarakat dengan Pihak Perusahaan baik perusahaan tambang maupun Perusahaan perkebunan hal ini merupakan akibat dari sebagian besar wilayah kecamatan Bengalon adalah merupakan area pertambangan batu bara dan perkebunan kelapa sawit. (2) Permasalahan atau Perselisihan perburuhan atau ketenaga kerjaan. (3) Kerawanan timbulnya konflik yang bernuansa SARA terutama apabila korban kejahatan merupakan warga asli daerah. (4) Permasalahan belum adanya tapal batas yang definitif antarkecamatan, antardesa sehingga dapat memicu potensi terjadinya konflik agraria dalam hal tuntutan hak atas tanah dan adanya kompensasi/fee dari Pihak Perusahaan. (5) Tipikal masyarakat Bengalon yang cenderung keras sehingga dalam penyelesaian setiap masalah dilakukan dengan aksi kekerasan dan pemaksaan kehendak.

Kondisi diatas menggambarkan bahwa betapa berat beban tugas dan tanggung jawab yang harus dihadapi oleh Polsek Bengalon dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan segala keterbatasan yang ada sehingga operasional pelayanan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon belum tercapai secara maksimal. Mengingat betapa penting dan strategisnya kedudukan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna menunjang keberhasilan tugas-tugas Polri dimasa yang akan datang.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: (1) Apakah bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan? (2) Apakah bukti nyata,

daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan? (3) Apakah kepuasan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan? (4) Apakah bukti nyata, daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan?

### Metode Penelitian

Desain riset pada hakikatnya merupakan penggambaran cara-cara seseorang penelitian guna memenuhi tujuan studi yang ditetapkan atau suatu rencana logis untuk menguji hipotesis, sehingga dengan melihat desain riset, dapat diketahui arah dan tujuan penelitian, tipe dan jenis penelitian (Hasan, 2008: 254).

Rancangan penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan permodelan ekonometrika regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

Agar dapat mempermudah pencarian data di lapangan serta pengukuran analisis data, masing-masing variabel dituangkan dalam definisi operasional sebagai berikut: *Pertama*, Bukti Nyata ( $X_1$ ) merupakan aspek-aspek yang dapat dilihat secara fisik pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Dengan indikator sebagai berikut: (a) Kelengkapan fasilitas fisik (alat komunikasi dll). (b) Kenyamanan ruang tunggu. (c) Kerapian pakaian dan penampilan petugas Kepolisian. (d) Ketersedian sarana parkir yang luas. (e) Petugas tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.

*Kedua*, Daya Uji ( $X_2$ ) yaitu kemampuan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam menunjukkan layanan jasa yang

dapat diandalkan. Indikator sebagai berikut: (a) Ketepatan menepati janji diberikan. (b) Ketepatan waktu yang ditentukan. (c) Kesesuaian pelaksanaan. (d) Kesungguhan dalam melayani masyarakat. (e) Kesungguhan memberikan pelayanan terbaik meskipun dengan segala keterbatasan.

*Ketiga*, Responsive ( $X_3$ ) yaitu merupakan sikap cepat tanggap terhadap laporan atau keluhan yang dilaporkan oleh masyarakat. Indikator sebagai berikut: (a) Respon petugas layanan terhadap keluhan yang ada. (b) Respon petugas layanan terhadap saran yang diberikan. (c) Respon dalam pemberian penyelesaian secara tepat. (d) Kejelasan informasi yang diberikan. (e) Kecepatan petugas dalam mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP).

*Keempat*, Kompetensi ( $X_4$ ) yaitu merupakan kemampuan yang dimiliki petugas dalam melayani masyarakat. Indikator sebagai berikut: (a) Kemampuan komunikasi petugas yang baik dalam memberikan pelayanan. (b) Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat. (c) Kesesuaian antara kemampuan petugas dan tugas atau fungsi. (d) Pengadaan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan aparat sesuai dengan perkembangan atau perubahan tugasnya. (e) Polsek Bengalon mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

*Kelima*, Kesopanan ( $X_5$ ) merupakan sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai kepada masyarakat. Indikator sebagai berikut: (a) Keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan. (b) Kesediaan petugas membantu dalam memberikan pelayanan (c) Sikap petugas dalam menjelaskan prosedur untuk mendapatkan pelayanan. (d) Petugas dalam memberikan pelayanan selalu mengede-

pankan S3 (Senyum, sapa dan salam). (e) Sikap empati yang ditunjukkan petugas dalam menangani setiap permasalahan.

*Keenam*, Kredibilitas ( $X_6$ ) yaitu merupakan nilai dari perusahaan atau citra dari Kepolisian sektor Bengalon. Indikator sebagai berikut: (a) Reputasi kantor atau lembaga. (b) Kewajaran biaya pelayanan. (c) Petugas yang selalu ada selama jam kerja. (d) Pelayanan yang diberikan Polsek Bengalon dapat dipertanggungjawabkan.

*Ketujuh*, Kemudahan mengakses ( $X_7$ ) yaitu kemudahan masyarakat mengakses atau mudahnya menjangkau keberadaan Kepolisian sektor Bengalon. Adapun indikator sebagai berikut: (a) Lokasi kantor yang mudah dijangkau masyarakat. (b) Kemudahan menghubungi petugas untuk mendapat pelayanan. (c) Pemberian informasi pelayanan dengan mudah dan jelas. (d) Prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit. (e) Petugas Polsek mudah dihubungi meskipun malam hari.

*Kedelapan*, Kepuasan ( $Y_1$ ) merupakan respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual dari jasa yang dirasakan setelah menggunakannya. (a) Kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan. (b) Kepuasan terhadap layanan yang cepat dan tepat. (c) Kepuasan terhadap rasa keamanan. (d) Kepuasan terhadap sikap sopan dan ramah yang diberikan. (e) Kepuasan terhadap kecepatan merespon setiap laporan dan pengaduan masyarakat.

*Kesembilan*, Kepercayaan ( $Y_2$ ) merupakan harapan masyarakat bahwa penyedia jasa dalam hal ini Kepolisian Sektor (Polsek) dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya dalam pelayanan. Adapun indikator dalam penelitian adalah sebagai berikut: (a) Pengalaman (*Experienced*). (b) Kua-

litas kerja. (c) Integritas. (d) Percaya terhadap hasil kinerja Polsek Bengalon. (e) Percaya terhadap kredibilitas polsek Bengalon.

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba kuesioner paling sedikit 30 orang atau responden. Adapun syarat untuk pengujian validitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai *pearson correlation* dari perhitungan uji validitas, dikatakan valid jika mempunyai nilai *pearson correlation* lebih dari 0,3.

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh nilai uji validitas untuk indikator masing-masing variabel dapat diketahui bahwa keseluruhan dari 44 indikator yang diuji menunjukkan hasil yang valid (sah). Sedangkan indikator yang gugur untuk masing-masing variabel adalah tidak ada.

Reliabilitas merupakan pengukuran untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama. Syarat perhitungan reliabilitas adalah apabila *Alpha-Cronboch* < 0,6 maka butir pertanyaan tersebut tidak reliable dan apabila *Alpha-Cronboch* > 0,6 maka butir pertanyaan tersebut reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan di peroleh nilai *Alpha-Cronboch* masing-masing butir pertanyaan adalah sebagai berikut, berdasarkan tabel 5.46, maka diketahui bahwa semuanya telah memenuhi syarat realibilitas, yaitu nilai *Alpha-Cronboch* masing-masing butir pertanyaan tersebut telah melebihi syarat minimal tingkat reliabilitas atau *Alpha-Cronboch* > 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa dari 44 butir pertanyaan yang diajukan semuanya reliable atau akan menghasilkan nilai yang sama apabila diajukan dua kali atau lebih.

Tabel 1. Hasil uji variabel bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses terhadap kepuasan masyarakat.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.815	.393		2.075	.041
X1	-.041	.084	-.041	-.491	.625
X2	.041	.076	.044	.543	.588
X3	.503	.092	.511	5.485	.000
X4	.199	.080	.151	1.704	.036
X5	.150	.078	.148	1.922	.048
X6	.233	.079	.270	2.940	.004
X7	.105	.069	.138	.404	.067

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 1, maka dapat disusun substruktur pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = -0,041 X_1 + 0,044X_2 + 0,511X_3 + 0,151 X_4 + 0,148X_5 + 0,270X_6 + 0,138X_7$$

Berdasarkan hasil persamaan struktur pertama di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel bertanda positif dan negatif, artinya setiap peningkatan dan penurunan variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsif ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) serta kemudahan mengakses ( $X_7$ ) berdampak terhadap peningkatan dan penurunan variabel kepuasan masyarakat.

Setelah mengetahui nilai koefisien masing-masing variabel maka selanjutnya untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bukti nyata, daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (R) pada

tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa besarnya nilai R (korelasi) atau tingkat hubungan antara variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) serta kemudahan mengakses ( $X_7$ ) terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,791 atau 79,10 persen (%). Hal ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel bukti nyata, daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 2 diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,625 atau 62,50 persen (%). Hal ini berarti variabel bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 37,50 persen (%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Tabel 2. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 <sup>a</sup>	.625	.597	.24615

a. Predictors: (Constant), X7, X1, X3, X4, X6, X2, X5

b. Dependent Variable: Y1

Tabel 3. Hasil uji F (simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	9.308	7	1.330	21.946	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5.574	92	.061		
	Total	14.882	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X7, X1, X3, X4, X6, X2, X5

Selanjutnya akan dijelaskan hasil dari pengujian variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) serta kemudahan mengakses ( $X_7$ ) terhadap kepuasan masyarakat secara simultan melalui uji F pada tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F ( $F_{hitung}$ ) sebesar 21,946 dengan penghitungan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan tersebut, diperoleh angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,20.

Selanjutnya untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) serta kemudahan mengakses ( $X_7$ ) terhadap kepuasan masyarakat, maka digunakan Uji t.

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel bukti nyata ( $X_1$ ), sebesar  $0.625 > 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel bukti nyata ( $X_1$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (2) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel daya uji ( $X_2$ ), sebesar  $0.588 > 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel daya uji ( $X_2$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (3) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel daya tanggap ( $X_3$ ), sebesar  $0.000 < 0,05$  (5%),

Dengan demikian variabel daya tanggap ( $X_3$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (4) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kompetensi ( $X_4$ ), sebesar  $0.036 < 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel kompetensi ( $X_4$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (5) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kesopanan ( $X_5$ ), sebesar  $0.048 < 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel kesopanan ( $X_5$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (6) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kredibilitas ( $X_6$ ), sebesar  $0.004 < 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel kredibilitas ( $X_6$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ). (7) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kemudahan mengakses ( $X_7$ ), sebesar  $0.067 > 0,05$  (5%), Dengan demikian variabel kemudahan mengakses ( $X_7$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ).

Setelah mengetahui nilai koefisien regresi maka selanjutnya untuk mengetahui uji penyimpangan terhadap asumsi klasik yang dapat dijelaskan sebagai berikut: *pertama*, Pengujian Normalitas. Berikut akan dijelaskan apakah ada gejala normalitas sebagai berikut, berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa data-data dalam penelitian ini berupa total skor mendekati garis normal. Hal ini menunjukkan bahwa semua data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang berdistribusi normal.



*Kedua*, Pengujian Multikolinearitas. Berdasarkan Tabel 5.51 tersebut, maka dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) secara keseluruhan berkisar di bawah angka 5 atau  $VIF < 10$  yang artinya pada variabel yaitu bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) serta kemudahan mengakses ( $X_7$ ) tidak terjadi gejala multikolinearitas.

*Ketiga*, Pengujian Gejala Heteroskedastisitas. Berdasarkan pada Gambar 5.2 tersebut, terlihat pada gambar tersebut tampak penyebarannya tidak membentuk suatu pola tertentu secara teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, namun data tersebut telah membentuk pola yang tidak jelas dan pola menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga dengan demikian keadaan homokedastisitas terpe-

nuhi atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Pada penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) terhadap kepercayaan ( $Y_2$ ) yang dapat dijelaskan pada tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat disusun substruktur pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,067 X_1 - 0,166 X_2 + 0,187 X_3 + 0,033 X_4 - 0,106 X_5 + 0,260 X_6 - 0,149 X_7 + 0,167 Y_1$$

Berdasarkan hasil persamaan struktur kedua di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel bertanda positif dan negatif, artinya setiap peningkatan dan penurunan variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsif ( $X_3$ ),

Tabel 4. Hasil uji variabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.570	.614		5.818	.000
X1	.066	.128	.067	.519	.605
X2	-.166	.122	-.166	-1.364	.176
X3	.163	.116	.187	1.883	.041
X4	.029	.101	.033	.285	.776
X5	-.102	.161	-.106	-.634	.527
X6	.188	.074	.260	2.272	.025
X7	-.127	.127	-.149	-.998	.321
Y1	.143	.132	.167	.703	.441

a. Dependent Variable: Y2

kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) berdampak terhadap peningkatan dan penurunan variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ).

Setelah mengetahui nilai koefisien masing-masing variabel maka selanjutnya untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bukti nyata, daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses serta kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi ( $R$ ) pada tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa besarnya nilai  $R$  (korelasi) atau tingkat hubungan antara variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsive ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ) yaitu sebesar 0,738 atau 73,80

persen (%). Hal ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses serta kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat.

Pada tabel 5 diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,544 atau 54,40 persen (%). Hal ini berarti variabel bukti nyata, daya uji, responsive, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses serta kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 45,60 persen (%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Selanjutnya akan dijelaskan hasil dari pengujian variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsif ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) terhadap kepercayaan masyarakat

Tabel 5. Koefisien Korelasi ( $R$ ) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.544	.534	.37585

a. Predictors: (Constant), Y1, X7, X1, X3, X4, X6, X2, X5

b. Dependent Variable: Y2

Tabel 6. Hasil uji F (simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.234	8	1.192	18.357	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	4.655	91	.141		
Total	14.888	99			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X7, X1, X3, X4, X6, X2, X5

kat ( $Y_2$ ) secara simultan melalui uji F pada tabel 6.

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bukti nyata, daya uji, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses serta kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F ( $F_{hitung}$ ) sebesar 18,357 dengan penghitungan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan tersebut, diperoleh angka  $F_{tabel}$  sebesar 2,11.

Selanjutnya untuk melihat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsif ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ), maka digunakan Uji t.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel bukti nyata ( $X_1$ ), sebesar 0.605 > 0,05 (5%), Dengan demikian variabel bukti nyata ( $X_1$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (2) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel daya uji ( $X_2$ ), sebesar 0,178 > 0,05 (5%), Dengan demikian variabel daya uji ( $X_2$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (3) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel daya tanggap ( $X_3$ ), sebesar 0.041 < 0,05 (5%), Dengan demikian variabel daya tanggap ( $X_3$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (4) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kompetensi ( $X_4$ ), sebesar 0.776

> 0,05 (5%), Dengan demikian variabel kompetensi ( $X_4$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (5) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kesopanan ( $X_5$ ), sebesar 0.527 > 0,05 (5%), Dengan demikian variabel kesopanan ( $X_5$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (6) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kredibilitas ( $X_6$ ), sebesar 0.025 < 0,05 (5%), Dengan demikian variabel kredibilitas ( $X_6$ ) terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (7) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kemudahan mengakses ( $X_7$ ), sebesar 0.321 > 0,05 (5%), Dengan demikian variabel kemudahan mengakses ( $X_7$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ); (8) Pada *level of significant* 0.05, diperoleh signifikansi untuk variabel kepuasan ( $Y_1$ ), sebesar 0.703 > 0,05 (5%), Dengan demikian variabel kepuasan ( $Y_1$ ) terbukti secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ).

Setelah mengetahui nilai koefisien regresi maka selanjutnya untuk mengetahui uji penyimpangan terhadap asumsi klasik yang dapat dijelaskan sebagai berikut: *pertama* Pengujian Normalitas. Berikut akan dijelaskan apakah ada gejala normalitas sebagai berikut, berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa data-data dalam penelitian ini berupa total skor mendekati garis normal. Hal ini menunjukkan bahwa semua data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang berdistribusi normal.

*Kedua*, Pengujian Multikolinearitas. Berdasarkan tabel 5.56 tersebut, maka dapat di-

lihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) secara keseluruhan berkisar di bawah angka 5 atau  $VIF < 10$  yang artinya pada variabel yaitu bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), responsif ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) tidak terjadi gejala multikolinearitas.

*Ketiga*, Pengujian Gejala Heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil analisis, terlihat pada gambar tampak penyebarannya tidak membentuk suatu pola tertentu secara teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, namun data tersebut telah membentuk pola yang tidak jelas dan pola menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y sehingga dengan demikian keadaan homokedastisitas terpenuhi atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan penjelasan analisis di atas maka diperoleh keterangan mengenai pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total untuk variabel penelitian yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut: (1) Pengaruh Langsung (*direct effect*) dan Pengaruh Tidak Langsung (*indirect effect*). Adapun hasil pengaruh langsung variabel bukti nyata, daya uji, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses terhadap kepuasan serta kepercayaan sebagai berikut: *pertama*, pengaruh langsung variabel bukti nyata terhadap kepuasan sebesar -0.041. Artinya bahwa bukti nyata negatif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel bukti nyata, sebesar  $0.625 > 0,05$ .

*Kedua*, pengaruh langsung variabel daya uji terhadap kepuasan sebesar 0.044. Artinya bahwa daya uji positif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan de-

ngan diperolehnya signifikansi untuk variabel daya uji, sebesar  $0.588 > 0,05$ .

*Ketiga*, pengaruh langsung variabel daya tanggap terhadap kepuasan sebesar 0.511. Artinya bahwa daya tanggap positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel daya tanggap, sebesar  $0.000 < 0,05$ .

*Keempat*, pengaruh langsung variabel kompetensi terhadap kepuasan sebesar 0.151. Artinya bahwa kompetensi positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kompetensi, sebesar  $0.036 < 0,05$ .

*Kelima*, pengaruh langsung variabel kesopanan terhadap kepuasan sebesar 0.148. Artinya bahwa kesopanan positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kesopanan, sebesar  $0.048 < 0,05$ .

*Keenam*, pengaruh langsung variabel kredibilitas terhadap kepuasan sebesar 0.270. Artinya bahwa kredibilitas positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kredibilitas sebesar  $0.004 < 0,05$ .

*Ketujuh*, pengaruh langsung variabel kemudahan mengakses terhadap kepuasan sebesar 0.138. Artinya bahwa kemudahan positif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kemudahan mengakses sebesar  $0.067 > 0,05$ .

*Kedelapan*, pengaruh langsung variabel bukti nyata terhadap kepercayaan sebesar 0.067. Artinya bahwa bukti nyata positif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat,

hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel bukti nyata sebesar  $0.605 > 0,05$ .

*Kesembilan*, pengaruh langsung variabel daya uji terhadap kepercayaan sebesar  $-0.166$ . Artinya bahwa daya uji negatif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel daya uji sebesar  $0.605 > 0,05$ .

*Kesepuluh*, pengaruh langsung variabel daya tanggap terhadap kepercayaan sebesar  $0.187$ . Artinya bahwa daya uji positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel daya tanggap sebesar  $0.041 < 0,05$ .

*Kesebelas*, pengaruh langsung variabel kompetensi terhadap kepercayaan sebesar  $0.033$ . Artinya bahwa kompetensi positif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kompetensi sebesar  $0.776 > 0,05$ .

*Keduabelas*, pengaruh langsung variabel kesopanan terhadap kepercayaan sebesar  $-0.106$ . Artinya bahwa kesopanan negatif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kesopanan sebesar  $0.527 > 0,05$ .

*Ketigabelas*, pengaruh langsung variabel kredibilitas terhadap kepercayaan sebesar  $0.260$ . Artinya bahwa kredibilitas positif secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kredibilitas sebesar  $0.025 < 0,05$ .

*Keempatbelas*, pengaruh langsung variabel kemudahan mengakses terhadap kepercayaan sebesar  $-0.149$ . Artinya bahwa ke-

mudahan mengakses negatif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kemudahan mengakses sebesar  $0.321 > 0,05$ .

*Kelimabelas*, pengaruh langsung variabel kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan sebesar  $0,167$ . Artinya bahwa kepuasan masyarakat positif secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya signifikansi untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar  $0.703 > 0,05$ .

Adapun hasil pengaruh tidak langsung variabel bukti nyata, daya uji, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan kemudahan mengakses terhadap kepercayaan melalui kepuasan adalah sebagai berikut: (1) Pengaruh tidak langsung bukti nyata terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $(-0.041) \times (0,167) = -0.006$ . (2) Pengaruh tidak langsung daya uji terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.044 \times 0,167 = 0.007$ . (3) Pengaruh tidak langsung daya tanggap terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.511 \times 0,167 = 0.085$ . (4) Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.151 \times 0,167 = 0.025$ . (5) Pengaruh tidak langsung kesopanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.148 \times 0,167 = 0.024$ . (6) Pengaruh tidak langsung kredibilitas terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.270 \times 0,167 = 0.045$ . (7) Pengaruh tidak langsung kemudahan mengakses terhadap kepercayaan melalui kepuasan sebesar  $0.138 \times 0,167 = 0.023$ .

Berdasarkan perhitungan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dilakukan, maka akan dapat diketahui pengaruh total sebagaimana pada tabel 7.

Berdasarkan Tabel 7, maka terlihat jelas pengaruh langsung dan tidak langsung va-

riabel bukti nyata ( $X_1$ ), daya uji ( $X_2$ ), respon-sif ( $X_3$ ), kompetensi ( $X_4$ ), kesopanan ( $X_5$ ), kredibilitas ( $X_6$ ) dan kemudahan mengakses ( $X_7$ ) serta kepuasan masyarakat ( $Y_1$ ) terhadap kepercayaan masyarakat ( $Y_2$ ).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka berikut akan dijelaskan pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti nyata berpengaruh langsung secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti nyata atau sarana fisik yang dimiliki oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon tidak dapat memberikan kepuasan menyangkut layanan dalam bentuk fisik kepada masyarakat. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesoiner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai bukti nyata.

Bukti nyata merupakan kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan atau organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Layanan bukti nyata yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon berupa kelengkapan fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, kerapian pakaian dan penampilan petugas Kepolisian, serta ketersediaan sarana parkir yang luas terbukti belum mampu memberikan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat dalam pelayanan di Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya anggaran yang dimiliki oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam memenuhi kebutuhan dalam fasilitas fisik untuk menunjang layanan pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon.

Hasil analisis menunjukkan bahwa daya uji dan kemudahan mengakses berpenga-

ruh langsung secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa daya uji dan kemudahan mengakses belum mampu secara nyata mempengaruhi kepuasan menyangkut layanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesioner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai daya uji dan kemudahan mengakses.

Daya uji dalam penelitian ini yang berupa ketepatan menepati janji diberikan, ketepatan waktu yang ditentukan, kesesuaian pelaksanaan serta kesungguhan dalam melayani masyarakat terbukti belum mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon, begitu juga halnya dengan kemudahan mengakses yang berupa lokasi yang mudah dijangkau, kemudahan menghubungi, pemberian informasi pelayanan serta prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit tidak terbukti signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas berpengaruh langsung secara positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa daya tanggap (yang berupa respon petugas layanan terhadap keluhan, terhadap saran yang diberikan, penyelesaian yang secara tepat dan kejelasan informasi yang diberikan), kompetensi (yang berupa kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memahami kebutuhan masyarakat, kesesuaian antara kemampuan menjalankan tugas atau fungsi), kesopanan (yang berupa keramahmataman dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu dalam memberikan pelayanan, sikap dalam menjelaskan prosedur untuk mendapatkan pelayanan) dan kredibilitas (yang berupa reputasi kantor atau lembaga, kepastian

dan kewajaran biaya pelayanan, petugas yang selalu ada selama jam kerja serta pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan) terbukti mampu berpengaruh positif dan nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009:228), yang menjelaskan bahwa “Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Sistem pemasaran jasa yang baik, terlebih dahulu pelanggan harus memahami tentang keberadaan jasa yang ditawarkan.

Sistem pemasaran jasa terdiri dari fasilitas pendukung jasa, unsur dari perusahaan dan faktor pelanggan yang merupakan rangkaian dari infrastruktur pada perusahaan beserta tugasnya, juga dari pihak pelanggan. Sebelumnya pelanggan telah melakukan kontak-kontak untuk memahami keberadaan dari jasa, yang berkaitan dengan periklanan jasa atau informasi dari mulut ke mulut”, hal ini didukung pula dengan penelitian terdahulu Muhammad Fazri (2009) dan Fardhan (2010).

Berdasarkan hasil penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara

Tabel 7. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh Antar Variabel	Pengaruh		Total
	Langsung	Tidak Langsung	
X <sub>1</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	-0.041	-	-0.041
X <sub>2</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.044	-	0.044
X <sub>3</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.511	-	0.511
X <sub>4</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.151	-	0.151
X <sub>5</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.148	-	0.148
X <sub>6</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.270	-	0.270
X <sub>7</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	0.138	-	0.138
X <sub>1</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	0.067	-	0.067
X <sub>2</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-0.166	-	-0.166
X <sub>3</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	0.187	-	0.187
X <sub>4</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	0.033	-	0.033
X <sub>5</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-0.106	-	-0.106
X <sub>6</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	0.260	-	0.260
X <sub>7</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-0.149	-	-0.149
Y <sub>1</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	0.167	-	0.167
X <sub>1</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$(-0.041) \times (0,167) = -0.006$	-0.006
X <sub>2</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.044 \times 0.167 = 0.007$	0.007
X <sub>3</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.511 \times 0.167 = 0.085$	0.085
X <sub>4</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.151 \times 0.167 = 0.025$	0.025
X <sub>5</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.148 \times 0.167 = 0.024$	0.024
X <sub>6</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.270 \times 0.167 = 0.045$	0.045
X <sub>7</sub> terhadap Y <sub>2</sub>	-	$0.138 \times 0.167 = 0.023$	0.023
Jumlah	1.514	0.203	1.717

Sumber: Data primer yang diolah 2014

keseluruhan variabel penelitian variabel daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan variabel bukti nyata, daya uji dan kemudahan mengakses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan dan kemudahan mengakses berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan mengakses tidak mampu secara nyata mempengaruhi kepercayaan masyarakat menyangkut layanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesioner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai bukti nyata.

Dari hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat Bengalon khususnya belum merasakan secara nyata pelayanan yang diberikan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam bentuk bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan mengakses. Pelayanan dalam bentuk nyata misalnya, masih banyak kekurangan fasilitas fisik yang belum dimiliki oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon seperti fasilitas ruang tunggu yang tidak nyaman kurang memadai, hal ini menyebabkan kurang kepuasan yang menyebabkan ketidakpercayaan atau ketidakseriusan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam menyediakan fasilitas untuk melayani masyarakat, begitu pula halnya mengenai, kompetensi yang dimiliki setiap petugas, kurang mampunya petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat yang menyebabkan ketidakpuasan sehingga timbulnya kurangnya rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa daya tanggap, dan kredibilitas terbukti berpengaruh langsung secara positif signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian membuktikan bahwa daya tanggap, dan kredibilitas mengakses mampu secara nyata mempengaruhi kepercayaan masyarakat atas layanan yang diberikan Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesioner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai daya tanggap dan kredibilitas.

Dari hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat Bengalon khususnya, memiliki rasa kepercayaan yang dipengaruhi oleh layanan dalam bentuk daya tanggap serta kredibilitas yang ditunjukkan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Layanan dalam bentuk daya tanggap (yang berupa respon petugas layanan terhadap keluhan, terhadap saran yang diberikan, penyelesaian yang secara tepat dan kejelasan informasi yang diberikan) serta kredibilitas (yang berupa reputasi kantor atau lembaga, kepastian dan kewajaran biaya pelayanan, petugas yang selalu ada selama jam kerja serta pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan) terbukti mampu berpengaruh positif dan nyata terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat.

Layanan daya tanggap yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon yang berupa respon secara menyeluruh mengenai keluhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat, hal tersebut mampu meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon, hal ini juga didukung dengan kredibilitas dari Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon yang mana selalu mengutamakan kepentingan masyarakat Bengalon, hal ini dibuktikan dengan layanan be-



rupa kesiagaan petugas selama jam pelayanan, serta kewajaran dan kepastian biaya pelayanan.

Kepuasan memegang peranan yang sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu usaha terutama perusahaan atau instansi. Tujuan perusahaan atau instansi di samping untuk mendapatkan laba juga memberikan kepuasan kepada konsumen mereka, baik itu dari segi kualitas maupun pelayanan yang mereka sediakan untuk konsumen tersebut.

Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2005:177), "kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan". Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan atau instansi dan menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik dari di dalam suatu perusahaan atau instansi maka akan menciptakan kepercayaan bagi masyarakat yang merasakan.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel penelitian variabel daya tanggap, dan kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat sedangkan variabel bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan mengakses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon belum mampu memberikan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. Hal ini didukung berdasarkan hasil kuesioner dari jawaban responden (masyarakat) mengenai bukti nyata.

Kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepercayaan terhadap Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon akan meningkatkan kepuasan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka miliki dan sebaliknya.

Penjelasan di atas sesuai dengan teori oleh Hermawan (2004:142), yang menyatakan bahwa kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama. Apabila kepercayaan sudah timbul antara seseorang dan organisasi atau perusahaan, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melaksanakan suatu tugas. Kepercayaan juga dapat diperoleh karena melakukan sesuatu hal yang terbaik kepada pihak lain melalui suatu hubungan.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan kepuasan secara langsung berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat tidak terbukti kebenarannya.

## Penutup

Terkait dengan hubungan antara variabel pada model, berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Bukti nyata, daya uji dan kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan daya tanggap, kompetensi, kesopanan dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Bukti nyata, daya uji, kompetensi, kesopanan, kemudahan mengakses secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, sedangkan variabel daya tanggap, dan kredibilitas secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. (3) Kepuasan masyarakat secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. (4) Bukti nyata secara tidak langsung negatif berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan, sedangkan daya uji, respon-sif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas serta kemudahan mengakses secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan melalui kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anaroga, Panji. 2004. *Manajemen Bisnis* (Cetakan Ketiga). Rineka Cipta. Jakarta.
- Amstrong dan Kotler. 2003. *The Brand Emotional Loyalty Explaine, Emotional Loyalty: The Key To Market Succses*. PT. Elex Media Kumputindo. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Mangkunegara, Prabu Anwar A. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Parasuraman, A., Zethamal, Valarie A., Berry, Leonard. 2002. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. New York.
- Peraturan Kapolri No: PERKAP/23/XI/2010 Tanggal 30 September 2010
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. MediaKom. Yogyakarta.
- Swastha Basu, DH dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern* (Edisi Kedua). Liberty. Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen* (Edisi Pertama). Prenada Media. Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk, R.L. 2007. *Modern Office Management*. Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs. New York.
- Simamora, Bilson. 2004. *Manajemen Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Undang – Undang Tahun 2002. Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Tse, Wilton. 2002. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Prentice Hall. New Jersey
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.