

**PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA**

Tesis

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan
Mencapai Derajat Magister S2
Program Magister Manajemen**



**Disusun oleh:
Budi Hartono
Nim: 20402300186**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA**

Disusun Oleh:

Budi Hartono

NIM: 20402300186

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian Tesis Program Magister Manajemen Universitas Islam
Sultan Agung Semarang



Semarang, 09 Oktober 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Heru Sulisty', is written over the name of the supervisor.

Pembimbing,
Prof. Dr. Heru Sulisty, SE., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA**

Diajukan Oleh :

Budi Hartono

20402300186

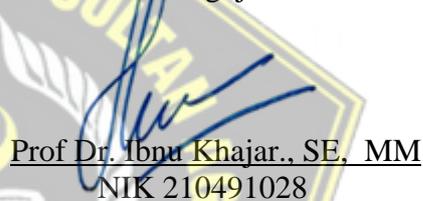
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing



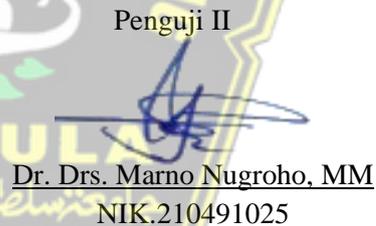
Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi
NIK 210493032

Penguji I



Prof. Dr. Ibnu Khajar., SE, MM
NIK 210491028

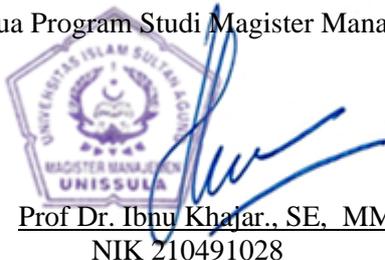
Penguji II



Dr. Drs. Marno Nugroho, MM
NIK.210491025

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
Tanggal, 09 Oktober 2024

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Ibnu Khajar., SE, MM
NIK 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Budi Hartono

NIM : 20402300186

Program Studi : Magister Manajemen

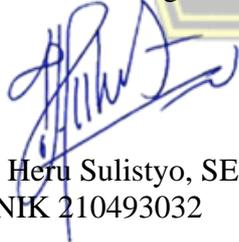
Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Peningkatan Kinerja Polres Kuningan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga” ” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

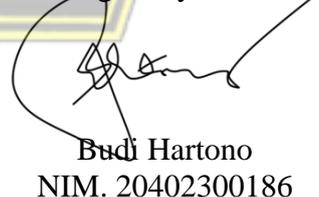
Semarang, 09 Oktober 2024

Pembimbing



Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi
NIK 210493032

Yang menyatakan,



Budi Hartono
NIM. 20402300186

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BUDI HARTONO

NIM : 20402300186

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Budi Hartono)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

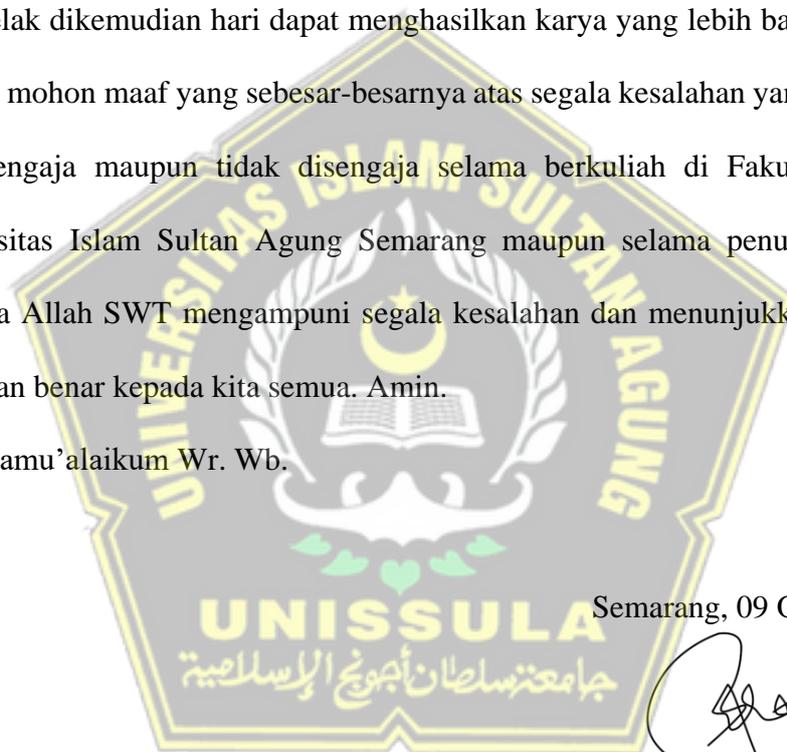
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tesis ini. Dan tak lupa pula Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, sang pembawa kabar gembira dan sebaik-baiknya tauladan bagi yang mengharap Rahmat dan Hidayah-Nya. Akhirnya selesai juga penyusunan tesis ini dengan judul “PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA”. Selama proses penulisan tesis ini, begitu banyak bantuan dan dukungan yang diterima penulis dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan, tambahan ilmu, serta masukan dan pengarahan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajjar, SE., M.Si selaku pengelola Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan tesis ini.
4. Almarhum Kedua orang tuaku, terima kasih atas suport kalian selama ini, terima kasih pula atas kasih sayang yang telah diberikan.
5. Istriku Daryati yang telah membantu suamimu ini dan suport secara langsung.

6. Bapak dan Ibu teman mahasiswa atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan, kepercayaan, kesabaran, pengetahuan serta doa kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan tesis ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang penulis buat baik sengaja maupun tidak disengaja selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang maupun selama penulisan tesis ini. Semoga Allah SWT mengampuni segala kesalahan dan menunjukkan jalan yang lurus dan benar kepada kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Semarang, 09 Oktober 2024

Budi Hartono
NIM 20402300186

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Citra Lembaga.....	16
2.1.3 Kepercayaan Masyarakat	17
2.1.4 Kinerja Pegawai	18
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.2.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Pegawai.....	19
2.2.2 Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Kinerja Pegawai	20
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai	22
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat..	23
2.2.5 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepercayaan Masyarakat	25
2.3 Kerangka Penelitian.....	27
BAB III.....	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30

3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.6	Metode Analisis Data	33
DAFTAR PUSTAKA		13
KUESIONER.....		17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pelayanan SIM Polres Kuningan.....	7
Tabel 3. 1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Proses Penerbitan Sim Baru	5
Gambar 1. 2	Proses Perpanjang SIM	6
Gambar 1. 3	SOP Penerimaan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan.....	9
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan institusi pemerintah yang memiliki tugas pokok, memelihara Kamtibmas, melindungi, mengayomi dan melayani Masyarakat serta menegakkan hukum sesuai dengan pasal 14 , UU no 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Guna mendukung tugas dan tanggung jawab, Kepolisian Negara Republik Indonesia, SDM memiliki peranan yang sangat penting bagi pengembangan kualitas kerja anggota. Hal ini tercermin dalam program strategi Polri yang presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi).

Perubahan merupakan sesuatu yang tidak dapat terhindarkan seiring dengan berjalannya waktu dan seluruh aspek dari kehidupan, baik itu individu maupun organisasi akan terkena dampaknya, termasuk dalam urusan SDM. Saat ini, baik organisasi dan individu dihadapkan pada situasi dan kondisi yang rumit yang dikenal sebagai VUCA, atau Volatile, Uncertain, Complex, dan Ambiguous. Urgensi ini pun dirasakan Indonesia, sehingga dalam beberapa waktu ke depan perlu adaptasi secara komprehensif untuk menggenapi strategi yang telah dibangun selama ini. Konsekuensi dari pendekatan ini secara fundamental harus dimulai dengan membangun model kepemimpinan yang tidak hanya tekun, tetapi juga siap dalam pengambilan keputusan secara cepat, tepat, dan profesional di tengah kondisi VUCA yang dihadapi.

Seluruh institusi yang bertugas sebagai pemberi layanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya seperti membuat prosedur pelayanan yang sederhana agar pelayanan mudah dipahami dan efektif bagi masyarakat (Putra & Henry Restu, 2022) Dalam suatu instansi ataupun organisasi, Sumber daya manusia merupakan salah satu asset yang sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan organisasi. Suatu instansi masyarakat harus menunjukkan kinerja pegawai yang baik dengan adanya pendekatan dengan Masyarakat juga adanya pelayanan langsung kepada Masyarakat tersebut. Hulahi dkk. (2022) berpendapat bahwa keamanan dan empati dapat menjadi faktor yang besar terhadap kualitas pelayanan.

Instansi memiliki kegiatan salah satunya adalah memberikan pelayanan baik di dalam instansi maupun di luar instansi. Aktivitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh pada pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan instansi hingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu upaya penyelenggara layanan public untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna layanan di kalangan penerima layanan publik. Hal ini penting dilakukan karena pelayanan publik itu merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, dan merupakan tugas dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public (Dunggio, 2020; Kalepo et al., 2022).

Pelayanan publik yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi

(Along, 2020). Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana et al., 2020). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan undang undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Fakhriyah et al., 2022). Dilansir melalui situs Digitalkorlantas, terdapat 54 SATPAS yang telah menerapkan penggunaan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dalam pengurusan SIM. Jumlah wilayah yang akan memberlakukan pelayanan SIM secara online akan terus meningkat dari total SATPAS sebanyak 462 lokasi di seluruh Indonesia. Salah satu wilayah yang telah menerapkan layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) yaitu Polresta Denpasar. SATPAS Polresta Denpasar memiliki misi yaitu “Mewujudkan Pelayanan dan Sistem Informasi yang terbuka dengan berbasis teknologi Informasi.” dan “Mewujudkan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Mengemudi (SIM).” Diharapkan layanan ini dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara optimal, adil tanpa adanya diskriminasi baik dalam hal keyakinan, status, maupun golongan tertentu.

Dalam aplikasi Digital Korlantas Polri terdapat empat fitur atau layanan yaitu, 340 pertama SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk pembuatan dan perpanjangan SIM. Kedua, Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berupa layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan informasi jadwal SAMSAT keliling. Ketiga,

Layanan NTMC Polri berupa CCTV untuk memantau kondisi lalu lintas secara real time. Keempat, Layanan Electronic Traffic Lay Enforcement (ELTE) yang berfungsi untuk pemberitahuan informasi E-Tilang secara real time (Wulan, dkk. 2023). Saat ini fitur yang dapat beroperasi hanya fitur layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) untuk layanan perpanjangan SIM A dan SIM C, sedangkan untuk fitur lainnya masih dalam perbaikan. Adapun laporan produksi SIM khususnya pada layanan perpanjangan SIM A dan C melalui SIM Nasional Presisi (SINAR) yang penulis dapatkan, sebagai berikut:



Gambar 1. 1

Proses Penerbitan Sim Baru

Pada Gambar 1.1 tersebut menjelaskan alur proses penerbitan SIM baru di Satpas Polres Kuningan. Proses dimulai dengan pendaftaran, di mana pemohon harus menyiapkan KTP asli, fotokopi, bukti surat kesehatan, surat psikologi, dan

mengisi formulir. Setelah itu, pemohon mengambil nomor antrian sesuai urutan (FIFO).

Setelah dipanggil, pemohon menuju ke Loker 1 untuk entry data, diikuti oleh Loker 2 untuk identifikasi berupa pengambilan foto. Selanjutnya, pemohon mengikuti ujian teori di Loker 3. Jika tidak lulus, pemohon dapat mengulang setelah 7 hingga 14 hari. Setelah lulus ujian teori, pemohon menuju ujian praktik di Loker 4. Jika tidak lulus, ada kesempatan mengulang dalam 7 hingga 14 hari juga.

Setelah lulus ujian teori dan praktik, pemohon melakukan pembayaran biaya penerbitan SIM di Loker BRI (PNBP). Tahap akhir adalah pencetakan SIM baru.



Gambar 1.2

Proses Perpanjangan SIM

Pada Gambar 1.2 tersebut menunjukkan alur proses perpanjangan SIM di Satpas Polres Kuningan. Proses dimulai dengan pendaftaran, di mana pemohon

harus menyiapkan dokumen seperti KTP asli, fotokopi, SIM asli, bukti kesehatan, dan mengisi formulir. Setelah itu, pemohon melakukan pembayaran PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) di Loker BRI.

Setelah pembayaran, pemohon mengambil nomor antrian dan menunggu giliran untuk dipanggil ke Loker 1, yang merupakan tahap identifikasi. Di sini, data pemohon diverifikasi. Kemudian, di Loker 2, pemohon akan menjalani sesi pengambilan foto.

Setelah seluruh proses selesai, SIM baru dicetak dan diserahkan kepada pemohon. Proses ini menggabungkan tahapan administrasi dan verifikasi data untuk memastikan perpanjangan SIM berjalan lancar.

Tabel 1. 1
Data Pelayanan SIM Polres Kuningan

Jenis Permohonan	Periode			Biaya (Rp)
	2021	2022	2023	
Perpanjangan SIM A	5.642	6.223	5.688	80.000
Perpanjangan SIM C	16.990	17.422	14.571	75.000

Sumber: Data Polres Kuningan

Dari Data table 1.1 menunjukkan bahwa jumlah permohonan perpanjangan SIM A dan SIM C mengalami fluktuasi selama periode 2021 hingga 2023. Pada perpanjangan SIM A, terjadi peningkatan dari 5.642 permohonan di tahun 2021 menjadi 6.223 pada tahun 2022, tetapi turun menjadi 5.688 pada tahun 2023. Sedangkan untuk perpanjangan SIM C, jumlah permohonan mengalami peningkatan kecil dari 16.990 pada tahun 2021 menjadi 17.422 pada tahun 2022, tetapi turun signifikan menjadi 14.571 pada tahun 2023. Meskipun biaya

perpanjangan untuk SIM A dan SIM C tetap stabil masing-masing di Rp80.000 dan Rp75.000, jumlah permohonan menunjukkan adanya penurunan pada tahun 2023 setelah mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya.





Gambar 1.3

SOP Penerimaan Surat Keterangan Tanda Lapori Kehilangan

Pada Gambar 1.4 tersebut menjelaskan SOP (Standar Operasional Prosedur) penerimaan surat keterangan tanda lapori kehilangan di kantor kepolisian. Proses ini dimulai dengan masyarakat yang mengalami kehilangan datang ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) melalui media komunikasi atau secara tatap muka. Setelah tiba, pelapor harus melakukan registrasi dan mengisi buku tamu.

Setelah registrasi, siaga SPKT 1, 2, atau 3 akan memberikan bantuan informasi. Pelapor kemudian menunjukkan fotokopi bukti surat dari instansi atau perusahaan terkait yang mendukung laporannya. Petugas kemudian melayani pelapor dengan prinsip 3S (Simpati, Senyum, dan Sopan).

Selanjutnya, petugas akan membuat surat pernyataan pelapor dan mengarahkannya untuk membuat laporan polisi (LP). Setelah laporan selesai, petugas akan menerbitkan STTL (Surat Keterangan Tanda Lapori Kehilangan)

sebagai bukti laporan resmi. Gambar juga mencantumkan evaluasi pelayanan dengan opsi "sabar, puas, atau tidak puas" yang memungkinkan pelapor memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

Pengelolaan sumber daya manusia ini sangat perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam menunjang kemajuan organisasi. Adanya peningkatan kinerja pegawai menjadi suatu nilai penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparaturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Menurut Sinaga dkk (2020:5) “kinerja adalah hasil kerja seseorang atau kelompok yang dapat diukur sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada individu atau kelompok tersebut”. Menurut Afandi (2018:83) “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”. Kasmir (2018) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Lembaga kepolisian Negara Indonesia menjadi salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam memelihara keamanan dan kenyamanan masyarakat sosial. Akan tetapi, belakangan di tahun 2023 silam banyak sekali isu negatif di masyarakat yang pelakunya sendiri adalah oknum kepolisian, sehingga hal tersebut

turut membuat citra lembaga kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat serta banyak masyarakat yang mulai tidak mempercayai lembaga kepolisian sebagai lembaga pemerintahan yang seharusnya mengayomi masyarakat.

Mengingat juga bahwa dalam membangun citra positif sebuah instansi utamanya membutuhkan peran humas atau biasa disebut juga dengan public relations (PR). Pada dasarnya seorang humas memiliki peran untuk menciptakan citra yang positif bagi lembaga dan sebagai komunikator lembaga dalam mengkomunikasikan informasi terkait kepada publik, klien, maupun investor (Batoebara & Zebua, 2021). Sespim Polri menggunakan pendekatan seni dan budaya yang diharapkan melalui art policing, polisi tidak lagi menjadi tokoh yang dikenal sebagai pemilik peran antagonis akan tetapi mampu memberikan kesan protagonis yang menjadi bagian dalam kehidupan yang mampu dijadikan sebagai penyejuk hati dan pelipur lara (Dwilaksana, 2020). Teori manajemen kesan juga seringkali dikaitkan dengan bagaimana presentasi diri dapat dibentuk pada publik karena teori manajemen kesan menyebutkan bahwa setiap individu akan berupaya untuk menampilkan dan memberikan gambaran terkait konsep dirinya kepada orang lain pada setiap interaksi sosial (Kriyantono, 2017).

Dengan menganalisis berbagai tinjauan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap Polri seiring berjalannya waktu. Identifikasi persepsi masyarakat terhadap Polri dapat membantu peneliti maupun pembaca dalam memahami perubahan yang terjadi dalam persepsi masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri sangat dipengaruhi oleh seberapa tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

anggota Polri (Lahaling et al., 2023). Polri merupakan salah satu institusi yang menarik perhatian masyarakat karena Polri merupakan garda terdepan dalam penegakan hukum pidana yang terjadi (Nurwandri et al., 2023). Hubungan yang rusak antara polisi dan masyarakat, dapat mempersulit polisi untuk menjalankan tugasnya secara efektif (Irwanty & Ritonga, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Andalusi, R (2018) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiyani, V. Soliha, E (2019) menjelaskan bahwa Citra tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Natasya, N & Yudhira, A (2023) menjelaskan bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Suryani, S. Koranti, K (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Lorensia, S & Ningrum, N (2023) menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Polres Kuningan merupakan instansi kepolisian yang memiliki jumlah keanggotaan yang cukup banyak, dalam hal ini kepemimpinan yang dipimpin oleh seorang kepala polres Kuningan perlu melihat bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh atau tidak dalam kinerja anggotanya agar para anggota memiliki suatu kepuasan kerja untuk mengemban suatu tugas dan juga hal tersebut memiliki pengaruh terhadap citra lembaga terhadap kepercayaan pada Masyarakat.

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan suatu penelitian dengan menarik sebuah judul “PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja?
2. Bagaimana pengaruh citra lembaga terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat?
5. Bagaimana pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja
2. Menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat

5. Menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan Masyarakat

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan-tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen SDM terkait dengan *Kualitas Pelayanan*, Citra Lembaga, Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak instansi pemerintah untuk lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat. Ketika harapan dan keinginan masyarakat terpenuhi, mereka merasa dihargai. Keyakinan bahwa uang yang mereka bayarkan sebanding dengan apa yang mereka harapkan sangat penting. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu mencari berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk dalam memaksimalkan pengalaman pengunjung agar mereka merasa senang dan nyaman.

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek, seperti administrasi, jasa, dan barang. Penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan tata kelola pemerintahan yang baik, didukung oleh mekanisme profesional, sumber daya yang handal, integritas, dan kepatuhan pada peraturan serta nilai-nilai pelayanan. Di Indonesia, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dengan menerapkan sistem manajemen berorientasi mutu, berdasarkan prinsip-prinsip Total Quality Management. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam beberapa instansi yang kurang memperhatikan kewajiban mereka (Alofan et al., 2020; Anwar, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Baiknya kualitas pelayanan dapat

terlihat apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Bakri, 2022)

Berdasarkan dari hasil literature review diatas, ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan (Along, 2020; Mulyapradana et al., 2022), yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Kualiatas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana et al., 2020)

2.1.2 Citra Lembaga

Citra merupakan sebuah aset yang penting bagi suatu organisasi, dimana citra tersebut adalah da suatu konsep yang sulit untuk diukur secara matematis dan bersifat abstrak, namun dapat dirasakan dari hasil penilaian positif maupun negatif yang diberikan oleh khalayak sasaran atau masyarakat luas (Murni, 2017)

Rosady Ruslan menjelaskan bahwa citra secara umum adalah persepsi, pandangan, dan kesan terhadap suatu objek tertentu. Citra perguruan tinggi sendiri terbentuk dari seluruh elemen yang ada, seperti kualitas hasil, pengelolaan yang berhasil, kondisi keuangan yang baik, perilaku anggota organisasi, tanggung jawab sosial, dan faktor-faktor lainnya (Abadi & Maharani, 2021).

John Nimpoeno mengembangkan teori tentang proses pembentukan citra yang melibatkan lima faktor yaitu stimulus, persepsi, kognisi, motivasi, sikap, dan perilaku tersebut (Zachrofi et al., 2021).

2.1.3 Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan merupakan suatu kondisi seseorang tersebut memiliki kemauan untuk bertumpu kepada orang lain dimana seseorang tersebut sudah mempunyai sebuah keyakinan. Kepercayaan dapat juga berarti ketika kondisi mental seseorang di dasarkan oleh situasi seseorang serta konteks sosialnya. Akan tetapi hambatan dalam kepercayaan seseorang masyarakat adalah kurangnya pertukaran interpersonal serta sifat satu kali transaksi bisnis yang khas di internet membentuk kepercayaan konsumen menjadi unik, sebab kepercayaan berhubungan dengan orang lain serta dipelihara melalui suatu hubungan (Putria, 2015).

Kepercayaan memainkan peran penting dalam menentukan sikap, termasuk kepuasan terhadap pelayanan publik. Kepercayaan tidak hanya diukur dari pertanyaan langsung, tetapi sebagai manifestasi dari berbagai persepsi. Indikator kepercayaan masyarakat terdiri dari lima bagian (Hutamy et al., 2023). 1. Integritas (Integrity): Integritas adalah kejujuran dan ketulusan dalam bertindak dan berbicara. 2. Kompetensi (Competence): Kompetensi mengacu pada kecakapan, keterampilan, dan pemahaman yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu. 3. Konsistensi (Consistency): Konsistensi berarti menunjukkan perilaku dan tindakan yang dapat diprediksi dari waktu ke waktu. 4. Loyalitas (Loyalty): Loyalitas adalah komitmen untuk tetap setia dan mendukung

orang lain, terutama dalam situasi sulit. 5. Keterbukaan (Openness): Keterbukaan mencakup kesediaan untuk berbagi informasi, pikiran, dan perasaan secara jujur dan transparan.

2.1.4 Kinerja

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Mangkunegara (2009:67) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo (2010:4) Kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa inggris performance. Istilah performance sering di Indonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu profesi dalam waktu tertentu. (Wirawan, 2009:5). Menurut Mangkunegara (2009:20), adapun bagi para pegawai, tujuan pelaksanaan manajemen kinerja adalah: a. Membantu para pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya mereka kerjakan dan mengapa hal tersebut

dikerjakan serta memberikan kewenangan dalam mengambil keputusan. b. Memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan baru. c. Mengenali rintangan-rintangan peningkatan kinerja dan kebutuhan sumber daya yang memadai. d. Pegawai memperoleh pemahaman yang baik mengenai pekerjaan dan tanggung jawab kerja mereka

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap pegawai atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah serta kerangka pemikiran, maka dapat disusun hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja

Di lingkungan pelayanan, sangat perlu memperhatikan segi pelayanan. Salah satu unsur yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat adalah sikap ramah dan senyum. Pada prinsipnya, menurut Albrect dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:140), kualitas pelayanan publik (service quality) harus berhasil memiliki tiga aspek penting, yaitu strategi pelayanan yang baik, sumber daya manusia (SDM) berada diposisi depan yang fokus pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, ketiga aspek dari kualitas pelayanan yang baik masih belum terpenuhi seutuhnya dan juga masih sering terjadi masalah yang

mengakibatkan kualitas pelayanan oleh aparatur pada instansi kepada masyarakat menjadi terganggu.

Kinerja merupakan hasil dari perbuatan dan kemampuan yang dilakukan oleh seseorang. Kinerja karyawan akan tercapai jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya. Antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan sangat erat kaitnya (Robbin dan Judge, 2008). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang di sebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterakan Masyarakat.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Umi Nadia Kartika, Mauli Siagian, 2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. hal ini sejalan dengan penelitian (Eko Agus Santoso et.al. 2022) yang menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja anggota. Hal ini lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rully Suwartiningsih, 2018) yang menjelaskan bahwa pengaruh negatif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif Signifikan terhadap kinerja

2.2.2 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kinerja

Jalaluddin Rahman dalam bukunya, Psikologi Komunikasi menggambarkan bahwa citra merupakan penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai realitas, citra adalah dunia menurut persepsi. Citra yang dibentuk akan merepresentasikan jati diri lembaga yang sesungguhnya. Bila suatu lembaga hendak menunjukkan citra terbaiknya, maka harus yakin bahwa ia telah menghasilkan produk yang terbaik pula, untuk segmen pasarnya. Pada prinsipnya persepsi segmen tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan atau perkiraan konsumen terhadap lembaga. Wijaya (2011: 150) mengungkapkan bahwa pelayanan ialah kinerja yang dilakoni oleh satu pihak kepada yang lainnya dan tidak berwujud fisik ataupun menghasilkan bentuk kepemilikan. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tawaran antar pihak yang samasama saling membutuhkan.

Hal ini selaras dengan penelitian dari (Deddy Wahyudi Suharto Afdal Mazni, 2023) yang menjelaskan bahwa Kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selaras dengan (Intan Restiani, Iwan Ardiansyah, 2023) yang menjelaskan bahwa Citra Lembaga masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini selaras dengan penelitian (Fretty Welta, Sopian, 2023) yang menjelaskan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan positif dari Citra Lembaga dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini lain halnya dengan penelitian (Ahkmad Pancarudin, 2023) yang menjelaskan bahwa pengaruh citra kepolisian berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

H2: Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif Signifikan terhadap Kinerja

2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016), kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dari pekerjaan seorang individu yang mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah output yang dihasilkan seorang pekerja yang mampu melaksanakan pekerjaannya yang didukung oleh sikap dan kemampuan yang baik. Kinerja dari karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor salah satunya tingkat kepercayaan (trust) dengan rekan kerja. Semakin tinggi tingkat kreativitas dan kepercayaan kepada rekan kerja akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan (Listianto & Setiaji, 2005). Selanjutnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Caniago & Sudarmi (2021) dan Prasetyo et al. (2018), tingkat kepercayaan terhadap sesama karyawan atau kepada pimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai kesediaan untuk berada dalam bahaya akibat tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak tersebut mampu memberikan hasil yang positif (Mayer et al., 1995). Kepercayaan ini mampu menggambarkan tingkat hubungan sesama karyawan sehingga terbentuk suasana kerja yang sehat dan saling mendorong tercapainya tujuan perusahaan. Hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara ilegal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Sedarmayanti, 2007).

Hal ini selaras dengan penelitian (Arbaan, Multazam Manyur Addury, 2022) yang menjelaskan bahwa variabel trust memiliki pengaruh signifikan

terhadap kinerja pegawai. Hal ini selaras dengan penelitian (Ummul Chair, 2020) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan. Hal ini sama halnya dengan penelitian (Nikko Fernando, Almasdi, 2024) yang menjelaskan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

H3: Kepercayaan Masyarakat Berpengaruh Positif terhadap Kinerja

2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga atau organisasi, termasuk dalam sektor publik seperti POLRES Kuningan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti responsivitas, empati, dan kehandalan, yang dapat membentuk persepsi positif masyarakat. Pada konteks POLRES Kuningan, pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan rasa kepercayaan dari pegawai dan masyarakat terhadap institusi tersebut. Kepercayaan ini merupakan elemen krusial dalam memperkuat hubungan antara masyarakat dan institusi penegak hukum. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, W & Wahyuni, S (2023) menjelaskan bahwa terdapat hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan

Dalam banyak penelitian, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat mampu membangun persepsi positif terhadap institusi tersebut. Masyarakat yang merasakan pelayanan yang

cepat, tanggap, dan akurat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Begitu pula, jika pegawai di POLRES Kuningan merasakan pelayanan internal yang memadai, mereka juga akan cenderung memiliki kepercayaan yang lebih besar terhadap organisasi mereka sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Bahri, M. Hearuddin & Patimah, S (2023) menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.

Di sisi lain, apabila pelayanan yang diberikan oleh POLRES Kuningan tidak memenuhi ekspektasi, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan pegawai. Ketidakpuasan terhadap pelayanan publik sering kali berujung pada sikap skeptis dan kurangnya kepercayaan terhadap instansi terkait. Dengan demikian, sangat penting bagi POLRES Kuningan untuk menjaga standar kualitas pelayanan yang tinggi guna membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat serta pegawainya. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik. penelitian yang dilakukan oleh Alfruki, D. dkk (2023) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan.

Berdasarkan teori dan penelitian yang ada, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pegawai pada POLRES Kuningan. Hipotesis ini didasarkan pada premis bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan, sementara pelayanan yang buruk akan menurunkan kepercayaan tersebut.

H4: Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepercayaan Masyarakat

2.2.5 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepercayaan Masyarakat

Citra lembaga merupakan persepsi atau pandangan yang terbentuk di masyarakat mengenai kinerja, pelayanan, dan integritas suatu institusi. Citra positif menjadi aset penting bagi lembaga publik seperti Polres, yang berfungsi sebagai penjaga keamanan dan ketertiban. Polres Kuningan, sebagai salah satu institusi kepolisian di Indonesia, memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas sosial dan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Oleh karena itu, citra Polres Kuningan di mata masyarakat akan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadapnya.

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, seperti kepolisian, sangat dipengaruhi oleh citra yang dimiliki lembaga tersebut. Ketika masyarakat memandang Polres Kuningan sebagai institusi yang berintegritas, profesional, dan transparan, hal ini akan meningkatkan rasa kepercayaan mereka. Sebaliknya, citra yang buruk, seperti kasus-kasus pelanggaran yang melibatkan aparat, bisa merusak reputasi dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Maka, citra yang dibangun dengan baik dapat menjadi faktor utama yang memperkuat hubungan positif antara masyarakat dan Polres Kuningan.

Penelitian mengenai pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan masyarakat di Polres Kuningan akan sangat relevan untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kinerja kepolisian. Dengan menguji hipotesis tersebut,

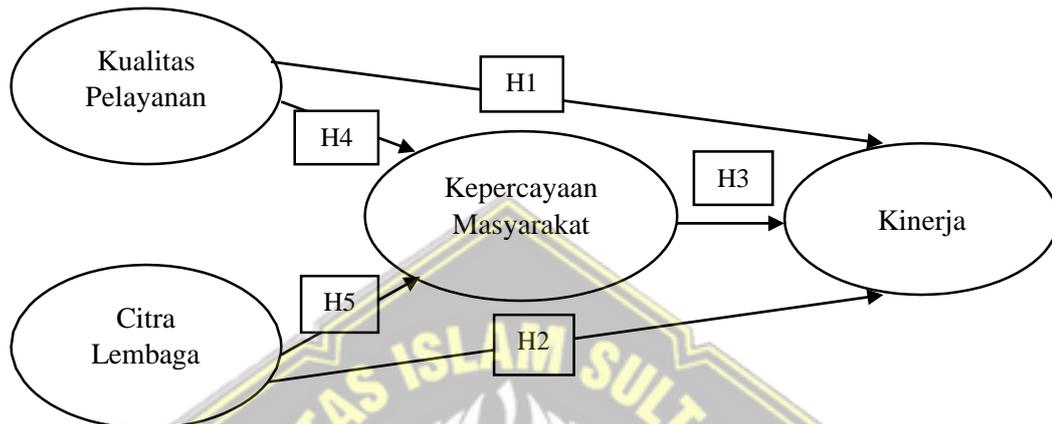
diharapkan dapat ditemukan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki strategi komunikasi dan kinerja lembaga demi meningkatkan kepercayaan publik. Jika hipotesis terbukti, maka Polres Kuningan perlu fokus pada upaya memperkuat citra positif melalui pelayanan yang berkualitas, transparansi, dan integritas yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Khamil, A. Sanorsa, A. Cahyono, D. (2024) menjelaskan bahwa ada pengaruh positif dan juga cukup signifikan antara citra lembaga terhadap kepercayaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diajukan hipotesis utama bahwa citra lembaga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Polres Kuningan. Hipotesis ini mencerminkan adanya hubungan langsung antara persepsi masyarakat terhadap citra positif atau negatif dari lembaga tersebut dan tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat. Dengan demikian, semakin baik citra yang dibangun oleh Polres Kuningan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap institusi ini.

H5: Citra Lembaga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepercayaan Masyarakat

2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis maka disusun kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif Signifikan terhadap Kinerja

H2: Citra Lembaga Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kinerja

H3: Kepercayaan Masyarakat Berpengaruh Positif terhadap Kinerja

H4: Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepercayaan Masyarakat

H5: Citra Lembaga Memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepercayaan Masyarakat

BAB III METODO PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kedisiplinan kerja terhadap loyalitas anggota polres Kuningan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah penelitian yang hendak diambil generalisasi sehingga objek harus mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti diteliti (Sugiyono, 2016). Menurut Sugiyono (2016), sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang mewakili karakteristik populasi yang dituju dalam sebuah penelitian. Penentuan ukuran sampel adalah menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sedemikian rupa sehingga dapat mewakili populasinya.

Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan mengambil subyek yang didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Sugiono, 2012). Sampel pada penelitian ini memiliki sebanyak 100 sampel, dengan kategori Masyarakat yang menggunakan layanan di polres Kuningan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data subjek. Menurut Indriantoro dan Supomo (2012) mengemukakan bahwa data subjek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian. Dalam hal ini data yang digunakan adalah dari hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, baik secara lisan maupun tertulis. Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini sumber data yang diperlukan adalah data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tidak melalui perantara (Indriantoro & Supomo, 2012). Adapun yang termasuk data primer adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer diperoleh dari jawaban para konsumen yang membeli dan menggunakan busana muslim dikota Semarang.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berasal dari buku- buku ilmiah, jurnal, tulisan-tulisan atau artikel yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai landasan dan teori.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diartikan sebagai suatu proses yang dapat dilakukan peneliti dalam upaya mengumpulkan sejumlah data dari lapangan yang akan diperlukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Tujuan dari

langkah pengumpulan data dan Teknik pengumpulan data yaitu agar mendapatkan data yang valid, sehingga serta kesimpulan tidak akan pernah diragukan kebenarannya (Sudarmanto dkk, 2021:140).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber aslinya. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi (Priadana & Sunarsi, 2021) (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Pada penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup, dimana pertanyaan- pertanyaan yang dituliskan telah disediakan jawaban pilihan, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan.

b) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data berupa tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Priadana & Sunarsi, 2021). (Brier & lia dwi jayanti, 2020)

c) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data yang berasal dari buku- buku literatur serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini. Adapun studi kepustakaan dalam

penelitian ini berupa jurnal yang diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu dan literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa jurnal yaitu diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian serta literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian. Dalam penelitian ini juga menggunakan data perusahaan.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penentuan *construk* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Indrianto dan Supomo, 2012). Definisi operasional variabel di dasarkan pada satu atau lebih referensi yang di sertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

- a. Variabel bebas atau independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Lembaga (X2)
- b. Variabel terikat atau dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kinerja Anggota (Y1) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2)

Tabel 3. 1

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat. Ketika harapan dan keinginan masyarakat terpenuhi, mereka merasa dihargai. Keyakinan bahwa uang yang mereka bayarkan sebanding dengan apa yang mereka harapkan sangat penting.	1. fisik (tangibles) 2. reliabilitas (reliability) 3. daya tanggap (responsiveness) 4. jaminan (assurance) 5. empati (emphaty)	Skala Likert 1 s/d 5
2.	Citra Lembaga (X2)	Citra merupakan sebuah aset yang penting bagi suatu organisasi, dimana citra tersebut adalah da suatu konsep yang sulit untuk diukur secara matematis dan bersifat abstrak, namun dapat dirasakan dari hasil penilaian positif maupun negatif yang diberikan oleh khalayak sasaran atau masyarakat luas	1. Stimulus, 2. Persepsi, 3. Kognisi, 4. Motivasi, 5. Sikap 6. Perilaku	Skala Likert 1 s/d 5
3.	Kinerja Anggota (Y1)	Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi, kontribusi yang dapat diberikan karyawan terhadap organisasinya.	1. Kualitaas kerja 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian	Skala Likert 1 s/d 5
4.	Kepercayaan Masyarakat (Z)	kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik denga membandingkan antara harapan dan kebutuhannya	1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. loyalty 5. keterbukaan	Skala Likert 1 s/d 5

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, SEM dengan Metode Partial Least Square (PLS). *Partial Least Square* adalah salah satu metode

statistika *The Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*missing values*) dan multikolinearitas.

Menurut Ghozali (2013) *Partial Least Square (PLS)* mempunyai keunggulan sebagai berikut:

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model komplek)
2. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen
3. Hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang
4. Menghasilkan variabel lain independen secara langsung berbasis *cross product* yang melibatkan variabel lain dependen sebagai kekuatan prediksi.
5. Dapat digunakan untuk pada sampel kecil
6. Tidak dapat mensyaratkan data berdistribusi normal
7. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda yaitu nominal, ordinal dan kontinu.

PLS adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktur.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Polres Kuningan. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung yaitu dengan mendatangi para anggota serta penyebaran tidak langsung yaitu dengan menggunakan media internet melalui Google Form sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Untuk mengetahui gambaran tentang para responden tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	72	72
	Perempuan	28	28
Usia responden	19 – 24 tahun	15	15
	25 – 30 tahun	40	40
	31 – 35 tahun	27	27
	> 36 tahun	18	18
Tingkat pendidikan	SMA	42	42
	Diploma (D3)	-	-
	Sarjana (S1)	40	40
	Magister (S2)	18	18

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data table 4.1 karakteristik responden anggota Polres Kuningan, mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah sebanyak 72 orang (72%), sementara jumlah responden perempuan hanya 28 orang (28%). Berdasarkan usia, kelompok usia terbesar adalah responden yang berusia lebih dari 25 tahun, yaitu sebanyak 40 orang (40%), diikuti oleh responden berusia 31–35 tahun sebanyak 27 orang (27%), kemudian responden berusia >36 tahun sebanyak 18 orang (18%), dan yang paling sedikit adalah responden berusia 19–24 tahun, yaitu sebanyak 15 orang (15%).

Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 42 orang (42%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 40 orang (40%), dan yang memiliki gelar Magister (S2) hanya sebanyak 18 orang (18%). Tidak ada responden yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma (D3).

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini analisis deskriptif menjelaskan tanggapan para Masyarakat terhadap pertanyaan yang diajukan masing-masing variabel Kualitas pelayanan, Citra Lembaga, kepercayaan masyarakat dan kinerja. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, maka dalam penelitian ini dikelompokkan dalam satu katagori skor dengan menggunakan rentang skala dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2012).

$$RS = \frac{TT-TR}{Skala}$$

Keterangan :

RS= Rentang Skala Skor tertinggi = 5

TR = Skor terendah Skor terendah = 1

TT = Skor tertinggi

$$\begin{aligned} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 1,33 \end{aligned}$$

Dengan demikian intervalnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Interval 1 – 2,33 Kategori Rendah
- Interval 2,34 – 3,67 Kategori Sedang/Cukup
- Interval 3,68 – 5 Kategori Tinggi

A. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2

Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item Variabel	Mean	Kategori
1	fisik (tangibles)	4.27	Tinggi

2	reliabilitas (reliability)	4.40	Tinggi
3	daya tanggap (responsiveness)	4.34	Tinggi
4	jaminan (assurance)	4.28	Tinggi
5	empati (emphaty)	4.10	Tinggi
Rata-rata		4.27	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.27). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kualitas Pelayanan di polres kuningan tinggi.

B. Variabel Citra Lembaga

Hasil tanggapan responden mengenai Citra Lembaga, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Citra Lembaga terdiri dari 6 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden terhadap Citra Lembaga

No	Item Variabel	Mean	Kategori
1	Stimulus	4.16	Tinggi
2	Persepsi	4.22	Tinggi
3	Kognisi	3.97	Tinggi
4	Motivasi	4.07	Tinggi
5	Sikap	41.8	Tinggi
6	Perilaku	4.30	Tinggi
Rata-rata		4.15	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Citra Lembaga, Baik (Mean 4.15). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Citra Lembaga di Polres Kuningan tinggi.

C. Variabel Kepercayaan Masyarakat

Hasil tanggapan responden mengenai Kepercayaan Masyarakat, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Kepercayaan Masyarakat terdiri dari 5 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden terhadap Kinerja Anggota

No	Item Variabel	Mean	Kategori
1	Integritas	4.46	Tinggi
2	Kompetensi	4.37	Tinggi
3	Konsistensi	4.53	Tinggi
4	loyalty	4.56	Tinggi
5	keterbukaan	5.49	Tinggi
Rata-rata		4.68	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.68). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kepercayaan Masyarakat di Polres Kuningan tinggi.

D. Variabel Kinerja

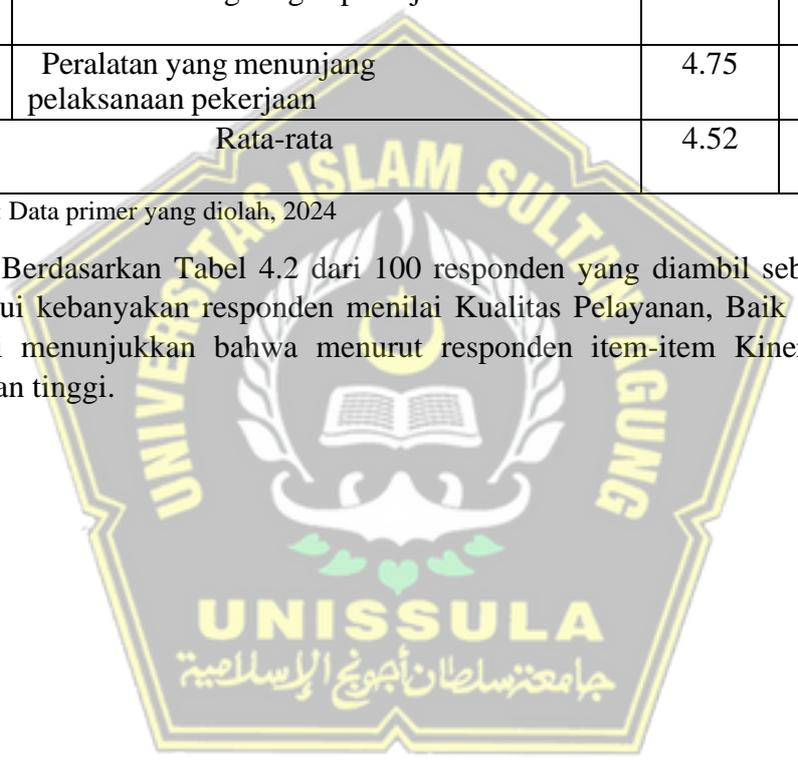
Hasil tanggapan responden mengenai Kinerja Anggota, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Kinerja terdiri dari 5 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja

No	Item Variabel	Mean	Kategori
1	Balas jasa yang adil dan layak	4.50	Tinggi
2	Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian	4.40	Tinggi
3	Berat ringanya pekerjaan	4.51	Tinggi
4	Suasana dan lingkungan pekerjaan	4.48	Tinggi
5	Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan	4.75	Tinggi
Rata-rata		4.52	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

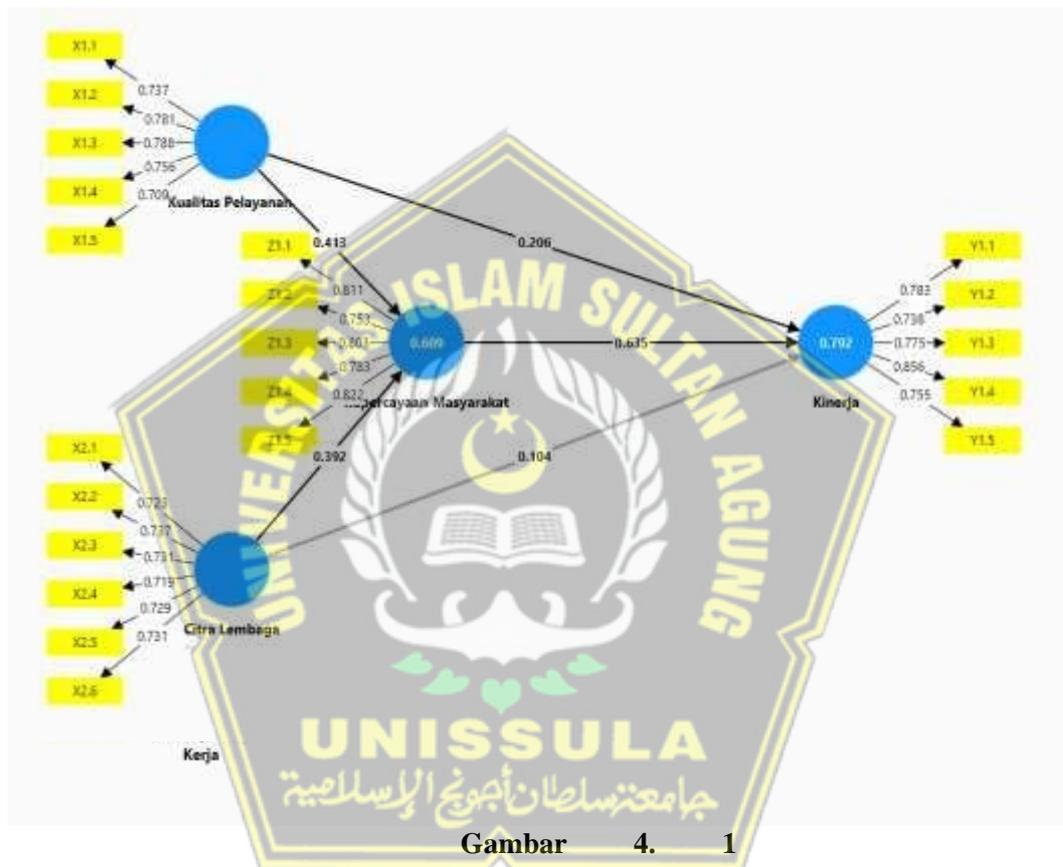
Berdasarkan Tabel 4.2 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.52). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kinerja di Polres Kuningan tinggi.



4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Outer Model (Measurement Model)

Hasil pengolahan data untuk confirmatory factor analysis untuk seluruh konstruk atau variabel penelitian disajikan pada gambar dibawah ini. Adapun outer model dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 1
Tampilan Output Outer Model

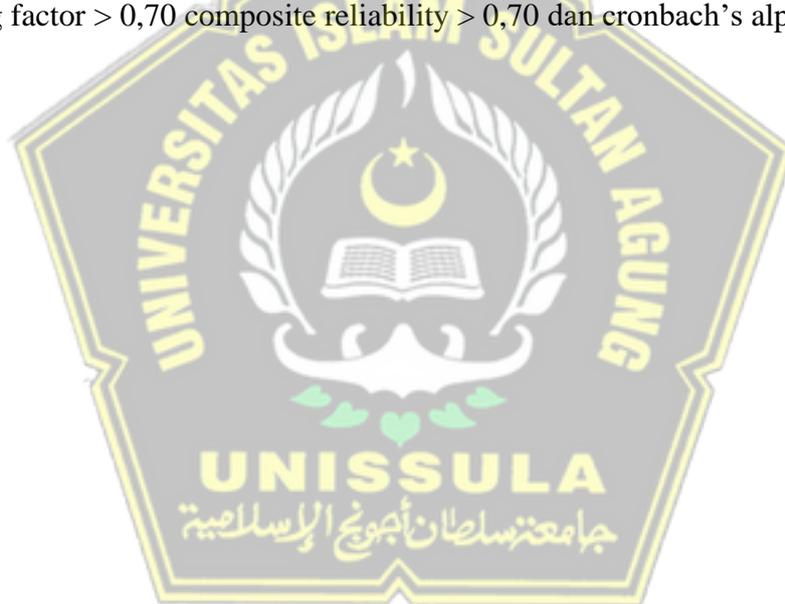
Dari gambar 4.1 terlihat bahwa tidak ada lagi indikator factor loading dibawah 0,70, sehingga hasil perhitungan tersebut telah memenuhi validitas atau dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran yang terlihat pada gambar 4.1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstruk atau variabel Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator X1.1-X1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.

- b. Konstruk atau variabel Citra Lembaga dapat diukur dengan menggunakan indikator X2.1-X2.6, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.
- c. Konstruk atau variabel Kepercayaan Masyarakat dapat diukur dengan menggunakan indikator Z1.1-Z1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.
- d. Konstruk atau variabel Kinerja dapat diukur dengan menggunakan indikator Y1.1-Y1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.

A. Uji Convergent Validity

Menurut Abdillah dan Hartono, (2014) validitas konvergen dari outer model dapat dilihat jika angka loading factor $> 0,70$ maka artinya indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur besarnya korelasi antara konstruk dan variabel laten. Dalam Hair et al (2021), evaluasi model pengukuran reflektif terdiri dari loading factor $> 0,70$ composite reliability $> 0,70$ dan cronbach's alpha $> 0,70$.



Tabel 4. 6
pengukuran reflektif

Variabel	Item Pengukuran	Indikator	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Realiability	AVE
Kualitas Pelayanan	X1.1	fisik (tangibles)	0.737	0.811	0.869	0.570
	X1.2	reliabilitas (reliability)	0.781			
	X1.3	daya tanggap (responsiveness)	0.788			
	X1.4	jaminan (assurance)	0.756			
	X1.5	empati (emphaty)	0.709			
Citra Lembaga	X2.1	Stimulus,	0.723	0.824	0.871	0.530
	X2.2	Persepsi,	0.737			
	X2.3	Kognisi,	0.731			
	X2.4	Motivasi,	0.719			
	X2.5	Sikap	0.729			
	X2.6	Perilaku	0.731			
Kepercayaan Masyarakat	Z1.1	Integritas	0.811	0.854	0.896	0.632
	Z1.2	Kompetensi	0.753			
	Z1.3	Konsistensi	0.803			
	Z1.4	loyalty	0.783			
	Z1.5	keterbukaan	0.822			
Kinerja	Y1.1	Kualitaas kerja	0.783	0.841	0.887	0.613
	Y1.2	Kuantitas	0.738			
	Y1.3	Ketepatan Waktu	0.775			
	Y1.4	Efektifitas	0.856			
	Y1.5	Kemandirian	0.755			

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Variabel Kualitas Pelayanan di ukur oleh 5 (Lima) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.709 – 0.788 yang berarti kelima pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Kualitas Pelayanan. Tingkat reliabelitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Realiability diatas 0.70 (reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE $0.570 > 0.50$ telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang di kandung oleh variabel mencapai 57,0 %.

Diantara lima item pengukuran tersebut, item pengukuran X1.3 dan X1.2 mempunyai outer loading tinggi (0.788) dan (0.781) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait daya tanggap dan reliabilitas dalam pengaplikasian stimulasi intelektual telah berjalan dengan baik. Pengaplikasian reliabilitas sangat tercermin dalam menanggapi keluhan masyarakat di polres Kuningan.

Oleh karena itu maka item pengukuran X1.3 dan X1.2 adalah item pengukuran yang perlu di pertahankan kemudian item yang lain sudah cukup baik tetapi perlu diakselerasi untuk di perbaiki.

Citra Lembaga di ukur oleh 6 (enam) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.719 - 0.737 yang berarti keenam pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Citra Lembaga. Tingkat reliabelitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Realiability diatas 0.70

(reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE $0.530 > 0.50$ telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang di kandung oleh variabel mencapai 53,0 %.

Diantara ketiga item pengukuran tersebut, item pengukuran X2.2 dan X2.3 mempunyai outer loading tinggi (0.731) dan (0.737) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait Persepsi dan Kognisi dalam pengaplikasian persepsi telah berjalan dengan baik. Pengaplikasian kognisi sangat tercermin dalam kebijakan yang di buat oleh polres kuningan untuk meningkatkan pelayanan.

Oleh karena itu maka item pengukuran X2.2 dan X2.3 adalah item pengukuran yang perlu di pertahankan kemudian item lainnya sudah cukup baik tetapi perlu diakselerasi untuk di perbaiki.

Kepercayaan Masyarakat di ukur oleh 5 (lima) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.753 – 0.822 yang berarti kelima pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Kepercayaan Masyarakat. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Reliability diatas 0.70 (reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE $0.636 > 0.50$ telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang di kandung oleh variabel mencapai 63,6 %.

Diantara kelima item pengukuran tersebut, item pengukuran Z1.5 dan Z1.1 mempunyai outer loading tinggi (0.822) dan (0.811) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait keterbukaan dan Integritas dalam Kepercayaan masyarakat, dalam pengaplikasian pekerjaan pemberian informasi yang bermanfaat bagi masyarakat berjalan dengan baik. Pengaplikasian Kepercayaan dalam kepemimpinannya sangat tercermin dalam hal kejujuran dan etika anggota yang harus di pertahankan di polres Kuningan.

Oleh karena itu maka item pengukuran Z1.5 dan Z1.1 adalah item pengukuran yang perlu di pertahankan kemudian item lainnya sudah cukup baik tetapi perlu diakselerasi untuk di perbaiki.

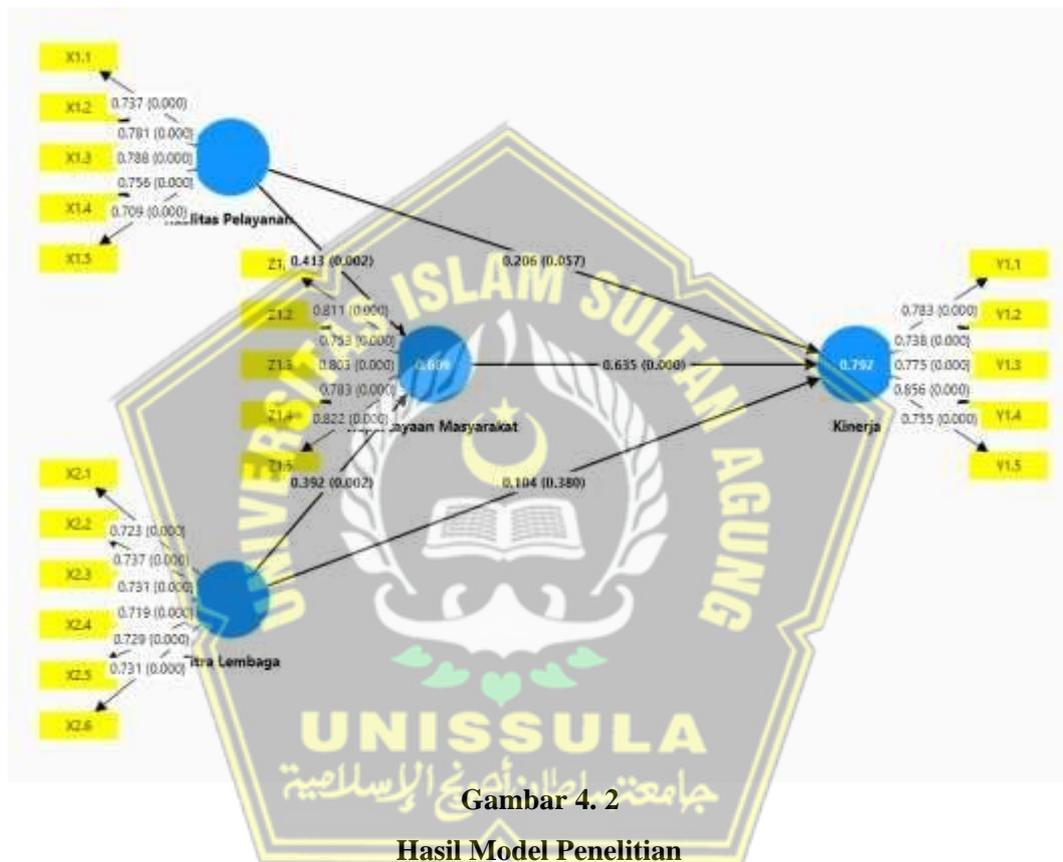
Variabel Kinerja di ukur oleh 5 (Lima) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.738 - 0.856 yang berarti kelima pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran kinerja. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Reliability diatas 0.70 (reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE $0.613 > 0.50$ telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang di kandung oleh variabel mencapai 61,3 %.

Diantara keenam item pengukuran tersebut, item pengukuran Y1.4 dan Y1.1 mempunyai outer loading tinggi (0.856) dan (0.783) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait Kualitas kerja dan Efektifitas dalam pengaplikasian pengerjaan tugas telah berjalan dengan baik. Pengaplikasian Efektifitas

sangat tercermin dalam tindakan anggota yang jujur dalam hal memberikan pelayanan dan informasi di polres Kuningan.

Oleh karena itu maka item pengukuran Y1.4 dan Y1.1 adalah item pengukuran yang perlu di pertahankan kemudian item lainnya sudah cukup baik tetapi perlu diakselerasi untuk di perbaiki.

4.2.4 Pengujian Hipotesis



Hipotesis	Path Coefficient (Original Sample)	P-value	95% Interval Kepercayaan Path Coefficient		Kesimpulan
			Batas Bawah	Batas Atas	
H1 Kualitas Pelayanan -> Kinerja	0.206	0.057	-0.014	0.656	Ditolak
H2 Citra Lembaga -> Kinerja	0.104	0.380	-0.135	0.322	Ditolak
H3 Kepercayaan Masyarakat -> Kinerja	0.635	0.000	0.489	0.769	Diterima
H4 Kualitas Pelayanan -> terhadap Kepercayaan Masyarakat	0.413	0.002	0.111	0.642	Diterima
H5 Citra Lembaga -> Kepercayaan Masyarakat	0.392	0.002	0.166	0.656	Diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Tabel 4. 7

Hasil Path Coefficients

H1 : Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,057. Karena nilai $0,057 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Hipotesis 1 Ditolak).

H2 : Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,380. Karena nilai $0,380 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga tidak berpengaruh terhadap Kinerja (Hipotesis 2 Ditolak).

H3 : Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,000. Karena nilai $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kepercayaan Masyarakat mempengaruhi Kinerja secara positif dan signifikan, (Hipotesis 3 Diterima).

H4 : Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002. Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan, (Hipotesis 4 Diterima).

H5 : Dari table diatas dapat dijelaskan bahwa Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepercayaan Masyarakat memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002. Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan, (Hipotesis 5 Diterima).

4.2.5 R Square

Pengujian R-squared (R²) merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur tingkat Goodness of Fit suatu model struktural. Nilai R-squared (R²) dipergunakan untuk mengukur seberapa besar variabel laten endogen yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan mediasi) dijelaskan oleh variabel laten eksogen yang merupakan variabel independen.

Variabel	Nilai R-Square
Kepercayaan Masyarakat	0.601
Kinerja	0.786

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan pengujian R square diketahui bahwa nilai R square untuk variabel Kepercayaan Masyarakat sebesar 0,601 atau dengan kata lain bahwa variabel Kepercayaan Masyarakat dapat menerangkan variasi variabel kualitas pelayanan sebesar 60,1% dan sisanya sebesar 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pengujian R square diketahui bahwa nilai R square untuk variabel Kinerja sebesar 0.786 atau dengan kata lain bahwa variabel kinerja dapat menerangkan variasi variabel Citra Lembaga sebesar 78,6% dan sisanya sebesar 22,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kinerja, hal tersebut terbukti dengan nilai original sample positif dan P value sebesar 0,057. Karena nilai $0,057 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempengaruhi Kinerja.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Umi Nadia Kartika, Mauli Siagian, 2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. hal ini sejalan dengan penelitian (Eko Agus Santoso et.al. 2022) yang menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja anggota. Hal ini lain halnya

dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rully Suwartiningsih, 2018) yang menjelaskan bahwa pengaruh negatif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.2 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kinerja

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa Citra Lembaga tidak berpengaruh terhadap Kinerja, hal tersebut terbukti dengan nilai original sample positif dan P value sebesar 0,380. Karena nilai $0,380 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga tidak mempengaruhi Kinerja.

Hal ini selaras dengan penelitian dari (Deddy Wahyudi Suharto Afdal Mazni, 2023) yang menjelaskan bahwa Kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selaras dengan (Intan Restiani, Iwan Ardiansyah, 2023) yang menjelaskan bahwa Citra Lembaga masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini selaras dengan penelitian (Fretty Welta, Sopian, 2023) yang menjelaskan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan positif dari Citra Lembaga dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini lain halnya dengan penelitian (Ahkmad Pancarudin, 2023) yang menjelaskan bahwa pengaruh citra kepolisian berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, hal tersebut terbukti dengan nilai original sample positif dan P value sebesar 0,000. Karena nilai $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kepercayaan Masyarakat mempengaruhi Kinerja secara positif dan signifikan.

Hal ini selaras dengan penelitian (Arbaan, Multazam Manyur Addury, 2022) yang menjelaskan bahwa variabel trust memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini selaras dengan penelitian (Ummul Chair, 2020) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kinerja pelayanan. Hal ini sama halnya dengan penelitian (Nikko Fernando, Almasdi, 2024) yang menjelaskan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat, hal tersebut terbukti dengan nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002.

Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan.

Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik. penelitian yang dilakukan oleh Alfruki, D. dkk (2023) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan.

4.3.5 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepercayaan Masyarakat

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat, hal tersebut terbukti dengan nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002. Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan.

Penelitian mengenai pengaruh citra lembaga terhadap kepercayaan masyarakat di Polres Kuningan akan sangat relevan untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kinerja kepolisian. Dengan menguji hipotesis tersebut, diharapkan dapat ditemukan bukti empiris yang dapat digunakan sebagai landasan untuk memperbaiki strategi komunikasi dan kinerja lembaga demi meningkatkan kepercayaan publik. Jika hipotesis terbukti, maka Polres Kuningan perlu fokus pada upaya memperkuat citra positif melalui pelayanan yang berkualitas, transparansi, dan integritas yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Khamil, A. Sanorsa, A. Cahyono, D. (2024) menjelaskan bahwa ada pengaruh positif dan juga cukup signifikan antara citra lembaga terhadap kepercayaan.

UNISSULA
جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,057. Karena nilai $0,057 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempengaruhi Kinerja.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Citra Lembaga terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,380. Karena nilai $0,380 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga tidak mempengaruhi Kinerja.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,000. Karena nilai $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kepercayaan Masyarakat mempengaruhi Kinerja secara positif dan signifikan.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002. Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan.
5. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh Citra Lembaga terhadap Kepercayaan Masyarakat memiliki nilai original sample positif dan P value sebesar 0,002. Karena nilai $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa Citra Lembaga mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis memberi saran kepada pihak-pihak terkait. Saran-saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut :

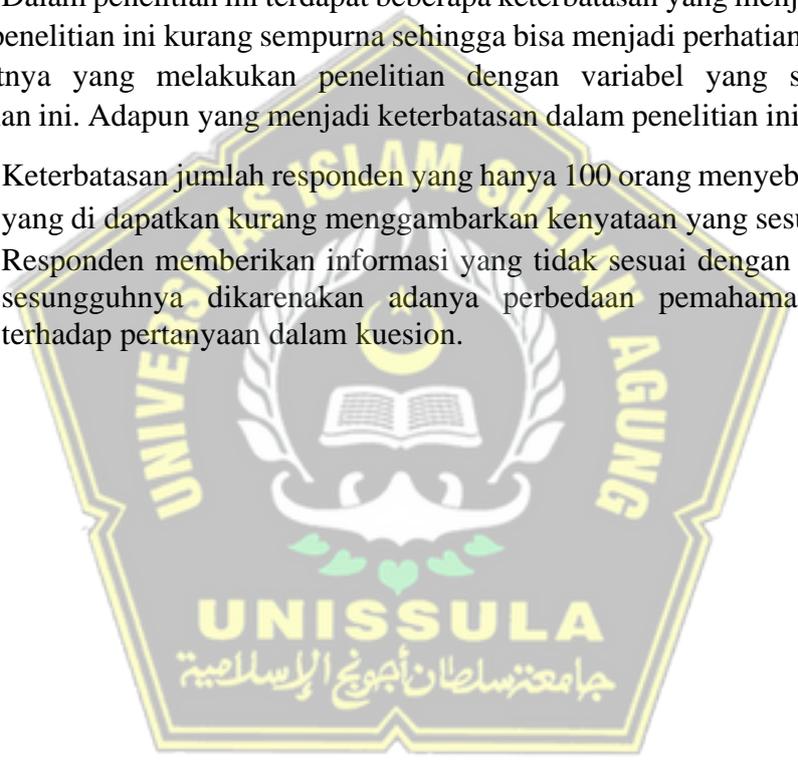
1. Bagi Polres Kuningan
 - a. Tetap mempertahankan Kualitas pelayanan dan citra lembaga, karena ini berhasil dalam membangun hubungan kepercayaan yang kuat dengan masyarakat, yang ditandai dengan adanya. Hal ini dapat membuat daya tangkap dan presepsi masyarakat yang harus diperhatikan.

- b. Mempertahankan serta meningkatkan efektifitas kinerja yang sudah di tetapkan oleh organisasi untuk memperbaiki pekerjaan individu maupun kelompok untuk membangun kepercayaan masyarakat.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi dari lembaga lain, serta dapat menggunakan variabel dan indikator yang berbeda dengan penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menjadi salah satu faktor penelitian ini kurang sempurna sehingga bisa menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama dengan penelitian ini. Adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Keterbatasan jumlah responden yang hanya 100 orang menyebabkan respon yang di dapatkan kurang menggambarkan kenyataan yang sesungguhnya.
2. Responden memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya dikarenakan adanya perbedaan pemahaman responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner.



DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Afandi, Pandi. (2018). *Concept & Indicator Human Resources Manajement*. Yogyakarta: Deepublish.
- Abadi, M. T. D., & Maharani, S. (2021). Manajemen Humas Rebranding Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) 'Aisyiyah Yogyakarta Menjadi Universitas 'Aisyiyah (UNISA) Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 83-98.
- Agistiani, R., Rahmadani, A., Hutami, A. G., Kamil, M. T., Achmad, N. S., Rozak, R. W. A., & Mulyani, H. (2023). Live-streaming TikTok: Strategi mahasiswa cerdas untuk meningkatkan pendapatan di era digitalisasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(1), 1-19.
- Batoebara, Maria ulfa. 2021. Peran Orang Tua dalam Komunikasi Pembelajaran Daring. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article>, diakses 20 Maret 2021 pukul 14.54 WIB.
- Gunde, Y. M., Murni, S., & Rogi, M. H. (2017). Analisis pengaruh leverage terhadap profitabilitas pada perusahaan manufaktur sub industri food and beverages yang terdaftar di BEI (Periode 2012-2015). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Hehanussa, D. J., Sopacua, M. G., Surya, A., Titahelu, J. A. S., Monteiro, J. M., Siregar, R. A., ... & Irwanto, I. (2023). *Metode Penelitian Hukum*.
- Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. (2023). Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat. *JURNAL SIMBOLIKA Research and Learning in Communication Study*, 9(1), 45-57.
- Kriyantono, R. (2016a), *Public relations writing*. Jakarta: Prenada Media.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- Putria, N. E. (2015). Pengaruh Pemanfaatan Mobile-Marketing Smarthone Blackberry Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan di Kota Batam. *Computer Based Information System Journal*, 3(1).
- Rolos, J. K., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(004), 19-27.
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. *Jurnal Media Birokrasi*, 113-132.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sinaga, O. S. dkk. (2020) *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Zachrofi, S. S., Fatimah, T., & Munthe, W. (2021). Strategi Manajemen Humas dalam Penerimaan Peserta Didik Baru:(Studi Kasus di MTsS Al-Washliyah Simpang Marbau, Labuhanbatu Utara). *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 276-283.
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.3(June).
- Yusuf (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK MELALUI KOMITMEN. Vol 12, No 2, Agustus 2023 ISSN: 2086-1974 (Print) ISSN: 2654-5780 (Online).
- Bahri, M. Hearuddin & Patimah, S (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023. Vol. 4, No. 4. Page 180-191 10.52103/jmch.v4i4.1406.
- Alfruki, D. Mustofa, M. Faroji, R. Casilam & Saifudin (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. *urnal Ilmiah Manajemen Profetik* Vol 1, No.1, Februari 2023, pp. 14-22.
- Pratiwi, W & Wahyuni, S (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepercayaan Konsumen Berrybenka di Shopee. Volume 6 Issue 2 (2023) Pages 431 – 443 *SEIKO : Journal of Management & Business* ISSN : 2598-831X (Print)and ISSN : 2598-8301 (Online).
- Khamil, A. Sanorsa, A. Cahyono, D. (2024) The Influence of the Image of Charity Institutions and Influencers on Donor Decisions with Trust as an Intervening. Vol.14 No.1 Juni 2024 pISSN:2088-916X. eISSN:2541-2566.
- Widuri, A. Ginting, A. Harsono, Qomariah, N & Nursaid. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangikabupatenbanyuwangi. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting* Volume 5, No.2 Januari-Juni 2024. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i2.7832>
- Syahbani, A. Kusmayanti, N & Wulansari, D (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. E-ISSN: 2986-9617 Volume. 3No. 1, Mei 2024 Pages: 27-36 DOI:<https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Devi, N & Suwirmayanti, N (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS* Vol.16, No.2, Desember 2023 e-ISSN: 2614-8870; p-ISSN: 1979-0155, Hal 384-394 DOI: <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i2>.
- Yolanda, R & Oentoeng, I (2024). The Influence of Public Service Quality and Village Image on Community Satisfaction at the Bantargebang District Office. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti* p-ISSN: 2828-1128 Vol. 3 No.

- 1, Februari 2024e-ISSN: 2829-0070.
<https://ejurnal.stietribhakti.ac.id/index.php/JMB/article/view/388>
- Zusmawanti, Mmagdalena, M. Fernos, Rahmadani, A (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. Volume 4 Issue 1 (2023) Pages 470 - 482 Economics and DigitalBusiness
ReviewISSN: 2614-851X.
<https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/371>
- Ratnaningsih, H. Sugandi, Y. Wiradiputra, I (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kotabandung. ISSN2621-1351(online),ISSN2685-0729(print)Volume6Number1(February-April2023),pp.106-118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Yulianti & Wahyuningsih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmiah Ekonomi P-ISSN: 1907-1603 E-ISSN: 2549-8991 Accredited: SK No.: 21E/KPT/2018.
- Sucahyo, I. & Solovida, G (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Magisma Vol. X No. 2 –Tahun 2022 | 215.
- Hulahi, E., Kulsum, U., Fitriani, F., Rahmawati, D. E., & Husein, R. (2022). The Role of the Government of Indonesia in Handling Cases of Sexual Violence Against Women. *Journal of Governance*, 7(1), 214–221.
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode Importance_performance Analysis (IPA), dan Model Kano. STIE YKPN Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Dunggingi Kota Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di KantorCamat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 8–17.
- Alofan, F., Chen, S., & Tan, H. (2020). National cultural distance, organizational culture, and adaptation of management innovations in foreign subsidiaries: A fuzzy set analysis of TQM implementation in Saudi Arabia. *Journal of Business Research*, 109, 184–199.
- Anwar, S. (2020). Implementasi total quality management (TQM) dalam bisnis pendidikan. *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 4(2), 46–52.
- Endah, Rayi. 2008. Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Universitas Diponegoro.Semarang.
- PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Andalusi, R (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta). ISSN: 2615-1995, E-ISSN : 2615-0654 J. Madani., Vol. 1, No. 2, September 2018 (305-322).
- Lutfiyani, V. Soliha, E (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. MADIC ISSN: 2443-2601.
- Natasya, N & Yudhira, A (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadapkepuasan Pelanggan Go-Ridedi Gojek Pada Mahasiswa/Ifakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. JURNAL MANAJEMEN DAN BISNISE-ISSN : 2830-7690Vol. 2 No. 1 Mei 2023 –Agustus 2023.
- Suryani, S. Koranti, K (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>.
- Lorensia, S & Ningrum, N (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. Volume 7, No 2 (2023), September, 816-825 Online ISSN: 2597-8829, DOI: 10.33087/ekonomis.v7i2.934.

