



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KINERJA LAYANAN UNIT PEMBINAAN
MASYARAKAT POLSEK PEDURUNGAN SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

MAGISTER SAINS KAJIAN ILMU KEPOLISIAN

GUKI GINTING

0906595264

FAKULTAS PASCASARJANA

PROGRAM KAJIAN ILMU KEPOLISIAN

JAKARTA

2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Guki Ginting

NPM : 0906595264

Tanda Tangan :

Tanggal : Juli 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Guki Ginting, SIK
NPM : 0906595264
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian
Judul Tesis : Pengaruh Kinerja Unit Pembinaan Masyarakat Polsek
Pedurungan Semarang Terhadap Kepuasan Masyarakat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Dr. Payaman Simanjuntak, APU (.....)

Penguji : Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono, MPA (.....)

Penguji : Dr. Surya Dharma, MPA (.....)

Penguji : Dr. dr. H. Hadiman, SH., M.Sc (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2011

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus, karena atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kinerja Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Pedurungan Semarang Terhadap Kepuasan Masyarakat” ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penulisan tesis, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Payaman Simanjutak, dosen pembimbing yang di sela-sela waktu dan padatnya kegiatan beliau telah dengan tulus dan ikhlas serta penuh kesungguhan memberikan banyak motivasi, saran, arahan, dan kritikan terutama tentang bagaimana menjadi seorang ilmuwan atau akademisi.
2. Seluruh dosen pengajar Program Pascasarjana Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia yang telah memberikan ilmunya serta Seluruh Staf KIK UI, Kang Banyu, Ibu Rohana, dan Pak Zaidin.
3. Segenap leluhurku, Bapak (alm) dan ibuku yang tercinta yang telah menghadirkan penulis ke dunia, berikut semua keluargaku yang ada di Bandung, Semarang, dan di manapun kalian berada terima kasih atas dukungannya.
4. Seluruh mahasiswa KIK UI angkatan XIV dan teman-temanku seangkatan di Akpol dahulu yaitu Hari Setio Budi (Papanya Rizky), Ayi Satria Yudha, Fahmi Irwan Ramli, Fery Harahap, M. Mustofa, dan Andi Muhammad Dicky atas perhatiannya yang begitu besar sehingga meningkatkan morilku.
5. Istri tercinta Sri Mira Permatasari, S.si dan anak-anak tercinta Winet serta Genesar yang dengan kehangatan dan kelucuannya, senantiasa mendampingi dengan doa dan restu serta memberikan semangat dan inspirasi.
6. Kapolsek Pedurungan Kopol. Hendro Purwoko, SIK yang telah banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, selalu dengan senang hati menjawab semua pertanyaan yang diajukan penulis dan memberikan semua bahan yang penulis perlukan.

Akhir kata, saya menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tentunya banyak ditemukan kekurangan-kekurangan. Dengan adanya kekurangan tersebut, saya terbuka menerima saran, kritikan dan masukan dalam rangka penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, Juli 2011

Penulis

Universitas Indonesia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Guki Ginting
NPM : 0906595264
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian
Fakultas : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KINERJA UNIT PEMBINAAN MASYARAKAT POLSEK
PEDURUNGAN SEMARANG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Juli, 2011

Yang menyatakan

(Guki Ginting)

ABSTRAK

Nama : Guki Ginting
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian
Judul : Pengaruh Kinerja Unit Pembinaan Masyarakat Polsek
Pedurungan Semarang Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Polri mengharapkan masyarakat meningkatkan kerja sama dengan Polri agar dapat meningkatkan keberhasilan pelaksanaan tugas Polri. Upaya yang dilakukan Polri yaitu menerapkan program Polmas dengan Babinkamtibmas sebagai ujung tombak. Kepuasan menyeluruh pelanggan/konsumen terhadap kualitas jasa oleh penyedia jasa mempengaruhi loyalitas, sikap, dan perilaku konsumen terhadap penyedia jasa. Untuk itu peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan Babinkamtibmas terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dilakukan di Semarang karena kerja sama masyarakat dengan Babinkamtibmas belum maksimal dan berdasarkan tugas pokok serta komposisi personil Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang, kinerja jasa (*service performance*) Unit Binmas cenderung merupakan kinerja yang dicapai oleh para Babinkamtibmas. Sampel penelitian 142 responden ditentukan secara acak dari populasi yang terdiri atas 240 orang warga yang telah beberapa kali bekerja sama dengan Babinkamtibmas. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat lebih menjelaskan variasi kepuasan nasabah daripada masing-masing dimensi.

Kata kunci: kualitas jasa, kinerja jasa, dan kepuasan menyeluruh.

ABSTRACT

Name : Guki Ginting
Study Program : Kajian Ilmu Kepolisian
Title : The Influence of Community Development Unit's performance of Pedurangan Semarang Police Sector toward Community's Satisfaction.

Indonesian National Police (INP) hopes that the community keep increasing their cooperation with INP so that INP will be able to keep increasing the success of doing INP's duties. The effort that's been done is to implement community policing program with Babinkamtibmas as the community officer. Consumer's overall satisfaction toward service quality that provide by service provider influent consumer's loyalty, attitude, and behavior toward service provider. Therefore researcher held research that aim to examine the influence of service performance of Babinkamtibmas toward overall community's satisfaction. The research taken place in Semarang due to the cooperation between community and Babinkamtibmas not optimized yet and based on the main job also the personnel composition of Community Development Unit (Binmas) tend to become performance that achieved by all Babinkamtibmas. 142 respondent sample determined randomly from population that consist on 240 members of community that often cooperate with Babinkamtibmas. Regression use as analisis tool. The result of the research indicates that the interaction among *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy* dimension will explain more of the variance in customer's satisfaction than the direct influences of each dimension.

Key words: service quality, service performance, and overall satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Batasan Penelitian.....	12
1.6 Tata Urut Penulisan.....	13
2. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Perpolisian Masyarakat.....	15
2.1.2 Konsep Jasa	15
2.1.3 Konsep Kualitas Jasa.....	23
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	25
2.1.5 Service Performance	26
2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Studi Kepustakaan.....	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
2.4 Hipotesis.....	37
3. METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	38
3.2 Unit Analisi	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4.1.1 Variabel Kinerja.....	42
3.4.1.2 Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat	43
3.3.2 Skala Pengukuran.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47

3.6.1	Uji Validitas.....	47
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.6.3	Koefisien Determinasi.....	49
3.6.4	Analisis Regresi Sederhana.....	49
3.6.5	Analisis Korelasi Product Moment	50
3.6.6	Uji Signifikansi (Uji t).....	50
3.6.7	Metode SERVPERF	51
4.	ANALISIS HASIL PENELITIAN	52
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1	Polsek Pedurungan	52
4.1.2	Unit Binmas.....	58
4.1.3	Petugas Polmas	60
4.2	Pengolahan Data	63
4.2.1	Profil Responden	63
4.2.1.1	Umur Responden	63
4.2.1.2	Jenis Kelamin	63
4.2.1.3	Tingkat Pendidikan	63
4.2.1.4	Jenis Pekerjaan	64
4.2.2	Persepsi Responden Mengenai Kinerja Babinkamtibmas Polsek Pedurungan	64
4.2.2.1	Sepeda Motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtibmas sudah memadai sehingga dapat Mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas...	64
4.2.2.2	Babinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> Yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan Berkomunikasi.....	65
4.2.2.3	Babinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaanWarga tentang Kamtibmas	66
4.2.2.4	Babinkamtibmas mempengaruhi warga sehingga Tidak Melakukan kekerasan.....	67
4.2.2.5	Babinkamtibmas mampu menyelesaikan Perselisihan Warga / Perkara Ringan.....	67
4.2.2.6	Babinkamtibmas Sering Menghimbau warga Ikut Memelihara Keamanan.....	68
4.2.2.7	Babinkamtibmas Mengarahkan Pengamanan Kegiatan Oleh Warga.....	69
4.2.2.8	Babinkamtibmas Mendorong Berfungsinya FKPM	70
4.2.2.9	Babinkamtibmas aktif Melakukan Penertiban.....	71
4.2.2.10	Babinkamtibmas Melibatkan/Memberdayakan Warga Dalam Memecahkan Masalah Kamtibmas.....	71
4.2.2.11	Babinkamtibmas memberikan masukan/solusi Tentang Langkah-langkah Penanganan Masalah	

	Kamtibmas.....	72
4.2.2.12	Babinkamtibmas sering Berpatroli	73
4.2.2.13	Babinkamtibmas Memberikan Nomor <i>Handphone</i> atau Telpon Rumahnya untuk Disimpan Warga.....	74
4.2.2.14	Babinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga	75
4.2.2.15	Babinkamtibmas hadir Pada Peristiwa yang Memerlukan Kehadiran Bhabinkamtibmas.....	76
4.2.2.16	Babinkamtibmas Mempercepat Penanganan Masalah Warga oleh Polsek	77
4.2.2.17	Babinkamtibmas Bersikap Sopan dan Tidak Pernah Melakukan Perbutan Tercela	78
4.2.2.18	Babinkamtibmas Menepati Perkataannya	79
4.2.2.19	Babinkamtibmas Sering Menyambangi Rumah Warga.....	80
4.2.2.20	Babinkamtibmas Mau Membantu Warga secara Maksimal.....	81
4.2.2.21	Babinkamtibmas Mau Mendengar Saran dari Warga.....	81
4.2.2.22	Babinkamtibmas Mau bergaul dengan Warga.....	82
4.2.3	Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat	83
4.2.3.1	Perasaan saya Secara Umum Terhadap Pelaksanaan Tugas Pelayanan Kamtibmas oleh Babinkamtibmas Selama Ini	83
4.2.3.2	Citra Babinkamtibmas.....	84
4.2.3.3	Perasaan Saya Terhadap Keputusan Untuk Bekerja Sama Dengan Babinkamtibmas Selama Ini	85
4.2.3.4	Secara Umum Keseluruhan Pelayanan Babinkamtibmas Telah Sesuai dengan Harapan Saya	85
4.2.4	Uji Validitas.....	86
4.2.5	Uji Reliabilitas	88
4.2.6	Deskripsi Variabel Penelitian	89
4.2.6.1	Deskripsi Variabel Kinerja Layanan	89
4.2.6.2	Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	94
4.2.7	Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat	95
4.2.7.1	Tabulasi silang	95
4.2.7.2	Koefisien Korelasi	96
4.2.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	97
4.2.7.4	Regresi Linear Sederhana	97
4.2.4.5	Uji t	101
4.2.8	Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas Berdasarkan	

Metode SERVPERF	102
4.2.9 Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Jasa Bhabinkamtibmas berdasarkan Kelurahan.....	104
BAB V PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR REFERENSI	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.1	Proses Penelitian Kuantitatif	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Polsek Pedurungan	61
Gambar 4.2	Histogram – Standardized Residual Plots	101
Gambar 4.3	Normal P-Plot	
Gambar 4.4	Scatter Plot	
Gambar 4.5	Kurva Uji t – <i>one tail test</i> Kinerja Layanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	117



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu	40
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 4.1	Data Daerah Administrasi Kecamatan Pedurungan.....	53
Tabel 4.2	Data Penyelesaian Perkara Unit Reskrim Tahun 2010.....	54
Tabel 4.3	Perbandingan Jumlah Perkara I.....	54
Tabel 4.4	Perbandingan Jumlah Perkara II.....	55
Tabel 4.5	Data Demografi.....	56
Tabel 4.6	Daftar Jumlah Personil Polsek Pedurungan.....	58
Tabel 4.7	Data Anggota Unit Binmas Polsek Pedurungan.....	59
Tabel 4.8	Petugas Polmas Polsek Pedurungan.....	60
Tabel 4.9	Kelompok Umur Responden	63
Tabel 4.10	Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.11	Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 4.12	Jenis Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.13	Sepeda Motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtibmas sudah memadai sehingga dapat Mendukung pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas.....	64
Tabel 4.14	Bhabinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> Yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan Berkomunikasi	65
Tabel 4.15	Bhabinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaan Warga tentang Kamtibmas	66
Tabel 4.16	Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga sehingga tidak Melakukan kekerasan	67

Tabel 4.17	Bhabinkamtibmas mampu menyelesaikan perselisihan Warga / Perkara Ringan	68
Tabel 4.18	Babinkamtibmas Sering Menghimbau warga Ikut Memelihara Keamanan	69
Tabel 4.19	Babinkamtibmas Mengarahkan Pengamanan Kegiatan Oleh Warga.....	70
Tabel 4.20	Babinkamtibmas Mendorong Berfungsinya FKPM	70
Tabel 4.21	Babinkamtibmas aktif Melakukan Penertiban	71
Tabel 4.22	Babinkamtibmas Melibatkan/Memberdayakan Warga Dalam Memecahkan Masalah Kamtibmas.....	72
Tabel 4.23	Babinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang Langkah-langkah Penanganan Masalah Kamtibmas.....	73
Tabel 4.24	Babinkamtibmas sering Berpatroli	74
Tabel 4.25	Babinkamtibmas Memberikan Nomor <i>Handphone</i> atau Telpon Rumahnya untuk Disimpan Warga.....	75
Tabel 4.26	Babinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga	76
Tabel 4.27	Babinkamtibmas hadir Pada Peristiwa yang Memerlukan Kehadiran Babinkamtibmas.....	77
Tabel 4.28	Babinkamtibmas Mempercepat Penanganan Masalah Warga oleh Polsek.....	78
Tabel 4.29	Babinkamtibmas Bersikap Sopan dan Tidak Pernah Melakukan Perbutan Tercela	79
Tabel 4.30	Babinkamtibmas Menepati Perkataannya	80
Tabel 4.31	Babinkamtibmas Sering Menyambangi Rumah Warga.....	80
Tabel 4.32	Babinkamtibmas Mau Membantu Warga secara Maksimal..	81
Tabel 4.33	Babinkamtibmas Mau Mendengar Saran dari Warga	82
Tabel 4.34	Babinkamtibmas Mau bergaul dengan Warga	83

Tabel 4.35	Perasaan saya Secara Umum Terhadap Pelaksanaan Tugas Pelayanan Kamtibmas oleh Babinkamtibmas Selama Ini	84
Tabel 4.36	Citra Babinkamtibmas	84
Tabel 4.37	Perasaan Saya Terhadap Keputusan Untuk Bekerja Sama Dengan Babinkamtibmas Selama Ini	85
Tabel 4.38	Secara Umum Keseluruhan Pelayanan Babinkamtibmas Telah Sesuai dengan Harapan Saya	86
Tabel 4.39	Uji Validitas Variabel Kinerja layanan (X).....	87
Tabel 4.40	Uji Validitas Variable Kepuasan Masyarakat (Y).....	88
Tabel 4.41	Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.42	Deskripsi Variable Kinerja layanan (X).....	89
Tabel 4.43	Deskripsi Variable Kepuasan Masyarakat (Y)	94
Tabel 4.44	Tabulasi Silang Antara Kinerja layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	95
Tabel 4.45	Koefisien Korelasi Antara Kinerja layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	96
Tabel 4.46	Koefisien Determinasi Antara Kinerja layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)	97
Tabel 4.47	Uji Normalitas Data Dengan Kolmogorov-Smirnov	98
Tabel 4.48	Hasil Analisis Regresi Sederhana	100
Tabel 4.49	Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas berdasarkan Dimensi.....	102
Tabel 4.50	Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas berdasarkan Dimensi.....	103
Tabel 4.51	Hasil Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Jasa Bhabinkamtibmas berdasarkan Kelurahan	104

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabel Frekuensi Variabel Kinerja Layanan (X)
- Lampiran 3. Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)
- Lampiran 4. Tabel Validitas dan Reliabilitas Kinerja Layanan (X)
- Lampiran 5. Tabel Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)
- Lampiran 6. Tabel Silang Variabel Kinerja Layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)
- Lampiran 7. Uji Normalitas Data Kolmogorov – Smirnov Test
- Lampiran 8. Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kinerja Layanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)
- Lampiran 9. Histogram – Standardized Residual Plots, P-Plots, Scatter Plots



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pihak kepolisian di negara manapun tidak terkecuali Polri, tidak mungkin berhasil melaksanakan tugas dengan hanya bekerja sendiri, sehingga sangat membutuhkan partisipasi masyarakat. Pemahaman semacam ini dianut oleh seluruh angkatan kepolisian dunia (Satjipto Rahardjo, 1993). Dalam buku Pedoman Pelatihan Perpolisian Masyarakat (2006), disebutkan bahwa organisasi kepolisian di negara-negara barat pernah mengadakan penelitian untuk mengetahui efektivitas kegiatan patroli preventif, reaksi cepat terhadap peristiwa-peristiwa kejahatan, dan kegiatan investigasi kejahatan. Hasil penelitian menyimpulkan perlunya dibentuk kemitraan dengan masyarakat untuk memberantas kejahatan karena kegiatan-kegiatan tersebut tidak cukup efektif dalam memberantas kejahatan karena membutuhkan peralatan berteknologi tinggi sedangkan anggaran dan sumber daya manusia di kepolisian masih kurang memadai.

Menyadari pentingnya kerja sama Polri dengan masyarakat maka Polri mulai menerapkan program Polmas sejak tahun 2005, dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : SKEP/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri. Keberhasilan implementasi strategi model perpolisian masyarakat (Polmas) di negara Indonesia yang demokratis dengan luas wilayah 1,9 juta km², jumlah penduduk 237,6 juta jiwa (sensus 2010), serta jumlah polisi yang hanya sekitar 400 ribu orang, akan menyebabkan kejahatan dapat dicegah dan ditindak sehingga tingkat kejahatan dan rasa takut terhadap terjadinya aksi kejahatan akan berkurang. Tingkat kejahatan secara menyeluruh

akan berkurang karena Polmas mengedepankan kemitraan polisi dan masyarakat, sikap proaktif, dan pemecahan masalah.¹

Ujung tombak pelaksana Polmas adalah Bhabinkamtibmas yang merupakan *community officer* (petugas Polmas) yang berperan sebagai fasilitator yang memungkinkan beroperasinya Polmas dan sekaligus penghubung antara kesatuan Polri dan komunitas setempat. Sebelum diterapkan Program Polmas, dalam Buku Petunjuk Lapangan (Bujuklap) Kapolri No. Pol. Bujuklap/17/VII/1997 disebutkan bahwa Babinkamtibmas merupakan singkatan dari Bintara Polri Pembina Kamtibmas. Bhabinkamtibmas adalah bintara Polri yang disiapkan dan ditugaskan sebagai pembina Kamtibmas di wilayah kelurahan/desa tertentu, berdasarkan pada surat keputusan Kapolda sebagai pengendali administratif dan dalam penugasannya di bawah kendali Kapolsek. Dalam program Polmas, implementasi Polmas pada tingkat operasional oleh Bhabinkamtibmas (petugas Polmas) dilakukan pada tingkat komunitas atau wilayah dalam masyarakat dengan lingkup kecil (RT/RW) atau dalam *community of interest*. Hal ini dilaksanakan karena yang diutamakan dan diperlukan dalam Polmas adalah komunikasi dari hati ke hati sehingga polisi dapat memahami kebutuhan rasa aman dan keamanan warga masyarakat serta polisi mampu mendorong dan membangkitkan kepekaan dan kesadaran sosial dalam masyarakat agar dapat tumbuh dan berkembang solidaritas sosial yang di antaranya dapat diwujudkan dalam FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat).

Ketentuan tentang Babinkamtibmas mengalami perubahan dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kapolri No. Pol. 8/XI/2009 tanggal 25 November tahun 2009. Perubahannya yaitu istilah Babinkamtibmas diubah menjadi Bhabinkamtibmas yang merupakan singkatan dari Bhayangkara Pembina Kamtibmas karena golongan perwira pun dapat melaksanakan tugas sebagai pembina Kamtibmas di Kelurahan. Selain itu pengangkatan Babinkamtibmas yang semula berdasarkan Skep Kapolda diubah menjadi berdasarkan Skep Kapolres.

¹ Tim Pokja Polri, *Buku Pedoman Pelatihan Perpolisian Masyarakat*, (Jakarta: Polri, 2006), 3, 27, 30.

Berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor : Kep / 366 / VI / 2010 Tanggal 14 Juni 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres), Bhabinkamtibmas merupakan anggota dari unit Binmas Polsek. Unit Binmas adalah unsur pelaksana tugas pokok Polsek yang berada di bawah Kapolsek. Unit Binmas bertugas menyelenggarakan pembinaan masyarakat yang meliputi pembinaan teknis Polmas dan kerjasama dengan instansi pemerintahan / lembaga / organisasi masyarakat, pembinaan bentuk – bentuk pengamanan swakarsa serta pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergitas Polri – masyarakat. Unit Binmas dipimpin oleh Kanit Binmas yang bertanggungjawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari – hari di bawah kendali Waka Polsek.

Visi Polri yang terdapat dalam rencana strategis Polri tahap II atau tahap *partnership building* (membangun kemitraan) tahun 2010-2011, adalah terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima, tegaknya hukum, dan Kamdagri mantap serta terjalinnnya sinergi polisional yang proaktif. Terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima mengandung makna keadaan dalam masyarakat yang tumbuh rasa bebas dari gangguan dan ketakutan, sedangkan sinergi polisional yang proaktif adalah kebersamaan antar unsur dan komponen negara dan masyarakat dalam mengambil langkah mengatasi potensi gangguan keamanan.

Berkaitan dengan pelayanan Kamtibmas prima, di dalam bagian Penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa jasa publik berupa pelayanan keamanan merupakan jasa yang disediakan oleh Polri. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Naskah Akademik *Grand Strategi* Polri menuju 2025 juga menjelaskan bahwa hakekat organisasi Polri adalah sebagai organisasi jasa (pelayanan atau *service*) dan sekaligus (tak dapat dipisahkan) sebagai organisasi kekuasaan

(*power*). Sebagai organisasi jasa maka Polri harus mematuhi standar umum di mana pengguna jasa (konsumen) memperoleh ketersediaan (*availability*) dan kepuasan (*satisfaction*).

Visi Polri mengenai pelayanan Kamtibmas prima agar masyarakat merasa bebas dari gangguan serta ketakutan dan sinergi polisional yang proaktif dalam mengambil langkah mengatasi potensi gangguan keamanan identik dengan tujuan diterapkannya program Polmas (perpolisian masyarakat), yang tertuang dalam Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : SKEP/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri. Tujuan Program Polmas tersebut yaitu terwujudnya kerja sama polisi dan masyarakat lokal (komunitas) untuk menanggulangi kejahatan dan ketidaktertiban sosial dalam rangka menciptakan ketentraman umum dalam kehidupan masyarakat setempat. Dengan demikian petugas Polmas memiliki peran yang besar dalam mewujudkan visi Polri tersebut karena petugas Polmas menjadi ujung tombak.

Dalam Lampiran Skep Kapolri No. Pol. : SKEP/431/VII/2006 tentang Pedoman Pembinaan Personel Pengemban Fungsi Perpolisian Masyarakat (Polmas), disebutkan bahwa:

petugas Polmas adalah anggota Polri yang berpangkat bintang atau perwira yang disiapkan secara khusus dan ditugaskan di tiap desa/kelurahan atau suatu kawasan tertentu untuk menyelenggarakan perpolisian masyarakat, membangun komunitas yang dapat bekerja sama dengan masyarakat dalam meniadakan gangguan terhadap keamanan dan ketertiban, menciptakan ketentraman, serta mendukung terwujudnya kualitas hidup masyarakat.

Bhabinkamtibmas (bintang Polri pembina Kamtibmas) juga termasuk petugas Polmas, hal ini diatur di dalam Lampiran Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/433/VII/2006 tanggal 1 Juli 2006 tentang Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat (Polmas). Dalam Skep tersebut disebutkan bahwa untuk keefektifan operasionalisasi Polmas, Polri perlu menyiapkan petugas Polmas terutama dengan memberdayakan Bhabinkamtibmas (yang lama) yang telah dilatih dan diangkat secara khusus. Di samping itu Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 tentang

Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri menjelaskan bahwa unsur pelaksana petugas Polmas terdiri atas:

1. petugas yang telah dididik khusus untuk Polmas;
2. petugas Bhabinkamtibmas;
3. semua anggota polisi yang bertugas di lapangan;
4. anggota polisi yang bertempat tinggal di lingkungan masyarakat.

Bhabinkamtibmas sebagai petugas Polmas memberikan pelayanan (jasa) keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga harus mematuhi standar umum agar pengguna jasa (konsumen/masyarakat) memperoleh kepuasan (*satisfaction*). Hal tersebut dikuatkan dengan program yang dicetuskan oleh Kapolri Jenderal Timur Pradopo pada tahun 2010, yaitu program revitalisasi Polri menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat. Salah satu indikator sasaran dalam program tersebut menyatakan bahwa Polri yang melayani adalah memberikan pelayanan kepolisian yang lebih cepat, lebih mudah, lebih baik, lebih nyaman, bagi masyarakat dengan memenuhi standar mutu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Paradigma dari program revitalisasi Polri adalah sikap yang melayani, proaktif, transparan dan akuntabel sehingga dapat mendorong terwujudnya pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan prima harus diwujudkan pada seluruh lingkup tugas pokok, fungsi, dan peran Polri, termasuk oleh Bhabinkamtibmas dalam memberikan pelayanan Kamtibmas.

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, sesuai Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2005-2025 yang mengamanatkan bahwa kelembagaan dan kementerian harus melaksanakan reformasi birokrasi pemerintah, Polri telah merumuskan dan melaksanakan reformasi birokrasi Polri sejak bulan Desember tahun 2008 untuk melakukan perubahan sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja dalam melaksanakan tugas

pokok Polri. Salah satu agenda utama reformasi birokrasi Polri yaitu melakukan evaluasi kinerja.

Polri sebagai penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan menurut undang-undang pelayanan publik tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; evaluasi kinerja pelaksana.

SKEP Kapolri Nomor 737 tahun 2005 telah mengatur pelaksanaan pemantauan (monitoring) terhadap operasional Polmas yang dilakukan dengan cara evaluasi oleh Polres/Polsek bersama forum kemitraan polisi dan masyarakat (FKPM) dan penilaian keberhasilan/keefektifan dengan cara pengumpulan pendapat masyarakat oleh lembaga independen. Selain itu diatur pula evaluasi tahunan oleh pengembalian fungsi Polmas terhadap pelaksanaan program-program yang telah ditetapkan.

FKPM merupakan gerakan moral dari warga masyarakat maupun pemangku kepentingan yang rela berkorban meluangkan waktu dan pemikiran untuk memelihara Kamtibmas di lingkungannya dengan cara mencari akar masalah dan menemukan solusi yang tepat dan dapat diterima oleh warga masyarakat. Tugas pokok FKPM adalah melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan operasionalisasi Polmas dan mendorong berfungsinya pranata

Polmas dalam rangka menyelesaikan setiap permasalahan gangguan Kamtibmas yang terjadi dan atau bersumber dari dalam kehidupan masyarakat setempat. Wewenang FKPM di antaranya membuat kesepakatan tentang hal-hal yang perlu dilakukan atau tidak dilakukan oleh warga dan menegakan kesepakatan tersebut, serta ikut serta menyelesaikan perkara ringan/pertikaian antar warga yang dilakukan oleh petugas Polmas (Skep Kapolri 433/2006).

Untuk memahami apakah pemolisian komunitas telah berjalan dengan baik atau dapat dikatakan berhasil antara lain dapat dilihat berdasarkan indikator keberhasilan Polmas. Indikator Keberhasilan Polmas yang diatur dalam Lampiran Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/433/VII/2006 tanggal 1 Juli 2006 tentang Panduan pembentukan dan operasionalisasi Perpolisian Masyarakat (Polmas) adalah sebagai berikut:

1. Intensitas kegiatan FKPM baik pengurus maupun keikutsertaan warganya
2. Kemampuan FKPM untuk menemukan dan mengidentifikasi akar permasalahan
3. Kemampuan petugas Polmas bersama FKPM menyelesaikan permasalahan termasuk konflik/pertikaian antar warga
4. Kemampuan mengakomodasi keluhan masyarakat
5. Intensitas dan ekstensitas kunjungan kepada warga oleh petugas Polmas
6. Menurunnya angka kejahatan
7. Kebersamaan dan kepuasan masyarakat atas penerapan pranata Polmas.

Kualitas jasa/pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat diukur menggunakan konsep *Service Performance* (SERVPERF) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan 1994. Dalam SERVPERF dinyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/pelayanan adalah kinerja dari jasa/pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan.

Pencapaian kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pemerintah harus diupayakan sedemikian rupa oleh setiap instansi atau unit kerja yang berada di garis depan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, setiap unit organisasi pelayanan harus mempunyai suatu manajemen pelayanan tertentu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, sampai kepada pascapelayanan. Jika pelayanan pemerintah memuaskan maka sikap dan perilaku masyarakat akan menguntungkan bagi proses pemerintahan. Namun, manakala pelayanan pemerintah tidak memuaskan, masyarakat akan berperilaku anarkis dan radikal (Paimin Napitupulu, 2007).

Penelitian ini memilih Unit Binmas Polsek Pedurungan, Polrestabes Semarang, Polda Jawa Tengah sebagai obyek penelitian karena beberapa hal berikut ini:

1. Unit Binmas Polsek Pedurungan diawaki oleh 17 orang dengan rincian 1 orang Kepala Unit, 1 orang Perwira Unit, 3 orang staf administrasi (terdiri atas 2 orang polisi dan 1 orang pegawai negeri sipil/PNS), dan 12 orang Bhabinkamtibmas (sesuai dengan jumlah kelurahan). Dari komposisi anggota tersebut diketahui bahwa yang melaksanakan tugas operasional melakukan pelayanan Kamtibmas terhadap masyarakat sejumlah 14 personil, yaitu Kanit, Panit, dan para Bhabinkamtibmas. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Unit Binmas Polsek Pedurungan 86% terepresentasikan oleh pelaksanaan tugas para Bhabinkamtibmas.

Berdasarkan uraian tugas Unit Binmas Polsek dan tugas Bhabinkamtibmas (petugas Polmas) yang nampak sangat banyak kesamaan, serta berdasarkan komposisi anggota Unit Polmas Polsek Pedurungan, terlihat bahwa secara umum tugas Unit Binmas dilaksanakan oleh para Bhabinkamtibmas. Dengan demikian kinerja (kualitas pelayanan) Unit Binmas Polsek Pedurungan merupakan kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh para Bhabinkamtibmas. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lijan Sinambela dkk (2006) bahwa kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja

pegawai, dalam suatu organisasi para pegawai menyumbangkan kinerjanya kepada kelompok dan selanjutnya kelompok akan menyumbangkan kinerjanya kepada organisasi. Kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi.

2. Ke-12 Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan yang merupakan anggota Unit Pembinaan Masyarakat telah bertugas sebagai Bhabinkamtibmas di wilayah penugasan saat ini selama lebih dari satu tahun. Para Bhabinkamtibmas ini tidak melaksanakan tugas lain/rangkap, sehingga kegiatan sehari-harinya setelah mengikuti apel pagi di Polsek langsung menuju ke wilayah kelurahan yang menjadi wilayah tugasnya masing-masing. Dengan demikian program Polri tentang Polmas di Polsek Pedurungan lebih dominan dilaksanakan oleh ke-12 Bhabinkamtibmas karena lebih aktif dibandingkan dengan 12 orang petugas Polmas lainnya yang bukan merupakan anggota Unit Binmas Polsek Pedurungan yang masih harus melaksanakan tugas rangkap. Masing-masing Bhabinkamtibmas ikut serta menjadi pengurus sebagai Wakil Ketua I dalam Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM), yang telah dibentuk di tiap-tiap kelurahan terdiri atas 10 orang pengurus pada tanggal 11 Januari 2007 dengan surat keputusan Kapolsek sebagai salah satu perwujudan Polmas.
3. Pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa indikator keberhasilan Polmas yang belum terpenuhi, yaitu:
 - a. FKPM baru sebatas dibentuk atau ada namun belum intensif melakukan kegiatan untuk memecahkan/menyelesaikan masalah Kamtibmas bersama Bhabinkamtibmas khusus perkara yang sifatnya ringan dan perselisihan warga dengan membuat surat kesepakatan bersama (SKB). Bahkan jumlah pengurus FKPM yang pada saat dibentuk tahun 2007 di masing-masing kelurahan terdiri atas 10 orang, namun pada saat penelitian ini dilakukan jumlahnya telah terjadi pengurangan dan tidak

dilakukan pergantian. Tahun 2010 terdapat 8 perkara yang diselesaikan dengan membuat SKB di 3 kelurahan, sedangkan tahun 2011 7 perkara di 3 kelurahan yang sama dengan tahun 2010. Jumlah pengurus FKPM di 12 kelurahan yang pada saat dibentuk tahun 2007 sebanyak 120 orang, pada tahun 2011 telah berkurang menjadi 88 orang. Di setiap kelurahan berkurang jumlahnya, kecuali di Kelurahan Muktiharjo Kidul bertambah 1 orang.

- b. Berdasarkan data gangguan Kamtibmas Polsek Pedurungan tahun 2009, 2010, dan awal tahun 2011, diketahui bahwa cukup sering terjadi dan terjadi peningkatan pada kasus pencurian sepeda motor dan pencurian di dalam rumah/gudang/toko (pencurian dengan pemberatan/curat) di wilayah hukum Polsek Pedurungan sehingga menimbulkan perasaan khawatir pada warga masyarakat yang meninggalkan kendaraannya (parkir). Padahal pencurian sepeda motor dapat dicegah jika polisi memberikan himbauan dan masyarakat mengikuti dengan mengganti kunci kontak, memasang pengaman, dan tidak parkir sembarangan, serta pencurian di dalam rumah/gudang/toko yang juga dapat dicegah dengan meningkatkan pengamanan. Hal ini berkaitan dengan salah satu indikator keberhasilan Polmas, yaitu menurunnya angka kejahatan. Pada tahun 2009 terdapat 16 kasus curat, pada tahun 2010 naik menjadi 31 kasus. Curanmor pada tahun 2009 15 kasus, pada tahun 2010 naik menjadi 20 kasus. Curat pada triwulan keempat tahun 2010 sebanyak 12 kasus, naik menjadi 15 kasus pada triwulan pertama tahun 2011. Curanmor pada triwulan keempat tahun 2010 sebanyak 5 kasus, naik menjadi 6 kasus pada triwulan pertama tahun 2011.
- c. Standar pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas sebagai penyedia pelayanan publik belum disosialisasikan kepada masyarakat.
- d. Belum dilakukan evaluasi (penilaian) kinerja secara berkala oleh Pengemban fungsi Polmas lainnya, padahal UU Pelayanan Publik dan Skep Kapolri tentang kebijakan penerapan Polmas mengatur untuk

dilakukan evaluasi kinerja secara berkala. Yang rutin dilakukan hanya berupa pengawasan dan pengendalian oleh atasan Bhabinkamtibmas yang lebih bersifat mengarahkan.

- e. Belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap penerapan pranata polmas yang dapat diukur melalui kinerja (kualitas jasa) Bhabinkamtibmas sebagai petugas Polmas yang merupakan ujung tombak pelaksana Polmas.

Mengingat bahwa Bhabinkamtibmas: merupakan pelayan Kamtibmas yang berperan dalam mewujudkan Visi Polri yaitu pelayanan Kamtibmas prima serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif; menyediakan pelayanan publik yang harus mematuhi standar umum agar pengguna jasa memperoleh kepuasan (*satisfaction*), sehingga kualitas pelayanannya perlu dikembangkan agar menjadi lebih baik, lebih efektif, dan lebih efisien. Kualitas pelayanan dapat dikembangkan dengan memanfaatkan pengetahuan tentang kepuasan masyarakat yang dilayaninya, untuk itu penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kinerja Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang terhadap kepuasan masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, maka ditentukan pertanyaan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kinerja layanan Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang terhadap kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana kinerja layanan Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang berdasarkan pengukuran menggunakan metode Service Performance (SERVPERF)?
3. Bagaimana persepsi masyarakat tentang kinerja jasa Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang berdasarkan keluhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kinerja layanan Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang terhadap kepuasan masyarakat.
2. Mengetahui kinerja layanan Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang berdasarkan pengukuran menggunakan metode Service Performance (SERVPERF).
3. Mengetahui persepsi masyarakat tentang kinerja jasa Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang berdasarkan kelurahan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Dalam bidang ilmu pengetahuan dapat meningkatkan pemahaman yang semakin baik terhadap teori-teori yang digunakan dan aplikasinya dalam konteks obyek penelitian ini.
2. Dalam hal praktis memberikan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kamtibmas oleh Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang dan tentang hal-hal yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Yang dimaksud dengan kinerja pada judul penelitian ini adalah kinerja jasa (kualitas pelayanan) Unit Binmas Polsek Pedurungan yang direpresentasikan oleh kualitas layanan Kamtibmas (jasa keamanan) yang diberikan para Bhabinkamtibmas sebagai petugas Polmas.

2. Yang dimaksud masyarakat pada variabel kepuasan masyarakat yaitu populasi dalam penelitian ini.

1.6 Tata Urut Penulisan

Tata urut penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, memuat latar belakang dari penelitian yang dilakukan, perumusan masalah yang diangkat menjadi pokok bahasan, tujuan penelitian, manfaat yang akan didapatkan dari penelitian, batasan yang digunakan dalam memecahkan masalah, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisikan teori-teori yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat. Teori-teori yang diuraikan di sini merupakan konsep-konsep dasar yang berkaitan dengan Polmas, Bhabinkamtibmas, kinerja jasa, dan kepuasan masyarakat (pelanggan). Selain itu dalam bab ini juga diuraikan mengenai studi kepustakaan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, serta kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini diuraikan tentang jenis metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV Analisis Hasil Penelitian, berisikan uraian tentang gambaran obyek penelitian, deskripsi profil responden, deskripsi variabel kinerja dan variabel kepuasan pelanggan yang terdiri atas 2 indikator. Analisis lainnya dalam bab ini yaitu analisis tabulasi silang antar variabel, analisis korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen, dan analisis regresi antara variabel independen dengan variabel dependen.

Bab V Penutup, berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan, diambil berdasarkan pembahasan.

Kesimpulan yang dihasilkan dijadikan dasar untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengemban Polmas di Polsek Pedurungan.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpolisian Masyarakat (Polmas)

”Polmas adalah singkatan dari perpolisian masyarakat yang merupakan bentuk implementasi *community policing* dalam penyelenggaraan tugas Polri yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat Indonesia serta dengan cara dan nama Indonesia” (Dwilaksana, 2009). Sedangkan pemolisian komunitas (*community policing*) yang telah lebih dahulu berkembang di negara-negara lain merupakan model pemolisian dalam masyarakat sipil yang demokratis, yaitu pemolisian yang bersifat proaktif dan *problem solving* serta menekankan kemitraan dengan warga masyarakat dalam memelihara keteraturan sosial (Dwilaksana, 2009).

Kepolisian masyarakat dideskripsikan oleh Trojanowicz dan Bucqueroux (1989, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian), sebagai pembaharuan besar yang pertama dalam kepolisian sejak aparat kepolisian menganut prinsip manajemen ilmiah lebih dari setengah abad yang lalu. Hal ini merupakan perubahan yang cukup drastis dalam konteks interaksi polisi dengan masyarakat, sebuah falsafah baru yang memperluas misi kepolisian dari yang semula cenderung hanya terfokus pada kriminalitas berubah menjadi kewajiban yang mendorong kepolisian untuk mendayagunakan solusi kreatif bagi berbagai persoalan dalam masyarakat termasuk kriminalitas, kecemasan masyarakat, ketidaktertiban, dan terganggunya kerukunan warga.

Michaelson, Kelling, dan Wasserman (1988, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian), mendefinisikan kepolisian masyarakat meliputi orientasi yang mencakup semua aspek kerja kepolisian dan menekankan tanggung jawab kepolisian pada masyarakat dan organisasi, manajemen yang didasarkan pada nilai yang ditetapkan, struktur terdesentralisasi, pengambilan keputusan bersama dengan masyarakat, dan polisi yang diberdayakan untuk memecahkan masalah.

Tujuan Polmas adalah terwujudnya kemitraan polisi dan masyarakat yang didasari kesadaran bersama dalam rangka menanggulangi permasalahan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat guna menciptakan rasa aman, tertib, dan tenteram serta meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat (Dwilaksana, 2009). McElroy, Cosgrove, dan Sadd (1990, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian), mengemukakan bahwa tujuan kepolisian masyarakat umumnya diartikan sebagai mengendalikan kejahatan, menurunkan rasa takut atas kejahatan, memelihara ketertiban, dan meningkatkan kualitas kehidupan di lingkungan masyarakat.

Pemolisian komunitas tidak dilakukan untuk melawan kejahatan tetapi mencari dan melenyapkan sumber kejahatan, sukses pemolisian komunitas bukan dalam menekan angka kejahatan tetapi ukurannya adalah manakala kejahatan tidak terjadi (Rahardjo, 2001 dalam Dwilaksana, 2009).

Menurut McElroy, Cosgrove, dan Sadd (1990, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian), kepolisian komunitas bersandar pada kepercayaan bahwa hanya dengan bekerja bersamalah masyarakat dan polisi akan mampu meningkatkan mutu kehidupan di dalam masyarakat, dengan polisi diharapkan untuk dapat berperan tidak hanya sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai penasihat, fasilitator, dan pendukung gagasan baru, dengan basis masyarakat, serta disupervisi oleh polisi.

Kepolisian masyarakat teridentifikasi melalui nilai-nilai yang menekankan keterlibatan masyarakat dan mencakup konsep kunci seperti desentralisasi (polisi lingkungan masyarakat bertanggung jawab untuk menangani masalah di lingkungan itu), pemecahan masalah, dan kehormatan bagi masyarakat menjadi polisi (Hartman, Brown, dan Stephens, 1988, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian).

Teori yang melatari kepolisian masyarakat menurut Kenneth dan Grant (dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian) adalah keefektifan taktik kepolisian dapat ditingkatkan jika polisi meningkatkan kuantitas dan kualitas kontak dengan warga dan menggunakan analisis yang mendalam pada berbagai sebab pelanggaran.

Wewenang profesional dan birokratis dikurangi ketika warga berperan lebih untuk mendefinisikan masalah dan mengidentifikasi solusinya.

Bailey dalam buku *Police For The Future* (1988) menyatakan bahwa *community policing* mengandung 4 elemen, yaitu konsultasi, adaptasi, mobilisasi, dan pemecahan masalah. Konsultasi, adaptasi, dan mobilisasi dijelaskan oleh Ronny Lihawa sebagai berikut:

1. Konsultasi adalah pertemuan yang dilakukan secara teratur oleh forum yang terdiri atas polisi dan warga masyarakat yang dimaksudkan untuk membahas langkah-langkah yang tepat dalam memelihara Kamtibmas.
2. Adaptasi adalah desentralisasi komando sehingga keputusan tentang penanganan masalah Kamtibmas lokal dapat dilakukan langsung oleh polisi yang ditugaskan pada suatu lokasi bersama warga lokal.
3. Mobilisasi adalah upaya polisi agar masyarakat dan pemerintah setempat dapat berpartisipasi aktif membantu polisi menangani masalah Kamtibmas, misalnya dengan pembinaan pengamanan swakarsa meliputi Linmas, Satpam, Potmas, dan siskamling.

Bailey juga menyatakan bahwa kegiatan pencegahan kejahatan merupakan implementasi dari kegiatan pemolisian masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan pembinaan masyarakat agar menjadi subyek dalam pencegahan kejahatan.

Para penggagas *community policing* seperti Trojanowics, Bucqueroux, Robert Friedmann, dan Bailey memiliki pemikiran yang serupa tentang perlunya dibentuk *Community Police Officer* (CPO) yang ditugaskan secara tetap pada suatu lingkungan tertentu dalam melaksanakan *community policing*. Bailey menamakan CPO dengan istilah Neighbourhood Police Officer (NPO). Menurut Ronny Lihawa CPO dan NPO sama dengan Bhabinkamtibmas yang ditugaskan untuk membina Kamtibmas secara tetap di setiap kelurahan/desa dalam rangka pencegahan kejahatan, tidak untuk melaksanakan patroli bermobil serta penyidikan.

Kajian menunjukkan satu implikasi nyata dari eksperimen patroli jalan kaki dan reduksi ketakutan, kontak yang lebih erat itu menurunkan ketakutan akan kejahatan. Survei masyarakat di Reno, Nevada, dan di Seattle, Amerika Serikat terhadap program Petugas Patroli Masyarakat (CPO) memberikan layanan dalam area kerja mereka dan bersama warga mengidentifikasi dan memecahkan masalah lokal, termasuk komitmen untuk membina kemitraan dengan setiap lingkungan, menunjukkan perbaikan dalam persepsi masyarakat dan penurunan angka kejahatan.

Prinsip Polmas menurut Trojanowicz (Dwilaksana, 2009:314), yaitu:

1. Filosofi dan strategi organisasi

Polmas merupakan filosofi sekaligus juga strategi organisasi yang memungkinkan polisi dan masyarakat bekerja sama dalam memecahkan masalah Kamtibmas

2. Desentralisasi dan personalisasi pemolisian

Untuk mengimplementasikan Polmas polisi harus menciptakan dan mengembangkan model aparat yang bertindak sebagai jembatan antara polisi dan masyarakat sehingga petugas Polmas harus dibebastugaskan dari tugas lain kepolisian agar dapat lebih dekat dengan setiap anggota masyarakat dan dapat mengambil keputusan yang terbaik untuk membantu anggota masyarakat

3. Pemecahan masalah yang bersifat segera dan berjangka panjang

Peran petugas Polmas yang luas menuntut kontinuitas kontak yang berkesinambungan dengan tokoh-tokoh masyarakat agar dapat secara segera bersama-sama mencari solusi yang tidak hanya bersifat insidental namun berjangka panjang, sedangkan warga masyarakat lainnya berperan sebagai pendukung atau relawan

4. Etika, legalitas, tanggung jawab, dan kepercayaan

Hubungan antara petugas dan masyarakat yang dilayani harus berdasarkan pada rasa saling percaya dan saling menghargai

5. Memperluas mandat polisi

Polmas menambahkan elemen proaktif terhadap peran reaktif polisi sehingga memperluas spektrum tugas kepolisian sehingga mandat petugas Polmas perlu diperluas

6. Membantu mereka yang memerlukan bantuan khusus

Polmas menekankan pada pencarian cara-cara baru untuk melindungi dan meningkatkan kualitas hidup, terutama bagi kaum yang rentan menjadi korban kejahatan seperti anak-anak, orang tua, kaum minoritas, kaum papa, penderita cacat, dan lain sebagainya

7. Kreativitas dan dukungan akar rumput

Polmas memanfaatkan segala kemajuan teknologi yang ada namun juga menyadari bahwa tidak ada kemampuan yang lebih baik dari dedikasi, dialog, dan kerja sama. Kreativitas petugas Polmas sangat dituntut untuk mampu memberdayakan sumber daya lokal yang tersedia dalam upaya memecahkan persoalan yang ada. Di samping kreativitas, investasi yang ditanamkan adalah kepercayaan dari anggota masyarakat untuk dapat mengatasi masalah secara bersama-sama.

8. Membangun demi masa depan

Polmas memberikan pelayanan terdesentralisasi dan lebih bersifat personal kepada masyarakat. Metode ini menyadari bahwa kepolisian tidak dapat memberikan perintah kepada masyarakat. Namun masyarakat didorong untuk berpikir tentang polisi sebagai sumber yang dapat mereka gunakan untuk membantu memecahkan persoalan yang mereka hadapi.

Menurut McElroy, Cosgrove, dan Sadd (1990, dalam Ensiklopedi Ilmu Kepolisian), kepolisian masyarakat memiliki prinsip operasional dan organisasional sebagai berikut:

1. Menempatkan petugas polisi ke lingkungan masyarakat atau daerah tertentu secara permanen.
2. Mengembangkan basis pengetahuan mengenai masalah, karakteristik, dan sumber daya di lingkungan masyarakat.
3. Menjangkau dunia bisnis dan warga agar polisi lebih terlihat kehadirannya dalam masyarakat.
4. Melibatkan masyarakat dalam identifikasi, pemahaman, dan penentuan prioritas masalah setempat, juga dalam pengembangan serta implementasi rencana pemecahannya;
5. Mendelegasikan tanggung jawab kepada polisi masyarakat untuk menciptakan solusi masalah kejahatan dan pemeliharaan ketertiban;
6. Menyediakan informasi untuk masyarakat mengenai masalah kejahatan setempat dan usaha pemecahannya oleh polisi;
7. Membuka arus informasi dari masyarakat kepada polisi dalam membantu mempertahankan dan mengembangkan intelijensi mengenai aktivitas kejahatan dalam masyarakat.

2.1.2 Konsep Jasa

Bagian Penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa jasa publik berupa pelayanan keamanan merupakan jasa yang disediakan oleh Polri. Pelayanan keamanan (pelayanan Kamtibmas) menjadi bagian dari visi Polri yang terdapat dalam rencana strategis Polri tahap II atau tahap *partnership building* (membangun kemitraan) tahun

2010-2011, yaitu terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima, tegaknya hukum, dan Kamdagri mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

Menurut Kotler (1994) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun serta produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Secara garis besar konsep “*service*” mengacu pada tiga lingkup definisi utama, yaitu industri, *output* atau penawaran, dan proses (Johns, 1999). Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal services*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk *intangible* yang *outputnya* lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya banyak pula yang melibatkan produk fisik (misalnya: makanan di restoran dan kendaraan pada jasa transportasi). Sebagai proses, jasa mencerminkan penyampaian jasa inti, interaksi personal, kinerja, dan pengalaman layanan.

Secara umum jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang yang mempunyai pengaruh besar dalam pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dan konsumsi, mempunyai tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan, dan tidak menyebabkan suatu kepemilikan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985).

Parasuraman dan Berry (1991) dan Kotler (1995) membedakan jenis produk yang ditawarkan kepada konsumen sebagai:

1. Barang murni, relatif tanpa kandungan jasa
2. Barang yang disertai jasa, yaitu barang sebagai produk utama dengan jasa sebagai pelengkap
3. Campuran barang dan jasa dalam proporsi sama

4. Jasa yang disertai barang, yaitu jasa sebagai produk utama dengan barang sebagai pelengkap
5. Jasa murni, relatif tanpa kandungan barang

Menurut Lovelock (dalam Tjiptono, 2000) jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuh kriteria, yaitu:

1. Segmen pasar

Jasa dibedakan menjadi jasa pada pelanggan akhir dan jasa pada pelanggan organisasional. Kesamaan dari dua pelanggan tersebut adalah sama-sama melalui proses pengambilan keputusan walaupun faktor yang mempengaruhi pembeliannya berbeda. Perbedaannya adalah alasan dalam memilih jasa, kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa tersebut.

2. Tingkat keberwujudan

Pada kriteria ini jasa dibedakan atas tiga macam, yaitu:

- 1) *Rented good service*

Pelanggan menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu dan dalam jangka waktu tertentu pula, dengan demikian kepemilikan produk tetap berada pada perusahaan

- 2) *Owned good service*

Pemilik produk adalah pelanggan tetapi produk tersebut diperbaiki, ditingkatkan, dan dirawat oleh perusahaan

- 3) *Non-goods service*

Jasa pada kriteria ini adalah tidak berwujud yang bersifat personal

3. Keterampilan penyedia jasa

Keterampilan dalam menyediakan jasa dibedakan menjadi *professional service* dan *non professional service*. Pelanggan akan lebih memilih penyedia

jasa yang memiliki keterampilan tinggi dalam operasional pekerjaannya. Sehingga *professional service* akan mendapatkan loyalitas tinggi dari pelanggannya sedangkan *non professional service* akan mendapatkan loyalitas yang rendah dari pelanggan jika melihat banyaknya penawaran atas layanan yang sama.

4. Tujuan organisasi jasa

Tujuan organisasi jasa dibedakan menjadi *profit service* dan *non profit service*.

5. Regulasi

Regulasi jasa dibedakan menjadi *regulated service* dan *non regulated service*.

6. Tingkat intensitas karyawan

Tingkat intensitas atau keterlibatan karyawan dapat dibedakan menjadi *equipment based service* dan *people based service*

7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Tingkat pertemuan atau kontak antara penyedia jasa dan pelanggan dapat dibedakan atas *high contact service* dengan *low contact service*. Keterampilan interpersonal karyawan merupakan perhatian utama perusahaan jasa yang tingkat pertemuannya tinggi sedangkan keahlian teknis karyawan adalah faktor yang diutamakan apabila tingkat pertemuannya rendah

2.1.3 Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2000).

Ditinjau dari cara produksi, cara mengkonsumsi maupun cara mengevaluasi, jasa berbeda dengan produk fisik. Pada dasarnya layanan bersifat *intangible*, karena apa yang ditawarkan adalah murni merupakan *performance*, layanan terutama yang mempunyai tenaga kerja yang sangat banyak dan bersifat sangat heterogen. *Performance* mereka biasanya bervariasi dari produsen ke produsen, konsumen ke konsumen, dari hari ke hari. Kualitas layanan biasanya timbul selama waktu layanan dilaksanakan, yaitu pada saat terjadi interaksi antara konsumen dan penyedia layanan tersebut, sehingga konsumen tidak hanya semata-mata mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan hasil akhir, melainkan juga mempertimbangkan proses pemberian pelayanan, serta kriteria yang digunakan konsumen untuk mengevaluasinya dapat menjadi sangat kompleks dan sulit untuk ditetapkan dengan tepat.

Menurut Parasuraman kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman dalam Tjiptono, 2000). Dengan demikian apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa. Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli (Mowen, 1995). Penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan yaitu pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan, pelanggan keliru menafsirkan signal, miskomunikasi rekomendasi mulut ke mulut, miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing, dan kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk (Peter dan Cottam, 1993).

2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Zeithaml (1990) memiliki lima dimensi dasar yang digunakan oleh *service quality* dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu industri jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (faktor fisik)

Adalah penampilan dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi

2. *Reliability* (kehandalan)

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat

4. *Assurance* (jaminan)

Adalah pengetahuan, sopan-santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan mendapatkan kepercayaan

5. *Empathy* (empati)

Adalah sikap peduli, perhatian secara individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya.

Cronin dan Taylor (1992), Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994), serta Hurley dan Hoofman (1998) mengikuti pembagian kualitas jasa 5 dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml.

2.1.5 Service Performance

Service Performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, 1994).

Selama ini konsep dan alat ukur kualitas jasa/pelayanan yang sering digunakan adalah SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dalam SERVQUAL konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka terima dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (*gap analysis*). Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke-5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang digunakan dalam SERVQUAL untuk menilai kualitas jasa/pelayanan masih menjadi masalah (Cronin dan Taylor, 1992). Ke-5 dimensi tersebut tidak konsisten bila digunakan untuk analisis *cross sectional* serta beberapa item yang ada tidak mengandung komponen yang sama ketika dibandingkan di antara berbagai jasa yang berbeda (Cronin dan Taylor, 1992).

Dari sekian peneliti yang tidak sependapat dengan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah Cronin dan Taylor (1992,1994) yang menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa seperti yang diajukan model SERVQUAL telah menimbulkan kebingungan dan mendwi arti. Cronin dan Taylor menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas jasa/pelayanan. Selain itu, para peneliti juga mengakui bahwa pengukuran terhadap kualitas jasa dengan menggunakan model SERVQUAL membentuk paradigma yang kurang kuat (Bitner, Bolton, dan Drew, 1992) karena harapan konsumen terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan persepsi terhadap kinerja jasa mengarah kepada perusahaan jasa yang lebih spesifik.

Skala SERVPERF dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa (R.kenneth Teas, 1994) karena skala SERVQUAL yang menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, mendefinisikan

konsep kualitas jasa yang diterima dihubungkan dengan konsepsi (persepsi-harapan). Definisi harapan yang digunakan, bukan sebagai apa yang akan disediakan melainkan apa yang “seharusnya” disediakan oleh penyedia jasa. Dari kata “harus” bisa disimpulkan bahwa apa yang dimaksud Parasuraman, et al tentang harapan adalah harapan normatif konsumen yang mewakili harapan standar ideal kinerja jasa pada umumnya, bukan ukuran terhadap penyedia jasa tertentu.

Terdapat problem yang serius dalam kualitas jasa/pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja/*performance-based* (peter, Churchil, dan Brwon, 1994). Hanya ada sedikit bukti yang mendukung relevansi dari adanya jarak atau gap yang terdapat diantara harapan dan persepsi sebagai dasar dalam menilai kualitas jasa sehingga kinerja jasa/SERVPERF menjadi *predictor* yang baik bagi kualitas jasa dan kepuasan konsumen (Alford dan Sherrell, 1996).

Service performance lebih bisa menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen hanya akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya (Bolton dan Drew, 1991; Cronin dan Taylor, 1992, 1994; Teas 1993; Gotlieb, Grewal dan Brown, 1994). Hurley dan Hoofman (1998) mengemukakan pentingnya pengukuran kualitas jasa dengan menggunakan ukuran statistik ranking *mean* untuk mendapatkan pengukuran kualitas jasa yang lebih realistis dalam praktek di lapangan.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa *service performance* adalah penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model SERVPERF.

Menurut Carman (1990) pengukuran kualitas jasa yang menggunakan relevansi antara kesenjangan harapan dan kinerja sebagai dasar masih didukung oleh sedikit fakta teoritis dan empiris. Banyak peneliti yang lebih menawarkan

keunggulan pengukuran sederhana yang didasarkan pada kinerja (*performance-based*) (Bolton & Drew, 1991; Churchill & Suprenant, 1982). Cronin dan Taylor (1992) menemukan bahwa pengukuran kualitas jasa berbasis kinerja (yang mereka sebut dengan SERVPERF = *SERvice PERFormance*) akan dapat meningkatkan cara pengukuran kualitas jasa. SERVPERF mengukur kualitas jasa dengan persamaan yang sangat sederhana, yaitu kualitas jasa = f (kinerja).

Cronin dan Taylor mengklasifikasi dan menguji urutan sebab keterkaitan antara kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan dorongan membeli. Temuan mereka, yaitu (1) kualitas jasa merupakan *antecedent* dari kepuasan konsumen; (2) kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan pada dorongan membeli; (3) kualitas jasa mempunyai pengaruh yang lebih kecil pada dorongan membeli daripada kepuasan konsumen. Penemuan ini sangat penting untuk diketahui para penyedia jasa, karena berguna untuk mengetahui bagaimana mengukur kualitas jasa, dan aspek-aspek jasa apa yang paling tepat/baik dalam menentukan kualitasnya, serta apakah konsumen benar-benar membeli dari perusahaan yang mempunyai tingkat kualitas jasa yang dipersepsikan tertinggi ataukah dari lembaga/perusahaan yang memberikan kepuasan tertinggi.

Cronin dan Taylor menegaskan bahwa berbagai literatur/penelitian baru jelas mendukung model SERVPERF. Di antaranya yang dikemukakan oleh Boulding, Kaira, Staelin, & Zeithaml (1993) yang menemukan bahwa kualitas jasa secara langsung dipengaruhi oleh persepsi (kinerja), bukan oleh ekspektasi dan kesenjangan kualitas jasa. Penelitian lain yang dianggap mendukung kesimpulan ini yaitu yang dikemukakan oleh Peter, Churchill, & Brown (1992). Mereka menyimpulkan bahwa terdapatnya persoalan serius pada pengukuran kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL (*gap model*) dalam konseptualisasi kualitas jasa sebagai suatu perbedaan skor. Penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh Babakus & Boller (1992) dan Babakus & Mangold (1992) juga melaporkan hasil yang mendukung penggunaan pengukuran kualitas jasa berbasis kinerja dibanding ukuran kesenjangan (*gap model*). Namun demikian Cronin dan Taylor tetap mengakui bahwa landasan kerja yang dikembangkan oleh Parasuraman *et.al.* (*gap theory/Servqual*, 1985, 1988, 1991, 1994) telah memberikan kontribusi yang

signifikan pada penelitian kualitas jasa. Mereka juga menyadari bahwa mereka hanyalah sekedar melanjutkan studi model penelitian yang mengintegrasikan kualitas jasa dan kepuasan konsumen sehingga SERVPERF merupakan perluasan dari SERVQUAL.

Isu sentral dalam perdebatan seputar pengukuran kualitas jasa adalah apakah kualitas jasa seharusnya diukur sebagai perbedaan antara rating persepsi konsumen dan harapan konsumen, ataukah diukur secara sederhana sebagai rating persepsi saja.

2.1.6 Konsep Kepuasan Pelanggan

Osborne dan Plastrik (1997) dalam *Banishing Bureacracy*, menganalogikan pemerintahan dengan perusahaan dan rakyat dengan pelanggan.¹ Pendekatan terbaik dalam mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Mengenai kepuasan konsumen M Lele (1995) menyatakan bahwa, "kepuasan konsumen merupakan kunci bagi peluang keuntungan dalam jangka panjang dan membuat pelanggan puas adalah urusan semua orang".

Di samping itu Lele juga mengatakan bahwa kepuasan menyeluruh pada konsumen akan mengakibatkan peningkatan loyalitas. Sims dalam Dauphinais (1998) menyatakan bahwa konsumen yang loyal akan memberikan keuntungan bagi perusahaan karena memberikan kemampuan bagi perusahaan untuk:

1. Menghindari biaya-biaya untuk mendapatkan konsumen baru.
2. Menciptakan proses yang berulang-ulang yang memungkinkan perusahaan untuk membangun proses kerja yang efektif yang mampu sekali lagi memberikan kepuasan kepada konsumen.

¹ Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction* (Bandung: P.T. Alumni, 2007), 98.

3. Memfokuskan tindakan dikarenakan oleh stabilnya jumlah dan jenis konsumen yang akan membantu perusahaan memfokuskan kegiatan kepada apa yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan konsumen.

Kepuasan pelanggan menurut (Mowen, 1995) adalah sikap secara keseluruhan terhadap suatu produk setelah produk tersebut diakuisisi dan dikonsumsi. Kepuasan pelanggan menyangkut komponen harapan dan kinerja yang dirasakan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila membeli atau mengkonsumsi produk atau jasa. Kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli. Harapan atas produk didasari dan dibentuk melalui pengalaman membeli dari masa lalu, referensi dari teman, informasi pesaing, janji-janji yang diberikan, atau gabungan beberapa pesaing. Penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan yaitu pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan, pelanggan keliru menafsirkan signal, miskomunikasi rekomendasi mulut ke mulut, miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing, dan kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk.

Satisfaction didefinisikan sebagai evaluasi secara menyeluruh terhadap produk atau peritel berdasarkan pengalaman-pengalaman sebelumnya (Anderson *et al.*, 1994; Fornell, 1992).

Customer satisfaction adalah pengalaman yang didasarkan pada pengalaman tentang penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai sejauh mana ekspektasinya terhadap produk maupun jasa yang dapat diwujudkan (Homburg dan Bruhn, 1998 dalam Gerpott *et al.*, 2001). Penilaian tersebut didasarkan pada evaluasi dari persepsi pelanggan yang berkaitan dengan pengalaman pembelian atau *value* yang dimilikinya yang memfasilitasi tercapainya tujuan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan berdasarkan dua pendekatan umum, yaitu *transaction specific satisfaction* dan *cummulative satisfaction* atau kepuasan secara keseluruhan (Woodruff dan Gardial, 1996). Definisi berdasarkan pendekatan *transaction specific satisfaction*, kepuasan pelanggan adalah respon

emosional dari pelanggan berdasarkan pengalaman transaksional saat ini dari suatu organisasi (Oliver, 1993). Perspektif lain mengatakan bahwa *transaction specific satisfaction* adalah penilaian dan evaluasi terhadap *postchoice* dari suatu peristiwa pembelian yang khusus (Oliver, 1980, 1993). Respon terjadi pada waktu proses konsumsi, setelah proses pemilihan lengkap. Respon *affective* akan bervariasi intensitasnya tergantung pada variabel situasional pada saat itu.

Sedangkan perspektif kepuasan secara keseluruhan memandang kepuasan pelanggan sebagai akumulasi evaluasi yang merupakan penjumlahan kepuasan dari pengalaman mengkonsumsi terhadap suatu produk atau pelayanan tertentu. Sejalan dengan pernyataan di atas, *overall satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan didasarkan pada pengalaman total (Fornell, 1992; Johnson dan Fornell, 1991).

Beberapa peneliti menilai bahwa kepuasan secara keseluruhan merupakan faktor yang utama dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Dibandingkan dengan kepuasan dari perspektif *specific transactional*, kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau *overall satisfaction*, lebih merefleksikan kesan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan *performance* perusahaan.

Kotler (1991) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah mengkonsumsi sesuatu dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler (1991) terdapat empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh dengan metode ini dapat memberikan ide-ide dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan untuk memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang timbul. Metode cenderung bersifat pasif sehingga sulit untuk

memperoleh gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2. Survei kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara:

a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pernyataan yang diajukan kepada responden yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Pengukuran ini merupakan pendekatan aktif yang dapat dilakukan melalui riset pasar dengan metode survei kepuasan pelanggan. Survei ini dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat dan kebutuhan atau keinginan pelanggan serta dapat memberikan suatu hasil yang disebut Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Indeks*) yang menjadi standar kinerja perusahaan dan standar nilai yang tetap dijaga dan jika perlu ditingkatkan oleh perusahaan

b. Harapan

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. Problem analisis

Responden/pelanggan diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran-saran untuk perbaikan.

d. *Importance-performance analysis*

Responden diminta untuk mengurutkan beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu

responden juga diminta mengurutkan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut

3. *Ghost shopping*

Dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing untuk menemukan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pada pengalaman mereka dalam mengkonsumsi produk/jasa tersebut

4. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain guna memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan-kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan menurut Naumann dan Giell (1995) dapat diukur berdasarkan indikator persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa pelayanan bank. Menurut penulis indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan Bhabinkamtibmas, kecuali indikator biaya.

2.2 Studi Kepustakaan

Penelitian-penelitian mengenai pengaruh kinerja terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan yang telah dilakukan selama ini antara lain:

1. Tesis yang berjudul Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Perilaku Minat Purna Penggunaan Jasa, yang dibuat oleh Rambat Lupiyoadi, alumnus Pascasarjana Universitas Indonesia tahun 1999 Program Studi Ilmu Manajemen. Dalam penelitian ini

pengukuran kinerja jasa (kualitas jasa) menggunakan model SERVPERF yang berbasis kinerja atau persepsi konsumen saja tanpa mengukur harapan konsumen untuk dilihat perbedaannya (*gap*) sebagaimana dalam model SERVQUAL karena terdapat variabel kepuasan sedangkan variabel harapan konsumen tidak terdapat. Indikator Variabel kinerja jasa terdiri atas lima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, sedangkan item pertanyaan untuk variabel kepuasan hanya ada satu (tentang kepuasan secara umum terhadap keseluruhan kinerja jasa). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, analisis faktor, analisis korelasi bivariat, analisis varians, dan analisis regresi linier berganda. Penelitian kuantitatif ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan/pengaruh yang nyata dan positif antar kinerja jasa UI dengan kepuasan mahasiswa dan perilaku minat purna penggunaan jasa UI oleh mahasiswa. Hal ini terbukti dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda dan analisis korespondensi.

2. Tesis yang berjudul Analisa Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Sarana Prasarana Fakultas Ekonomi Unika Atma Jaya, yang dibuat oleh Yasintha Soelasih, alumnus Pascasarjana Universitas Indonesia tahun 2003 Program Studi Ilmu Manajemen. Indikator Variabel kinerja jasa terdiri atas lima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini yaitu analisis deskriptif, analisis faktor, analisis korelasi bivariat, analisis varians, dan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja dosen mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini terdapat variabel kepuasan mahasiswa dan tidak terdapat variabel harapan pelanggan.
3. Tesis yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Taksi di Jakarta, yang dibuat oleh Romi Gozali Rukmawijaya, alumnus Pascasarjana Universitas Indonesia tahun 2005 Program Studi Ilmu Manajemen. Pengukuran variabel kinerja jasa berdasarkan indikator lima dimensi kualitas jasa yang

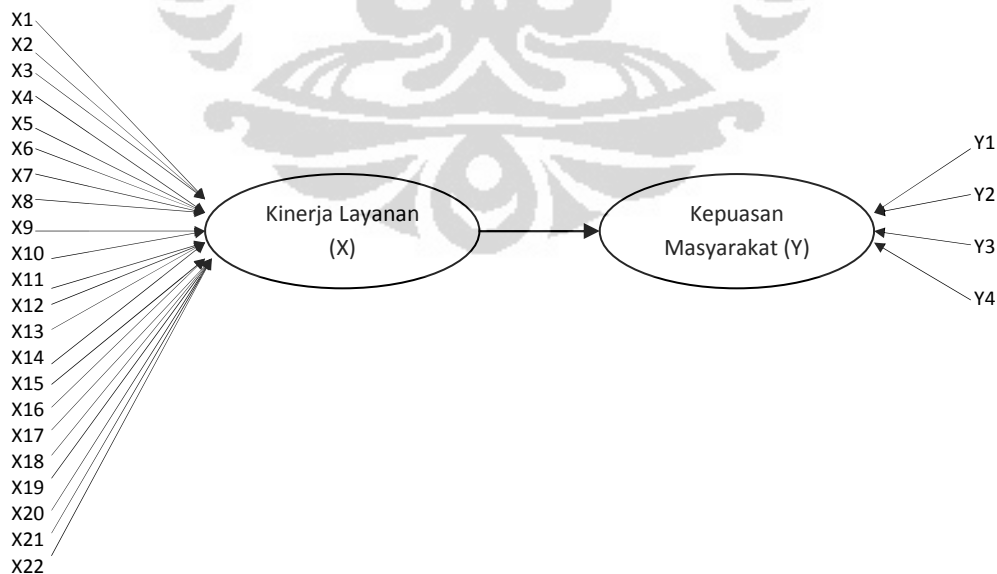
dikemukakan oleh Zeithaml. Indikator variabel kepuasan terdiri atas rasa puas, rasa senang, dan rasa nyaman. Penelitian kuantitatif ini menyimpulkan bahwa setelah dilakukan uji korelasi Pearson terhadap masing-masing variabel dan dengan analisis regresi linear diketahui variabel-variabel kualitas jasa yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan hanyalah variabel *assurance* dan *emphaty* sedangkan *tangibles*, *reliability*. Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan secara menyeluruh digunakan model SERVQUAL namun hanya dengan berdasarkan pada persepsi pelanggan saja dan tidak dilakukan pengukuran terhadap harapan pelanggan serta *gap* antara persepsi kualitas jasa dengan harapan pelanggan. Kesimpulan lainnya yaitu bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sehingga loyalitas pelanggan dapat dijelaskan secara signifikan oleh kepuasan pelanggan.

4. Tesis yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Pengurusan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Tangerang Dengan Menggunakan Metode Servqual yang dibuat oleh Adewira Negara Siregar, alumnus Pascasarjana Universitas Indonesia tahun 2010 Program Kajian Ilmu Kepolisian. Penelitian ini menerapkan metode Servqual secara utuh dengan melakukan pengukuran terhadap persepsi pelanggan, harapan pelanggan, dan penyedia jasa sehingga dapat menghitung *gap* dan nilai Servqual. Penelitian kuantitatif ini menyimpulkan bahwa terdapat tiga belas kriteria kualitas layanan pengurusan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Tangerang, yaitu kriteria fasilitas langsung, fasilitas tidak langsung, konsistensi kinerja, kemampuan untuk dipercaya, pimpinan, bawahan, kemampuan dan pengetahuan, kredibilitas, sopan santun, keamanan, kemudahan melakukan hubungan, kemudahan komunikasi, dan pemahaman. Salah satu poin kesimpulan penelitian ini yaitu terdapat tiga belas kriteria kualitas layanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pengurusan STNK oleh Ditlantas Polda Metro Jaya. Dalam penelitian ini tidak terdapat variabel kepuasan pelanggan.

5. Tesis yang berjudul Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Semarang, yang dibuat oleh Hary Setyawan, alumnus Pascasarjana Universitas Diponegoro tahun 2002 Program Studi Magister Manajemen. Penelitian ini mengukur kualitas jasa menggunakan metode Servqual dan Servperf.
6. Penelitian berjudul Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* terhadap Loyalitas Nasabah, yang dilakukan oleh Diah Dharmayanti (staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya). Variabel bebas (X1) yaitu service performance, variabel moderator (X2) yaitu kepuasan nasabah, dan variabel tergantung (Y) yaitu loyalitas nasabah.

2.3 Kerangka Berpikir (Model Konseptual/Paradigma Penelitian)

Berpijak pada landasan teori dan penelitian-penelitian pada studi kepustakaan disusun kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, studi pustaka dan kerangka berpikir ditentukan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

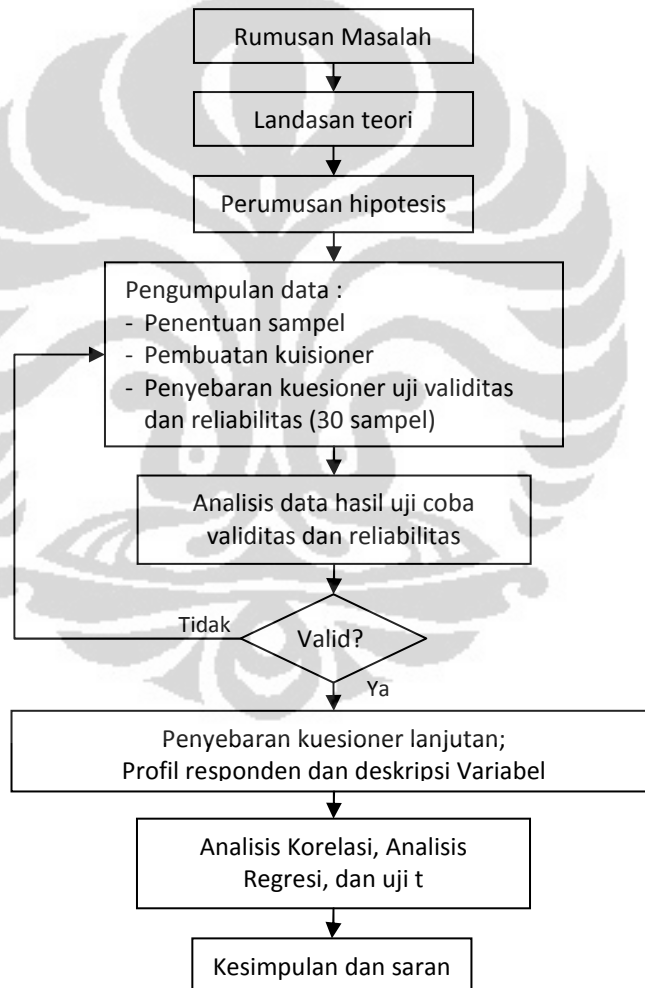
“Kualitas layanan Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Pedurungan Semarang memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat”



BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, dan menunjukkan hubungan antar variabel (Sugiyono, 2009).



Gambar 3.1 Proses Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif-korelasional yang berbentuk survei (menggunakan kuisisioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data) yang tidak bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat (kausal). Penelitian survei dengan kuisisioner ini memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan bisa dicapai dengan baik dan agar “pola” yang menggambarkan obyek yang diteliti dapat dijelaskan dengan baik (Irawan, 2007). Berdasarkan waktu, desain penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* karena pengumpulan data tentang unut analisis dalam penelitian hanya dilakukan satu kali.

3.2 Unit Analisis

Meskipun dalam judul penelitian ini disebutkan tentang pengaruh kinerja Unit Binmas, namun yang menjadi Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu masing-masing individu Bhabinkamtibmas yang berjumlah 12 orang yang seluruhnya merupakan anggota Unit Binmas Polsek Pedurungan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan Unit Binmas dianggap dapat direpresentasikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap Bhabinkamtibmas yg ditugaskan pada satu kelurahan di wilayah hukum Polsek Pedurungan yang memiliki 12 kelurahan.

3.3 Populasi dan Sampel

Karena dalam penelitian ini dilakukan pengukuran terhadap variabel kinerja (kualitas jasa) yang merupakan persepsi berdasarkan pengalaman merasakan/menerima pelayanan jasa, maka yang ditentukan menjadi populasi adalah warga masyarakat yang paling sering atau setidaknya paling sedikit telah sepuluh kali berhubungan/berkoordinasi (bekerja sama) dengan Bhabinkamtibmas dalam hal yang berkaitan dengan kamtibmas. Diharapkan warga dalam populasi telah menerima pelayanan kamtibmas dari Bhabinkamtibmas meliputi keseluruhan indikator yang merupakan lima dimensi kualitas pelayanan. Data populasi ini disediakan oleh ke-12 Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan yang

masing-masing ditugaskan di tiap-tiap kelurahan pada 12 kelurahan yang terdapat di Kecamatan Pedurungan. Hal ini dikuatkan oleh masa bertugas seluruh Bhabinkamtibmas telah lebih dari satu tahun dan setiap hari kerja (Senin-Jum'at) setelah apel pagi di kantor Polsek, para Bhabinkamtibmas dapat langsung menuju ke wilayah tugas karena tidak terkena tugas rangkap (tugas lain) di Polsek. Setiap Bhabinkamtibmas memberikan nama 20 orang warga masyarakat dari wilayah kelurahan tempat penugasannya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sehingga besarnya populasi $20 \times 12 = 240$ orang.

Kemudian, ukuran (jumlah) sampel ditentukan berdasarkan tabel populasi-sampel Isaac dan Michael (Sugiyono, 2009) dengan taraf kesalahan 5% sehingga didapati 142 orang sebagai sampel. Dari 10 kelurahan diambil masing-masing 12 sampel dan dari 2 kelurahan yang memiliki jumlah RT (rukun tetangga) paling sedikit diambil masing-masing 11 sampel. Setelah jumlah sampel diketahui, agar sampel representatif dan dapat dilakukan generalisir terhadap populasi, maka untuk menentukan sampel dari tiap-tiap kelurahan digunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Pengambilan sampel yang jumlahnya sesuai proporsi tiap-tiap kelurahan dilakukan dengan cara acak (random) yaitu memberikan nomor 1-20 kepada setiap elemen populasi masing-masing kelurahan dan dilakukan pengundian.

Tabel 3.1
Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu
dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257

40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								~	664	349	272

Sumber: sugiyono (2009)

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Titik tolak dari penyusunan instrumen adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator-indikator yang akan diukur, selanjutnya indikator dijabarkan menjadi atribut/butir-butir pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2009: 103).

3.4.1 Definisi Operasional Variabel

Irawan (2007) mengungkapkan

Definisi variabel adalah definisi secara umum yang diambil dari buku teks. Definisi ini kemungkinan banyak jumlahnya. Definisi operasional variabel adalah variabel yang dipilih oleh peneliti untuk digunakan dalam penelitiannya. Hanya ada satu definisi untuk satu variabel. Definisi ini boleh diambil langsung dari teori atau peneliti membuat definisi baru sesuai dengan kebutuhannya. Indikator adalah turunan dari variabel yang sifatnya sudah nyata (*tangible*) dan siap diukur menjadi data. Variabel bersifat konseptual, sedangkan indikator bersifat empiris.

Definisi operasional diperlukan agar suatu variabel dapat diukur. Berdasarkan definisi operasional kedua variabel yang terdapat dalam penelitian ini maka dirumuskan atribut/butir pertanyaan/pernyataan dalam pengukuran keseluruhan variabel sejumlah 26 butir pertanyaan/pernyataan. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1.1 Variabel Bebas (X): Kinerja (kualitas jasa/layanan)

Variabel Kinerja (kualitas jasa/layanan) ditentukan oleh 22 atribut pertanyaan yang berkaitan dengan konsep, tugas, dan indikator keberhasilan Polmas yang disesuaikan dengan dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam *service quality* untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu industri jasa sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990), yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3.4.1.2 Variabel Terikat (Y): Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)

Kepuasan adalah perasaan atau respon emosional pelanggan/masyarakat terhadap keseluruhan pelayanan jasa kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas yang didasarkan atas pengalaman mendapatkan pelayanan kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas (Kotler, 1991; Fornell, 1992; Oliver, 1993). Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan dapat diukur berdasarkan indikator persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa layanan bank (Naumann dan Giell, 1995). Dalam hal ini peneliti mencoba menerapkan indikator kepuasan pelanggan yang digunakan oleh Naumann dan Giell untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam penelitian tentang kinerja Bhabinkamtibmas ini dengan tanpa menyertakan indikator beban biaya. Kepuasan secara keseluruhan memandang kepuasan pelanggan sebagai akumulasi evaluasi yang merupakan penjumlahan kepuasan dari pengalaman mengkonsumsi terhadap suatu produk atau pelayanan tertentu. Sejalan dengan pernyataan di atas, *overall satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan didasarkan pada pengalaman total (Fornell, 1992; Johnson dan Fornell, 1991).

Indikator dari variabel kepuasan yaitu perasaan tingkat kepuasan terhadap kinerja jasa Bhabinkamtibmas, citra Bhabinkamtibmas, keputusan menggunakan jasa layanan Bhabinkamtibmas, dan harapan masyarakat.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	ATRIBUT/BUTIR/ITEM PERTANYAAN
Kinerja/kualitas jasa (X)	<i>Tangibles</i>	Peralatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtimas saat ini sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas 2. Bhabinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi

<i>Reliability</i>	Kemampuan Melayani, dapat diandalkan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bhabinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaan warga tentang tugas polisi dan tentang kamtibmas. 4. Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga yang sedang emosi sehingga tidak melakukan pemukulan atau perusakan 5. Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan antar warga dan perkara ringan 6. Bhabinkamtibmas sering menghimbau warga untuk ikut memelihara keamanan. 7. Bhabinkamtibmas mengkoordinasikan dan mengarahkan pengamanan kegiatan/acara yang melibatkan masyarakat cukup banyak dan pengaturan ketertiban lalu lintas di lingkungan warga. 8. Bhabinkamtibmas mendorong berfungsinya FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat) dalam menyelesaikan perselisihan warga, perkara yang ringan, dan memecahkan masalah kamtibmas. 9. Bhabinkamtibmas melakukan penertiban terhadap sesuatu hal yang mengganggu ketertiban 10. Bhabinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah kamtibmas. 11. Bhabinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah kamtibmas
--------------------	--------------------------------------	---

<i>Responsiveness</i>	Kemauan dan kecepatan untuk melayani	<p>12. Bhabinkamtibmas sering memantau secara langsung situasi kamtibmas (berpatroli).</p> <p>13. Bhabinkamtibmas memberikan nomor <i>handphone</i>/telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga</p> <p>14. Bhabinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga dengan segera dan menyampaikan perkembangan tindak lanjutnya kepada pemberi informasi</p>
<i>Assurance</i>	Pengetahuan, sopan santun, dapat dipercaya	<p>15. Bhabinkamtibmas hadir pada kegiatan masyarakat/peristiwa yang memerlukan kehadiran Bhabinkamtibmas</p> <p>16. Melalui Bhabinkamtibmas permasalahan kamtibmas menjadi lebih cepat ditanggapi oleh Polsek Pedurungan</p> <p>17. Bhabinkamtibmas bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela</p> <p>18. Bhabinkamtibmas menepati apa yang telah direncanakan/ disepakati bersama dengan warga atau apa yang telah dikatakan sendiri oleh Bhabinkamtibmas.</p>
<i>Emphaty</i>	Sikap peduli dan Perhatian secara individu	<p>19. Bhabinkamtibmas sering menyambangi rumah warga masyarakat.</p> <p>20. Bhabinkamtibmas mau membantu secara tulus dan sungguh-sungguh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan kamtibmas</p> <p>21. Bhabinkamtibmas mau mendengar saran atau masukan dari warga masyarakat</p> <p>22. Bhabinkamtibmas mau bergaul dengan warga masyarakat dari segala lapisan</p>

Kepuasan Masyarakat /pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan Bhabinkamtibmas	23. Perasaan saya secara umum terhadap pelaksanaan tugas pelayanan kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini
	Citra Bhabinkamtibmas	24. Citra Bhabinkamtibmas saat ini baik
	Keputusan menggunakan jasa pelayanan Bhabinkamtibmas	25. Perasaan saya terhadap keputusan untuk mengandalkan/bekerja sama dengan Babinkatibmas selama ini.
	Harapan	26. Secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya

3.4.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Likert. Penilaian diberikan terhadap enam gradasi mulai dari sangat positif sampai sangat negatif. Variabel bebas (X) menggunakan skala sangat setuju (skor 6); setuju (skor 5); agak setuju (skor 4); kurang setuju (skor 3); tidak setuju (skor 2); sangat tidak setuju (skor 1). Variabel kepuasan di samping menggunakan skala untuk variabel bebas (X) juga menggunakan skala sangat puas (skor 6); puas (skor 5); agak puas (skor 4); kurang puas (skor 3); tidak puas (skor 2); sangat tidak puas (skor 1).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berhubungan dengan penelitian kinerja Bhabinkamtibmas, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan masyarakat yang kemudian diajukan kepada responden dimana

jawaban telah tersedia untuk dipilih responden. Dalam penelitian ini kuisisioner dalam amplop tertutup rapat diserahkan kepada responden dengan bantuan para Bhabinkamtibmas

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak perusahaan guna memperoleh data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui lebih dalam hal-hal yang berhubungan dengan kinerja Bhabinkamtibmas, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan masyarakat.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah literatur atau buku-buku yang telah ada sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian tentang kinerja Bhabinkamtibmas, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan masyarakat sehingga akan diperoleh data sekunder.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan menggunakan rumus statistik memanfaatkan SPSS V.17, antara lain:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2006:45).

Suatu kuisisioner dikatakan valid jika nilai korelasi (r hitung) $>$ r tabel. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5 %. Item pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r

tabel), tidak valid apabila r hitung lebih kecil dari r tabel (r hitung $<$ r tabel). Uji validitas di sini menggunakan rumus Produk Moment.

Rumus Product Moment :

$$r \text{ hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{ \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \}}}$$

Dimana :

N = Jumlah responden

X = Skor item soal yang diuji validitasnya

Y = Jumlah skor item yang diuji validitasnya

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006:41). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,60.

Pada penelitian ini digunakan rumus Alpha :

$$R_{11} = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_t^2} \right]$$

Dimana :

R_{11} = Realibilitas instrumen

K = Banyaknya butir instrument

$\sum \delta_b^2$ = Jumlah varians butir

δ_t^2 = Varians total

3.6.3 Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengetahui persentase besarnya perubahan variabel terikat (kepuasan) yang disebabkan oleh variabel bebas (kinerja) dan persentase besarnya perubahan variabel terikat (kepercayaan) yang disebabkan oleh variabel bebas (kepuasan)

Rumus yang digunakan adalah

$$KD = (r^2) \cdot 100\%$$

3.6.4 Analisis Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk mengetahui atau melakukan prediksi bagaimana individu variabel dependen akan terjadi (naik atau turun) bila individu dalam variabel independen ditetapkan (Sugiyono, 2009). Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen

a : harga Y bila X=0 (harga konstan)

b : Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

X : variabel independen

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

3.6.5 Analisis Korelasi *Product Moment*

Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau derajat hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain.

Untuk menganalisis hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kepercayaan masyarakat terhadap Bhabinkamtibmas akan digunakan Korelasi Product Moment. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dengan variabel dependen. Rumus korelasi Product Moment, yaitu:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{ \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \}}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi

n : jumlah/ banyaknya sampel

X : variabel independen

Y : variabel dependen

3.6.6 Uji Signifikansi (Uji - t)

Bila n lebih dari 30, maka pengujian signifikansinya menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y) (J. Supranto, 2001:201).

Rumus pengujian untuk uji t:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

r : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Dengan kriteria sebagai berikut:

- Taraf kesalahan 10% = 0,1
- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X_1 atau X_2) terhadap variabel dependen (Y).
- H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X_1 atau X_2) terhadap variabel dependen (Y).
- Apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ada pengaruh yang signifikan antara X_1 atau X_2 terhadap Y .

Apabila t hitung \leq t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara X_1 atau X_2 terhadap Y .

3.7.7. Metode SERVPERF

Untuk mengukur kualitas jasa selain menggunakan metode Servqual (*gap model*), dapat juga dilakukan dengan metode *Service Performance*, yaitu pengukuran kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, 1994) yang diukur berdasarkan nilai *mean* persepsi responden terhadap atribut kinerja jasa.

BAB 4

ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Polsek Pedurungan

Sesuai dengan Keputusan Kapolri Nomor: Kep/366/Vi/2010 tanggal 14 Juni 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres), Polsek Pedurungan adalah unsur pelaksana tugas kewilayahan Polrestabes Semarang yang berada di bawah Kapolrestabes Semarang. Polsek Pedurungan bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri di daerah tugas yaitu wilayah Kecamatan Pedurungan, dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri lain, sesuai ketentuan hukum dan peraturan serta kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri. Polsek Pedurungan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. pemberian pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, permintaan bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri, sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku dalam organisasi Polri;
- b. intelijen dalam bidang keamanan, baik sebagai pelaksana kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai pengumpulan bahan keterangan untuk keperluan deteksi dini dalam rangka upaya pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kepada warga masyarakat;
- c. penyelenggaraan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli dan pengamanan kegiatan masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, termasuk keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas;
- d. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- e. pembinaan masyarakat sebagai upaya untuk mendorong peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan, memberdayakan peran serta masyarakat dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta melaksanakan penjabaran penerapan Polmas;
- f. penyelenggaraan tugas-tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya serta pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang.

Wilayah hukum Polsek Pedurungan memiliki batas – batas sebagai berikut:

1. Sebelah Selatan : Kecamatan Tembalang
2. Sebelah Utara : Kecamatan Genuk
3. Sebelah Barat : Kecamatan Gayamsari
4. Sebelah Timur : Mranggen Demak

Tabel 4.1 Data Daerah Administrasi Kecamatan Pedurungan

NO.	KELURAHAN	JUMLAH	
		RT	RW
1	PENGGARON KIDUL	30	6
2	TLOGOMULYO	79	11
3	TLOGOSARI WETAN	34	4
4	TLOGOSARI KULON	243	28
5	MUKTIHARJO KIDUL	204	24
6	PLAMONGAN SARI	88	16
7	GEMAH	84	12
8	PEDURUNGAN KIDUL	66	12
9	PEDURUNGAN LOR	37	7
10	PEDURUNGAN TENGAH	80	11
11	PALEBON	78	11
12	KALICARI	65	9

Tabel 4.2 Data Penyelesaian Perkara Unit Reskrim Tahun 2010

NO.	JENIS KEJAHATAN	TAHUN 2009		TAHUN 2010	
		L	S	L	S
1	Curat	16	10	31	20
2	Curanmor	15	9	20	4
3	Curras	3	3	5	1
4	Pencurian Biasa	9	9	5	5
5	Kebakaran / Pembakaran	0	0	0	0
6	Pembunuhan	0	0	0	0
7	Perkosaan	0	0	0	0
8	Kenakalan Remaja	0	0	0	0
9	Uang Palsu	0	0	0	0
10	Narkotika / Psikotropika	0	0	0	0
11	Unjuk Rasa	0	0	0	0
12	Lingkungan Hidup	0	0	0	0
13	Pemalsuan Surat	0	0	2	1
14	KDRT	0	0	0	0
15	Penculikan	0	0	0	0
16	Pemerasan	1	1	1	1
17	Pengrusakan	2	1	0	0
18	Penggelapan	8	8	20	15
19	Perjudian	1	1	4	4
20	Penipuan	4	18	1	1
21	Pengroyokan	4	2	4	1
22	Sajam	0	0	2	1
23	Cabul	1	0	2	2
24	Penganiayaan	1	2	3	1
25	Lain-lain	0	0	3	3
	Jumlah	65	64	99	60

Tabel 4.3 Perbandingan Jumlah Perkara I

NO.	JENIS PERKARA	TRIWULAN I 2010	TRIWULAN I 2011
1	Curat	6	15
2	Curanmor	3	6
3	Curras	1	
4	Pencurian Biasa	5	1
5	Kebakaran / pembakaran		
6	Pembunuhan		
7	Perkosaan		
8	Kenakalan Remaja		
9	Uang Palsu		
10	Narkotika		
11	Pemalsuan surat		1
12	KDRT		
13	Penculikan		
14	Pemerasan		

15	Perusakan		
16	Penggelapan	3	3
17	Perjudian	1	
18	Penipuan		
19	Pengeroyokan		3
20	Sajam		
21	Cabul		
22	Penganiayaan	1	1
	JUMLAH	20	30

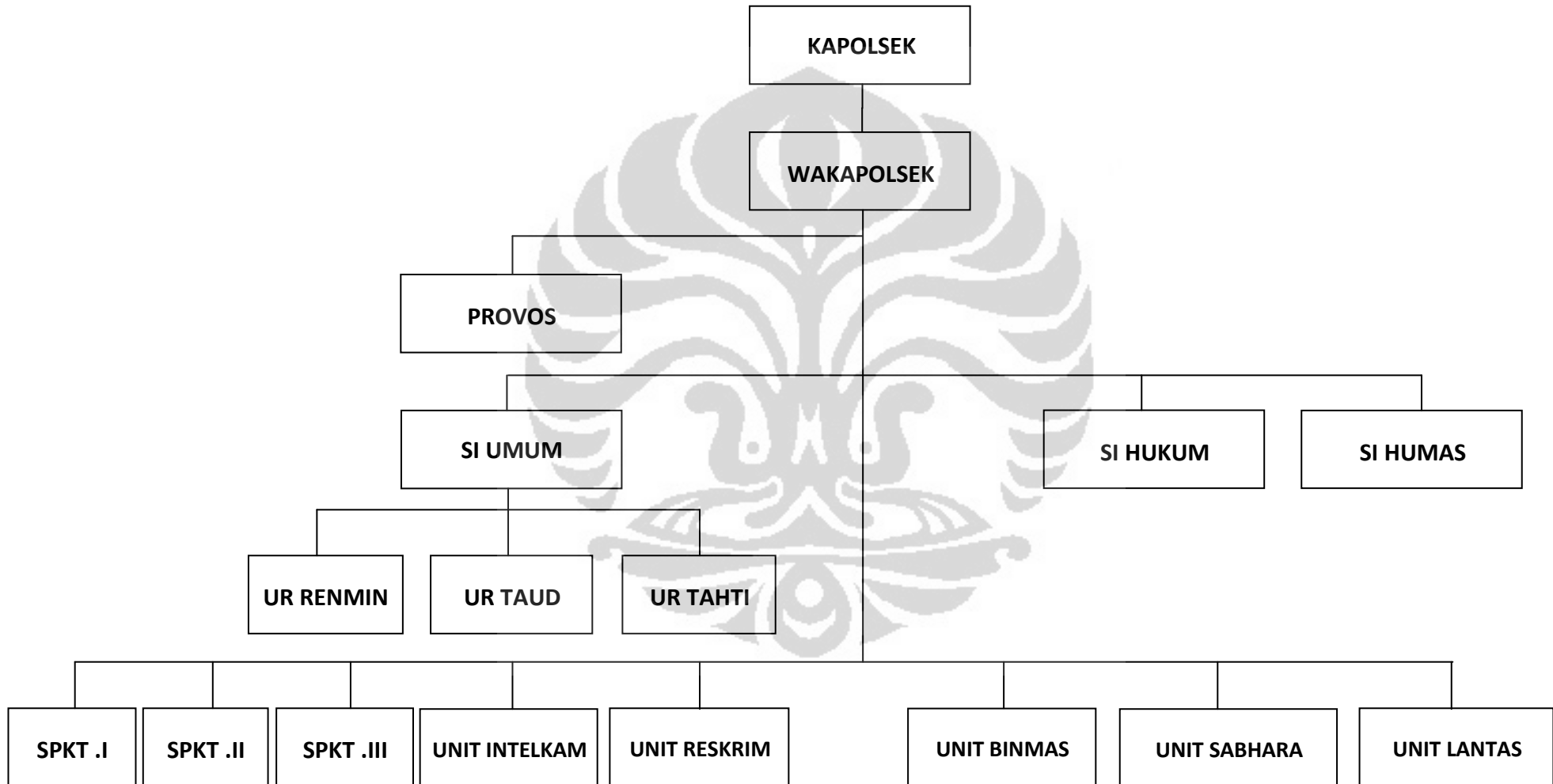
Tabel 4.4 Perbandingan Jumlah Perkara II

NO.	JENIS PERKARA	TRIWULAN IV 2010	TRIWULAN I 2011
1	Curat	12	15
2	Curanmor	5	6
3	Curras	1	
4	Pencurian Biasa		1
5	Kebakaran / pembakaran		
6	Pembunuhan		
7	Perkosaan		
8	Kenakalan Remaja		
9	Uang Palsu		
10	Narkotika		
11	Pemalsuan surat	1	1
12	KDRT		
13	Penculikan		
14	Pemerasan	1	
15	Perusakan		
16	Penggelapan	9	3
17	Perjudian	1	
18	Penipuan		
19	Pengeroyokan	2	3
20	Sajam	1	
21	Cabul		
22	Penganiayaan	2	1
	JUMLAH	35	30

Tabel 4.5 Data Demografi

NO.	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK	JENIS KELAMIN		LUAS WILAYAH	KEPADATAN PER (HA)	JML KK
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN			
1	PENGGARON KIDUL	5012	2586	2426	201,05	7.265	1253
2	TLOGOMULYO	10926	5517	5409	203,313	10.050	3180
3	TLOGOSARI WETAN	6365	3185	3180	125,515	6.203	1507
4	TLOGOSARI KULON	35784	17235	18549	280,5	1.028	9609
5	MUKTIHARJO KIDUL	31409	15527	15882	204,378	0.015	2725
6	PLAMONGAN SARI	11997	5945	6052	265,931	2.198	2990
7	GEMAH	14038	6837	7201	100,18	0.016	2861
8	PEDURUNGAN KIDUL	11446	5750	5689	180	4.416	2902
9	PEDURUNGAN LOR	7807	3912	3895	139,65	2.284	1855
10	PEDURUNGAN TENGAH	11714	5691	6023	189	19.026	2821
11	PALEBON	12641	6511	7160	146,48	2.805	3062
12	KALICARI	8447	4326	4121	80,365	21.404	1959
JUMLAH		165883	82795	83088	2072	12.785	36724

**STRUKTUR ORGANISASI
POLSEK PEDURUNGAN
PERATURAN KAPOLRI NO. : 23 TAHUN 2010 TANGGAL 30 SEPTEMBER 2010**



Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Polsek Pedurungan

Tabel 4.6 Daftar Jumlah Personil Polsek Pedurungan

NO.	JABATAN / UNIT	JUMLAH PERSONIL					JML
		POLRI			PNS	PHL	
		PAMEN	PAMA	BINTARA			
1	KAPOLSEK	1					1
2	WAKAPOLSEK		1				1
3	PROVOS		1	6			7
4	SEKSI UMUM				1		1
5	SEKSI HUKUM			2	1		3
6	SEKSI HUMAS		1	1			2
7	UR RENMIN			3			3
8	UR TAUD			5		2	7
9	UR TAHTI			2			2
10	SPKT			12			12
11	UNIT INTELKAM		2	14			16
12	UNIT RESKRIM		3	25			28
13	UNIT BINMAS		1	14	1		16
14	UNIT SABHARA		4	36	1		41
15	UNIT LANTAS		1	24	1		26
	JUMLAH	1	14	144	5	2	166

4.1.2 Unit Binmas

Berdasarkan Keputusan Kapolri Nomor : Kep / 366 / VI / 2010 Tanggal 14 Juni 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres), Bhabinkamtibmas merupakan anggota dari unit Binmas Polsek. Unit Binmas adalah unsur pelaksana tugas pokok Polsek yang

berada di bawah Kapolsek. Unit Binmas bertugas menyelenggarakan pembinaan masyarakat yang meliputi pembinaan teknis Polmas dan kerjasama dengan instansi pemerintahan / lembaga / organisasi masyarakat, pembinaan bentuk – bentuk pengamanan swakarsa serta pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergitas Polri – masyarakat. Unit Binmas dipimpin oleh Kanit Binmas yang bertanggungjawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari – hari di bawah kendali Waka Polsek.

Tabel 4.7 Data Anggota Unit Binmas Polsek Pedurungan

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	WILAYAH (KELURAHAN) & MASA PENUGASAN	DIKJURLAT		
					BLM	SDH	
1	SUBEKTI	AKP	KANIT				SDH
2	BUDI P.	AIPTU	PANIT II				SDH
3	BASUKI	AIPTU	STAF ADM				SDH
4	SITI N.	BRIPTU	STAF ADM				
5	MS.ASTUTI	PNS	STAF ADM				
6	ARI S	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Penggaron Kidul	1 Th	BLM	-
7	KASIYANTO	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Pedurungan Kidul	15 Th	BLM	-
8	K A T O	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Tlogosari Wetan	1 Th	-	SDH
9	GATOT M.	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Togosari Kulon	15 Th	BLM	-
10	SISWANTO	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Palebon	3 Th	-	SDH
11	ISRONI	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Gemah	2 Th	-	SDH
12	TRI BOWO	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Pedurungan Lor	15 Th	-	SDH
13	S. HADI W	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Kalicari	3 Th	BLM	-
14	ROMADHON	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Muktiharjo Kidul	3 Th	-	SDH
15	DJUMARI	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Pedurungan Tengah	3 Th	BLM	-
16	MUHAIMIN	AIPTU	Bhabinkamtibmas	Plamongan Sari	1 Th	-	SDH
17	BAMBANG S	AIPDA	Bhabinkamtibmas	Tlogomulyo	4 Th	-	SDH

4.1.3. Petugas Polmas

Tabel 4.8 Petugas Polmas Polsek Pedurungan

NO.	NAMA	PANGKAT	UNIT	WILAYAH PENUGASAN POLMAS
1	EDY WIDARTO	AIPTU	RESKRIM	KEL. PLAMONGANSARI
2	NANANG H	AIPTU	RESKRIM	KEL. PEDURUNGAN KIDUL
3	JUWADI	BRIPKA	INTEL	KEL. PENGGARON KIDUL
4	MARSIGI	BRIPKA	RESKRIM	KEL. TLOGOMULYO
5	AHMAD K	BRIPKA	RESKRIM	KEL. MUKTIHARJO KIDUL
6	AHMAD SOIM	BRIPTU	RESKRIM	KEL. TLOGOSARI KULON
7	TEDDY TRI P	BRIPTU	RESKRIM	KEL. PALEBON
8	YUSUF, SH.	BRIPDA	RESKRIM	KEL. PEDURUNGAN TENGAH
9	M.IJLAL, SH.	BRIPDA	SABHARA	KEL. GEMAH
10	TURYANTO	AIPTU	LANTAS	KEL. PEDURUNGAN LOR
11	R.DIMAS T	BRIPTU	Staf Humas	KEL. TLOGOSARI WETAN
12	WALUJA DJATI	AIPTU	Staf Renmin	KEL. KALICARI

Uraian tugas petugas Polmas yang di dalamnya termasuk Bhabinkamtibmas (Skep Kapolri 433/2006), adalah:

1. menyelenggarakan fungsi deteksi
2. melaksanakan fungsi-fungsi bimbingan dan penyuluhan masyarakat yang meliputi:
 - a. penyebarluasan informasi tentang kebijakan pimpinan Polri dan misi Polri sehingga terbentuk opini publik yang positif dan meluruskan yang negatif
 - b. memberikan penyuluhan kepada warga agar timbul kesadaran terhadap hukum dan ketertiban, terutama berkaitan dengan gejala lokal termasuk tentang HAM serta perlindungan anak dan perempuan
 - c. meyakinkan dan menghimbau warga untuk tidak melibatkan diri dalam kegiatan massa/aktivitas yang bersifat anarkis dan melanggar hukum

- d. mengkoordinasikan dan mengarahkan siskamling termasuk pengamanan yang melibatkan masyarakat banyak dan pengaturan ketertiban lalu lintas
 - e. melaksanakan konsultasi kepolisian khususnya bagi warga yang sedang menghadapi permasalahan kepolisian termasuk bagi korban kejahatan/narkoba, dan lain-lain
3. melaksanakan tugas-tugas kepolisian umum seperti:
- a. patroli secara rutin di seluruh wilayah penugasan
 - b. mengambil langkah-langkah pengaturan/pengamanan kegiatan publik termasuk untuk menjamin ketertiban lalu lintas jika diperlukan
 - c. melaksanakan kunjungan atau sambang secara reguler kepada warga masyarakat untuk:
 - 1) mendengarkan keluhan warga masyarakat tentang pelayanan kepolisian dan memberikan pemahaman dan jalan keluar penyelesaiannya bila diperlukan
 - 2) menyerap informasi yang berkaitan dengan gangguan/sumber gangguan Kamtibmas
 - 3) memelihara hubungan silaturahmi
 - d. memberhentikan dan menanyakan orang yang dicurigai serta memberi peringatan, teguran atau petunjuk jika diperlukan
 - e. menerima informasi (laporan)/pengaduan tentang terjadinya tindak pidana
 - f. memberikan perlindungan kepada orang yang tersesat, korban kejahatan dan pelanggaran
 - g. ikut menolong korban bencana alam

4. melaksanakan fungsi reserse kriminal terbatas melakukan tindakan pertama di TKP dan menyelesaikan perkara ringan/pertikaian antar warga
5. melaporkan setiap pelaksanaan tugasnya baik secara tertulis maupun lisan kepada Kapolsek.

Uraian tugas petugas Polmas (Bhabinkamtibmas) dalam Penjelasan Pasal 31 Perkap No. 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri, yaitu:

1. Memahami profil masyarakat secara rinci
2. Melakukan tatap muka dengan warga masyarakatnya
3. Melakukan konsultasi, koordinasi dan mendiskusikan kebutuhan dasar akan keamanan dan ketertiban di lingkungannya
4. Melakukan konsultasi, koordinasi dan berdiskusi dengan masyarakat untuk menentukan prioritas penanganan masalah
5. Melakukan konsultasi untuk menetapkan mekanisme pemecahan masalah dalam rangka mencari solusi alternatif yang terbaik terhadap semua kebutuhan dan permasalahan
6. Menyusun sebuah rencana kegiatan yang rinci terkait dengan penanganan prioritas yang telah ditentukan
7. Memfasilitasi dan memotivasi warga melaksanakan prioritas penanganan masalah dengan solusi yang terbaik

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Profil Responden

4.2.1.1 Umur Responden

Tabel 4.9 Kelompok Umur Responden

Usia (tahun)	Jumlah (Orang)	Posentase (%)
21 – 30	2	1.41
31 – 40	20	14.08
41 – 50	57	40.14
51 – 60	52	36.62
61 – 70	11	7.75
Total	142	100.00

4.2.1.2 Jenis Kelamin

Tabel 4.10 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Posentase (%)
Pria	135	95.07
Wanita	7	4.93
Total	142	100.00

4.2.1.3 Tingkat Pendidikan

Tabel 4.11 Pendidikan Terakhir Responden

Status Pendidikan	Jumlah (Orang)	Posentase (%)
SMA	80	56.34
D3	10	7.04
S1	45	31.69
S2	7	4.93
S3	0	0.00
Total	142	100.00

4.2.1.4 Jenis Pekerjaan

Tabel 4.12 Jenis Pekerjaan Responden

Status Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Posentase (%)
Mahasiswa	2	1.41
TNI	3	2.11
PNS	50	35.21
Karyawan swasta	35	24.65
Wiraswasta	33	23.24
Lain-lain	19	13.38
Total	142	100.00

4.2.2 Persepsi Responden Mengenai Kinerja Bhabinkamtibmas di Polsek Pedurungan

4.2.2.1 Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtimas sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas

Sepeda motor dinas yang digunakan oleh Bhabinkamtibmas sudah dapat mendukung pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan kepada Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtimas sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	30	21.1
2	Setuju	5	69	48.6
3	Agak Setuju	4	7	4.9
4	Kurang Setuju	3	14	9.9
5	Tidak Setuju	2	19	13.4
6	Sangat Tidak Setuju	1	3	2.1
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 69 responden (48.6%) menyatakan setuju bahwa Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtibas sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibas.

4.2.2.2 Bhabinkamtibas selalu membawa *handphone* yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibas yang selalu membawa *handphone* yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14 Bhabinkamtibas selalu membawa *handphone* yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	88	62.0
2	Setuju	5	53	37.3
3	Agak Setuju	4		
4	Kurang Setuju	3	1	0.7
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 88 responden (62.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Bhabinkamtibas selalu membawa *handphone* yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.3 Bhabinkamtibmas Menjelaskan dengan Baik Pertanyaan Warga tentang Kamtibmas

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mampu memberikan penjelasan dengan baik atas pertanyaan warga masyarakat terutama yang berkaitan dengan masalah Kamtibmas di wilayah mereka tinggal. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap penjelasan Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.15 Bhabinkamtibmas Menjelaskan dengan Baik Pertanyaan Warga tentang Kamtibmas

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	66	46.5
2	Setuju	5	75	52.8
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 75 responden (52,8%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat memberikan penjelasan dengan baik terhadap pertanyaan warga yang berkaitan dengan Kamtibmas di wilayah Polsek Pedurungan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.4 Bhabinkamtibmas Mempengaruhi Warga sehingga tidak Melakukan Kekerasan

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mampu memberikan pengaruh dengan baik sehingga warga tidak melakukan kekerasan. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.16 Bhabinkamtibmas Mempengaruhi Warga sehingga tidak Melakukan Kekerasan

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	61	43.0
2	Setuju	5	77	54.2
3	Agak Setuju	4	3	2.1
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1	1	0.7
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 77 responden (54,2%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat memberikan pengaruh yang baik sehingga warga tidak perlu melakukan tindak kekerasan di wilayah Polsek Pedurungan . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.5 Bhabinkamtibmas Mampu Menyelesaikan Perselisihan Warga / Perkara Ringan

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mampu menyelesaikan perselisihan warga atau perkara – perkara ringan yang terjadi di wilayah

kerjanya. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17 Bhabinkamtibmas Mampu Menyelesaikan Perselisihan Warga / Perkara Ringan

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	55	38.7
2	Setuju	5	84	59.2
3	Agak Setuju	4	3	2.1
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 84 responden (59,2%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas mampu menyelesaikan perselisihan antar warga atau perkara-perkara ringan yang terjadi di wilayah kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.6 Bhabinkamtibmas Sering Menghimbau Warga ikut Memelihara Keamanan

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang sering menghimbau warga untuk turut serta memelihara keamanan di wilayahnya masing-masing. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18 Bhabinkamtibmas Sering Menghimbau Warga ikut Memelihara Keamanan

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	79	55.6
2	Setuju	5	62	43.7
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 79 responden (55.6%) menyatakan Sangat Setuju bahwa Bhabinkamtibmas sering menghimbau masyarakat untuk turut serta memelihara keamanan terutama di lingkungannya masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.7 Bhabinkamtibmas Mengarahkan Pengamanan Kegiatan oleh Warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mampu memberikan pengarahan terhadap pengamanan kegiatan yang dilakukan oleh warga setempat. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Bhabinkamtibmas Mengarahkan Pengamanan Kegiatan oleh Warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	68	47.9
2	Setuju	5	69	48.6
3	Agak Setuju	4	4	2.8
4	Kurang Setuju	3	1	0.7
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 69 responden (48.6%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas mampu memberikann pengarahannya terhadap pengamanan kegiatan yang dilakukan oleh warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.8 Bhabinkamtibmas Mendorong Berfungsinya FKPM

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas mampu mendorong berfungsinya FKPM. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.20 Bhabinkamtibmas Mendorong Berfungsinya FKPM

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	48	33.8
2	Setuju	5	85	59.9
3	Agak Setuju	4	8	5.6
4	Kurang Setuju	3	1	0.7
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 85 responden (59.9%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas mampu mendorong berfungsinya FKPM. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.9 Bhabinkamtibmas Aktif Melakukan Penertiban

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas bisa aktif melakukan penertiban di wilayahnya. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Bhabinkamtibmas aktif Melakukan Penertiban

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	62	43.7
2	Setuju	5	76	53.5
3	Agak Setuju	4	3	2.1
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2	1	0.7
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 76 responden (53.5%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat dengan aktif melakukan penertiban. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.10 Bhabinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah kamtibmas.

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mampu melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah kamtibmas.

Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22 Bhabinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah Kamtibmas.

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	64	45.1
2	Setuju	5	74	52.1
3	Agak Setuju	4	4	2.8
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 74 responden (52.1%) menyatakan setuju bahwa Bhabinkamtibmas sering melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah Kamtibmas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.11 Bhabinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang dapat memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23 Bhabinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	67	47.2
2	Setuju	5	74	52.1
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.23 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 74 responden (52.1%) menyatakan setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.12 Bhabinkamtibmas sering Berpatroli

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang sering melakukan patroli untuk menjaga keamanan dan ketertiban. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.24 Bhabinkamtibmas sering berpatroli

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	81	57.0
2	Setuju	5	60	42.3
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 81 responden (57.0%) menyatakan sangat Setuju bahwa Bhabinkamtibmas sering melakukan patroli yang berarti mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi warga di lingkup kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.13 Bhabinkamtibmas memberikan nomor *handphone*/telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang mau memberikan nomor *handphone* yang biasa digunakan untuk sehingga dapat terus berkomunikasi dengan warga secara intensif. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.25 Bhabinkamtibmas memberikan nomor *handphone*/telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	70	49.3
2	Setuju	5	68	47.9
3	Agak Setuju	4	3	2.1
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2	1	0.7
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.25 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 70 responden (49.3%) menyatakan sangat setuju bahwa Bhabinkamtibmas mau memberikan nomor *handphone* yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dengan warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.14 Bhabinkamtibmas menindaklanjuti Informasi dari Warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang bisa menindaklanjuti informasi yang diberikan warga dengan cepat. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.26 Bhabinkamtibmas menindaklanjuti Informasi dari Warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	52	36.6
2	Setuju	5	84	59.2
3	Agak Setuju	4	5	3.5
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2	1	0.7
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 84 responden (59.2%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat dengan cepat menindaklanjuti informasi yang diberikan warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat

4.2.2.15 Bhabinkamtibmas Hadir pada Peristiwa yang Memerlukan Kehadiran Bhabinkamtibmas

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang bisa hadir pada peristiwa yang memerlukan kehadiran Bhabinkamtibmas. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.27 Bhabinkamtibmas Hadir pada Peristiwa yang Memerlukan Kehadiran Bhabinkamtibmas

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	76	53.5
2	Setuju	5	64	45.1
3	Agak Setuju	4	2	1.4
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.27 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 76 responden (53.5%) menyatakan Sangat Setuju bahwa Bhabinkamtibmas dapat hadir pada setiap peristiwa yang memerlukan kehadirannya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.16 Melalui Bhabinkamtibmas permasalahan Kamtibmas menjadi lebih cepat ditanggapi oleh Polsek Pedurungan

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas mampu menangani masalah warga di Polsek dengan cepat. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.28 Bhabinkamtibmas Mempercepat Penanganan Masalah Warga oleh Polsek

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	61	43.0
2	Setuju	5	78	54.9
3	Agak Setuju	4	2	1.4
4	Kurang Setuju	3	1	0.7
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 78 responden (54.9%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas mampu mempercepat penanganan masalah warga di Polsek. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.17 Bhabinkamtibmas Bersikap Sopan dan Tidak Pernah Melakukan Perbuatan Tercela

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang selalu bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.29 Bhabinkamtibmas Bersikap Sopan dan Tidak Pernah Melakukan Perbuatan Tercela

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	71	50.0
2	Setuju	5	70	49.3
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.29 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 71 responden (50.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Bhabinkamtibmas selalu bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.18 Bhabinkamtibmas Menepati Perkataannya

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang selalu dapat menepati perkataannya. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.30 Bhabinkamtibmas Menepati Perkataannya

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	47	33.1
2	Setuju	5	92	64.8
3	Agak Setuju	4	3	2.1
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.30 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 92 responden (64.8%) menyatakan setuju bahwa Bhabinkamtibmas selalu dapat menepati perkataannya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.19 Bhabinkamtibmas Sering Menyambangi Rumah Warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan seorang Bhabinkamtibmas yang sering melakukan kunjungan ke rumah warga. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :Tabel 4.31 Bhabinkamtibmas sering Menyambangi Rumah Warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	63	44.4
2	Setuju	5	72	50.7
3	Agak Setuju	4	7	4.9
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.31 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 72 responden (50.7%) menyatakan Setuju bahwa Bhabinkamtibmas sering melakukan kunjungan ke rumah warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.20 Bhabinkamtibmas Mau Membantu Warga Secara Maksimal

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan adanya Bhabinkamtibmas yang mau membantu warga secara maksimal. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.32 Bhabinkamtibmas Mau Membantu Warga secara Maksimal

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	63	44.4
2	Setuju	5	78	54.9
3	Agak Setuju	4	1	0.7
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.32 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 78 responden (54.9%) menyatakan setuju bahwa Bhabinkamtibmas mereka selalu mau membantu warga secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.21 Bhabinkamtibmas Mau Mendengar Saran / Masukan dari Warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan adanya Bhabinkamtibmas yang mau mendengar saran dari warga dan mau menerima masukan/kritik warga . Persepsi atau penilaian warga

masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.33 Bhabinkamtibmas Mau Mendengar Saran / Masukan dari Warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	67	47.2
2	Setuju	5	73	51.4
3	Agak Setuju	4	2	1.4
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 73 responden (51.4%) menyatakan setuju bahwa Bhabinkamtibmas mau menerima saran, masukan dan kritik dari warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.2.22 Bhabinkamtibmas Mau bergaul dengan Warga

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum memerlukan adanya Bhabinkamtibmas yang mau dan mudah bergaul dengan warga. Persepsi atau penilaian warga masyarakat terhadap pengaruh yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.34 Bhabinkamtibmas Mau bergaul dengan Warga

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	83	58.5
2	Setuju	5	59	41.5
3	Agak Setuju	4		
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.34 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 83 responden (58.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Bhabinkamtibmas mau bergaul dengann warga. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat diterima oleh warga masyarakat.

4.2.3 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat

4.2.3.1 Perasaan saya secara umum terhadap pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini

Secara umum perasaan warga terhadap pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.35 Perasaan saya secara umum terhadap pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Puas	6	54	38.0
2	Puas	5	85	59.9
3	Agak Puas	4	3	2.1
4	Kurang Puas	3		
5	Tidak Puas	2		
6	Sangat Tidak Puas	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.35 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 85 responden (52.1%) menyatakan puas atas pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bhabinkamtibmas dapat memuaskan warga masyarakat.

4.2.3.2 Citra Bhabinkamtibmas

Citra Bhabinkamtibmas saat ini dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.36 Citra Bhabinkamtibmas

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Puas	6	65	45.8
2	Puas	5	77	54.2
3	Agak Puas	4		
4	Kurang Puas	3		
5	Tidak Puas	2		
6	Sangat Tidak Puas	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.36 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 77 responden (54.2%) menyatakan puas atas citra Bhabinkamtibmas selama ini.

4.2.3.3 Perasaan saya terhadap keputusan untuk bekerja sama dengan Bhabinkatibmas selama ini.

Perasaan saya terhadap keputusan untuk bekerja sama dengan Babinkatibmas selama ini.

Tabel 4.37 Perasaan saya terhadap keputusan untuk bekerja sama dengan Babinkatibmas selama ini.

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	60	42.3
2	Setuju	5	80	56.3
3	Agak Setuju	4	2	1.4
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.37 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 80 responden (56.3%) menyatakan setuju terhadap keputusannya untk bekerjasama dengan Bhabinkamtibmas.

4.2.3.4 Secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya

Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerja Polsek Pedurungan, secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya dan dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.38 Secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya

No.	Kategori	Skor	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	46	32.4
2	Setuju	5	92	64.8
3	Agak Setuju	4	4	2.8
4	Kurang Setuju	3		
5	Tidak Setuju	2		
6	Sangat Tidak Setuju	1		
	Jumlah		142	100

Data pada tabel 4.38 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 92 responden (64.8%) menyatakan setuju bahwa secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan warga masyarakat.

4.2.4 Uji Validitas

Uji validitas adalah alat untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsinya. Semakin tinggi validitas alat ukur maka semakin kecil varian kesalahannya.

Dengan demikian uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan program SPSS versi 17. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden, dengan taraf signifikansi (α) 0,05 atau 5%. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika diperoleh r hitung $>$ r tabel.

Berikut ini ditampilkan tabel validitas tiap butir pertanyaan dari masing-masing variabel yang terdapat dalam penelitian :

Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja layanan (X)

Pertanyaan nomor	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.308	0,176	Valid
2	0.466	0,176	Valid
3	0.732	0,176	Valid
4	0.599	0,176	Valid
5	0.693	0,176	Valid
6	0.613	0,176	Valid
7	0.696	0,176	Valid
8	0.633	0,176	Valid
9	0.728	0,176	Valid
10	0.555	0,176	Valid
11	0.640	0,176	Valid
12	0.661	0,176	Valid
13	0.544	0,176	Valid
14	0.749	0,176	Valid
15	0.683	0,176	Valid
16	0.760	0,176	Valid
17	0.681	0,176	Valid
18	0.707	0,176	Valid
19	0.542	0,176	Valid
20	0.660	0,176	Valid
21	0.710	0,176	Valid
22	0.626	0,176	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Dari tabel diatas terlihat bahwa r hitung semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Kinerja layanan (X) lebih besar dari r tabel. Dengan demikian semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja layanan (X) adalah valid.

Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Pertanyaan nomor	r hitung	r tabel	Keterangan
23	0.748	0,176	Valid
24	0.621	0,176	Valid
25	0.764	0,176	Valid
26	0.793	0,176	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Dari tabel diatas terlihat bahwa r hitung semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat (Y) lebih besar dari r tabel. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah valid.

4.2.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan kriteria tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuisisioner). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dilakukan dengan program SPSS versi 17, yaitu menggunakan *Reliability Analysis Statistic* dengan Cronbach Alpha (α). Jika nilai Cronbach Alpha > 0.60 , maka variabel reliabel.

Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI CRONBACH ALPHA	KESIMPULAN
Kinerja layanan (X)	0.909	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.712	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.41 semua variabel dalam kuisisioner penelitian ini adalah reliabel karena perhitungan Cronbach Alpha pada setiap variabel bernilai diatas 0,60

4.2.6 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari responden berdasarkan variabel kinerja yang terbagi atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dan sesuai data dari kuesioner (lampiran 1) sebagai alat ukur. Distribusi frekuensi variabel penelitian diperoleh dengan menggunakan statistik deskriptif pada SPSS.

4.2.6.1 Deskripsi Variabel Kinerja Layanan (X)

Persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Masing-masing dimensi memiliki ítem persepsi dengan skor terendah 1 (sangat tidak setuju) dan skor tertinggi 6 (Sangat Setuju). Untuk lebih terperinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.42 Deskripsi Variabel Kinerja layanan (X)

Persepsi	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Mean
A. Tangible							
1 Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtimas saat ini sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas	3 (2.1%)	19 (13.4%)	14 (9.9%)	7 (4.9%)	69 (48.6%)	30 (21.1%)	4.48
2 Bhabinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi			1 (0.7%)		53 (37.3%)	88 (62.0%)	5.61
B. Reliability							
3 Bhabinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaan warga tentang tugas polisi dan tentang Kamtibmas.				1 (0.7%)	75 (52.8%)	66 (46.5%)	5.46
4 Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga yang sedang emosi sehingga tidak melakukan pemukulan atau perusakan.	1 (0.7%)			3 (2.1%)	77 (54.2%)	61 (43.0%)	5.38

5	Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan antar warga dan perkara ringan	3 (2.1%)	84 (59.2%)	55 (38.7%)	5.37	
6	Bhabinkamtibmas sering menghimbau warga untuk ikut memelihara keamanan.	1 (0.7%)	62 (43.7%)	79 (55.6%)	5.55	
7	Bhabinkamtibmas mengkoordinasikan dan mengarahkan pengamanan kegiatan/acara yang melibatkan masyarakat cukup banyak dan pengaturan ketertiban lalu lintas di lingkungan warga.	1 (0.7%)	4 (2.8%)	69 (48.6%)	68 (47.9%)	5.44
8	Bhabinkamtibmas mendorong berfungsinya FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat) dalam menyelesaikan perselisihan warga, perkara yang ringan, dan memecahkan masalah masalah kamtibmas.	1 (0.7%)	8 (5.6%)	85 (59.9%)	48 (33.8%)	5.27
9	Bhabinkamtibmas melakukan penertiban terhadap sesuatu hal yang mengganggu ketertiban	1 (0.7%)	3 (2.1%)	76 (53.5%)	62 (43.7%)	5.39
10	Bhabinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah Kamtibmas.		4 (2.8%)	74 (52.1%)	64 (45.1%)	5.42
11	Bhabinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas		1 (0.7%)	74 (52.1%)	67 (47.2%)	5.46
C. Responsiveness						
12	Bhabinkamtibmas sering memantau secara langsung situasi Kamtibmas (berpatroli).		1 (0.7%)	60 (42.3%)	81 (57.0%)	5.56
13	Bhabinkamtibmas memberikan nomor <i>handphone</i> /telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga	1 (0.7%)	3 (2.1%)	68 (47.9%)	70 (49.3%)	5.45
14	Bhabinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga dengan segera dan menyampaikan perkembangan tindak lanjutnya kepada pemberi informasi	1 (0.7%)	5 (3.5%)	84 (59.2%)	52 (36.6%)	5.31

15	Bhabinkamtibmas hadir pada kegiatan masyarakat/peristiwa yang memerlukan kehadiran Bhabinkamtibmas	2 (1.4%)	64 (45.1%)	76 (53.5%)	5.52	
D. Assurance						
16	Melalui Bhabinkamtibmas permasalahan kamtibmas menjadi lebih cepat ditanggapi oleh Polsek Pedurungan	1 (0.7%)	2 (1.4%)	78 (54.9%)	61 (43.0%)	5.40
17	Bhabinkamtibmas bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela.		1 (0.7%)	70 (49.3%)	71 (50.0%)	5.49
18	Bhabinkamtibmas menepati apa yang telah direncanakan/disepakati bersama dengan warga atau apa yang telah dikatakan sendiri oleh Bhabinkamtibmas.		3 (2.1%)	92 (64.8%)	47 (33.1%)	5.31
E. Emphaty						
19	Bhabinkamtibmas sering menyambangi rumah warga masyarakat.		7 (4.9%)	72 (50.7%)	63 (44.4%)	5.39
20	Bhabinkamtibmas mau membantu secara tulus dan sungguh-sungguh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kamtibmas		1 (0.7%)	78 (54.9%)	63 (44.4%)	5.44
21	Bhabinkamtibmas mau mendengar saran atau masukan dari warga masyarakat		2 (1.4%)	73 (51.4%)	67 (47.2%)	5.46
22	Bhabinkamtibmas bergaul dengan warga masyarakat dari segala lapisan			59 (41.5%)	83 (58.5%)	5.58

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan table 4.42 skor nilai rata-rata yang diperoleh akan dikonversikan dalam kategori sebagai berikut :

1. Skor 1 – 2 = tidak baik
2. Skor 3 – 4 = cukup baik
3. Skor 5 – 6 = baik

Pada dimensi *tangible* nilai tertinggi terletak pada atribut nomor 2 yaitu Bhabinkamtibmas selalu membawa *handphone* yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi dengan warga, dengan nilai rata-rata sebesar 5,61 yang berarti masuk kategori “baik” dan 62% responden hal menyatakan sangat setuju tentang hal tersebut. Sementara itu atribut nomor 1 tentang fasilitas kendaraan dinas kepolisian secara rata-rata sebesar 4,48 masuk dalam kategori “cukup baik” dan 48.6% responden menyatakan setuju bahwa kendaraan dinas kepolisian tersebut sudah memadai untuk menunjang kinerja Bhabinkamtibmas.

Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi *reliability* adalah sebesar 5.55, yang masuk dalam kategori “baik” yaitu pada atribut nomor 6 tentang Bhabinkamtibmas yang sering menghimbau warga untuk ikut memelihara keamanan, dan 55.6% responden menyatakan sangat setuju akan hal tersebut. Sementara itu atribut lain pada dimensi *reliability* ini semua memiliki skor dengan kategori “baik”, hal ini tampak pada semua skor atribut nomor 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 yang berada diatas 5. Hal ini menunjukkan kinerja layanan yang mengarah pada indikator kemampuan melayani dan dapat diandalkan yang dilakukan Bhabinkamtibmas dinilai baik oleh masyarakat.

Sedangkan pada dimensi *responsiveness* yaitu dimensi yang menonjolkan pada nilai kemauan dan kecepatan melayani masyarakat yaitu pada atribut pertanyaan nomor 12 tentang Bhabinkamtibmas yang rutin melakukan patroli, dan 57% responden menyatakan sangat setuju akan hal tersebut. Berdasarkan skor tersebut maka atribut nomor 12 ini tergolong “baik”, demikian juga atribut nomor 13,14,15 yang masing-masing skornya sebesar 5,45, 5,31. 5,52. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Bhabinkamtibmas tersebut memiliki nilai *responsiveness* terhadap tugasnya dengan “baik”.

Dimensi selanjutnya adalah *assurance* yaitu dimensi yang mengedepankan pengetahuan, sopan santun dan dapat dipercaya. Pada dimensi ini skor tertinggi terdapat pada atribut nomor 17 yaitu Bhabinkamtibmas selalu bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela, dengan skor 5,49 yang berarti masuk dalam kategori “baik”. Untuk dua atribut lainnya yaitu

nomor 16, tentang kecepatan Bhabinkamtibmas dalam menyelesaikan permasalahan di Polsek juga masuk dalam kategori “baik”, demikian juga atribut nomor 18 yaitu tentang Bhabinkamtibmas yang selalu menepati perkataannya juga masuk dalam kategori “baik”. Dengan demikian dapat disimpulkan pada dimensi *assurance*, kinerja Bhabinkamtibmas dinilai baik.

Dimensi yang terakhir pada variabel kinerja layanan adalah *emphaty* yaitu variabel yang menekankan pada sikap peduli dan perhatian secara individu oleh Bhabinkamtibmas terhadap warga. Skor tertinggi sebesar 5.58, yang masuk dalam kategori “baik” adalah untuk atribut nomor 22 yaitu tentang Bhabinkamtibmas yang dapat bergaul dengan semua warga dari segala lapisan, dan 58.5% responden menyatakan setuju tentang hal tersebut. Sedangkan 3 atribut lainnya juga dikategorikan dalam kelompok “baik”, hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan Bhabinkamtibmas dirasakan “baik” oleh masyarakat.

Secara umum variabel kinerja layanan yang diwakilkan dengan 22 atribut adalah “baik” hal ini bisa terlihat dari table di atas hanya ada 1 atribut dengan kategori “cukup baik”, dan tidak ada atribut yang tergolong dalam kategori “tidak baik”. Maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) yang terdapat dalam variabel kinerja layanan ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

4.2.6.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.43 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Persepsi	Sangat Tidak Setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Mean
23 Perasaan saya secara umum terhadap pelaksanaan tugas pelayanan Kamtibmas oleh Bhabinkamtibmas selama ini				3 (2.1%)	85 (59.9%)	54 (38.0%)	5.36
24 Citra Bhabinkamtibmas saat ini					77 (54.2%)	65 (45.8%)	5.46
25 Perasaan saya terhadap keputusan untuk bekerja sama dengan Babinkatibmas selama ini				2 (1.4%)	80 (56.3%)	60 (42.3%)	5.41
25 Secara umum keseluruhan pelayanan Bhabinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya				4 (2.8%)	92 (64.8%)	46 (32.4%)	5.30

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Untuk deskripsi variabel kepuasan masyarakat ini pembagian skor sama dengan pembagian skor yang digunakan pada deskripsi variabel kinerja layanan. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa atribut nomor 24 tentang citra Bhabinkamtibmas memiliki skor tertinggi yaitu 5.46, yang masuk dalam kategori “baik”, dan 54.2% responden menyatakan setuju bahwa citra Bhabinkamtibmas saat ini memuaskan. Sedangkan 3 atribut yang lain yaitu pertanyaan nomor 23, 25, dan 26 juga memiliki skor di atas 5, yang berarti masuk dalam kategori “baik”, dan rata-rata responden setuju dan merasa puas dengan kinerja layanan Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan Semarang selama ini.

4.2.7 Pengaruh Kinerja Layanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

4.2.7.1 Tabulasi Silang

Tabel silang digunakan untuk mengetahui gambaran hubungan yang lebih jelas antara Kinerja layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Tabel frekuensi kinerja layanan dihubungkan dengan tabel frekuensi nilai kepuasan masyarakat. Data tersebut ditampilkan dalam tabel :

Tabel 4.44 Tabulasi Silang Antara Kinerja layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kepuasan	Kinerja layanan						Total
	Sangat Tidak Stuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Agak setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Sangat Tidak Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%
Tidak Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%
Kurang Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%
Agak Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%
Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	1 0.70%	32 22.50%	19 13.40%	52 36.60%
Sangat Puas	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	7 4.90%	83 58.50%	90 63.40%
Total	- 0.00%	- 0.00%	- 0.00%	1 0.70%	39 27.50%	102 71.80%	142 100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah terbesar yakni 71.80% responden mempersepsikan kinerja layanan Bhabinkamtibmas Polsek Pedurungan telah dapat memenuhi harapan dan keinginan warga sehingga warga sangat puas dengan kinerja Bhabinkamtibmas tersebut , terdistribusi pada 58.50% responden dengan kinerja sangat puas serta 13.40% masyarakat merasa puas. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan kinerja layanan Bhabinkamtibmas memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

4.2.7.2 Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel lain, maka digunakan teknik analisis korelasi. Koefisien korelasi (r) menunjukkan seberapa kuat hubungan antar variabel. Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, di mana nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan searah, yang berarti kenaikan suatu variabel akan menyebabkan kenaikan variabel lain, sedangkan nilai koefisien korelasi negatif menunjukkan hubungan terbalik yang berarti kenaikan suatu variabel akan menyebabkan penurunan suatu variabel. Untuk melihat keeratan hubungan antara variabel tangible (X_1) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dilihat dari hasil perhitungan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.45 Koefisien Korelasi antara kinerja layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.527	1.039

a. Predictors: (Constant), Kinerja layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Dari tabel 4.45 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0.728. Hasil perhitungan tersebut terletak antara skala $>0,60 - 0,799$ yang menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara kinerja layanan yang diberikan Bhabinkamtibmas dengan kepuasan masyarakat adalah kuat. Hasil positif menunjukkan bahwa hubungan variabel adalah searah, artinya apabila kinerja layanan kinerja Bhabinkamtibmas meningkat maka kepuasan masyarakat terhadap kinerja tersebut juga meningkat.

4.2.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel yang disebabkan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Ini berarti bahwa koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh yang diberikan variabel tangible terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berikut disajikan tabel hasil perhitungan koefisien determinasi :

Tabel 4.46 Koefisien Determinasi antara kinerja layanan dengan Kepuasan Masyarakat

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.530	.527	1.039

a. Predictors: (Constant), Kinerja layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.46, diketahui nilai R^2 sebesar 0.530 atau 53.0%. Hal ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan variabel kinerja terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 53.0%, sedangkan sisanya sebesar 47.0% dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor kinerja layanan.

4.2.7.4 Regresi Linear Sederhana

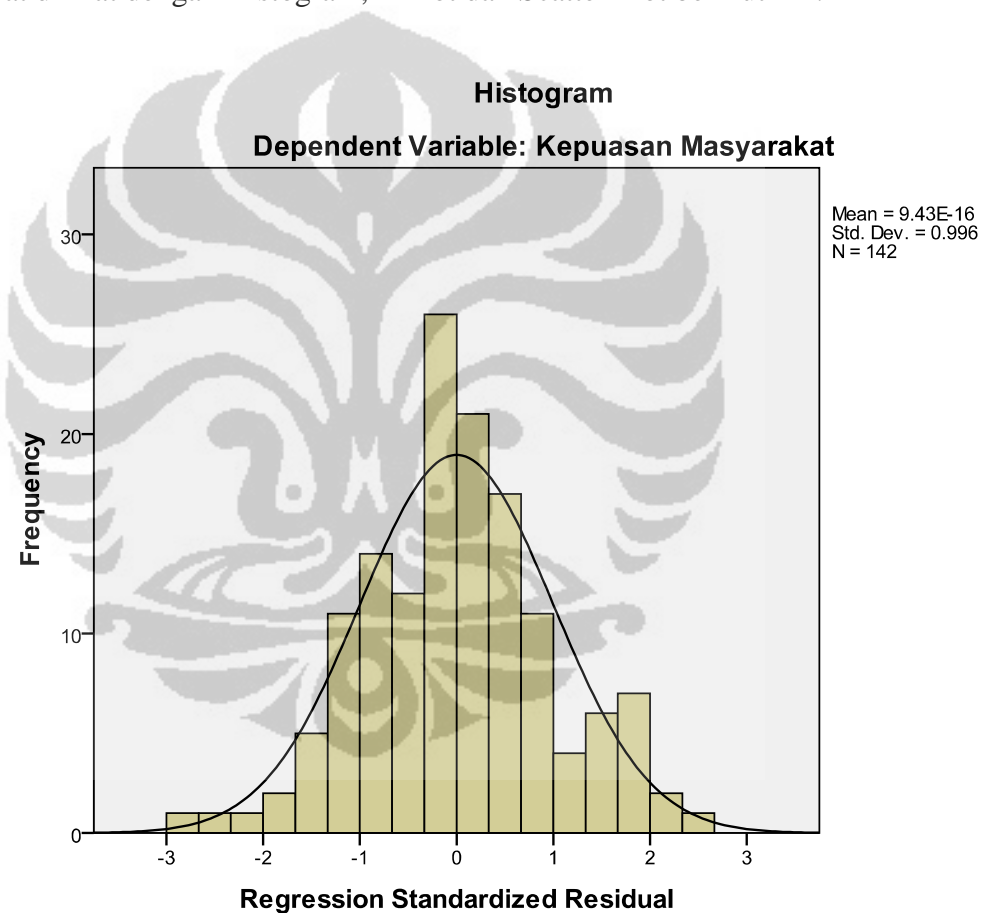
Model regresi yang baik adalah apabila variabel pengganggu / residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah variabel pengganggu / residual berdistribusi normal / tidak.

Tabel 4.47 Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov – Smirnov

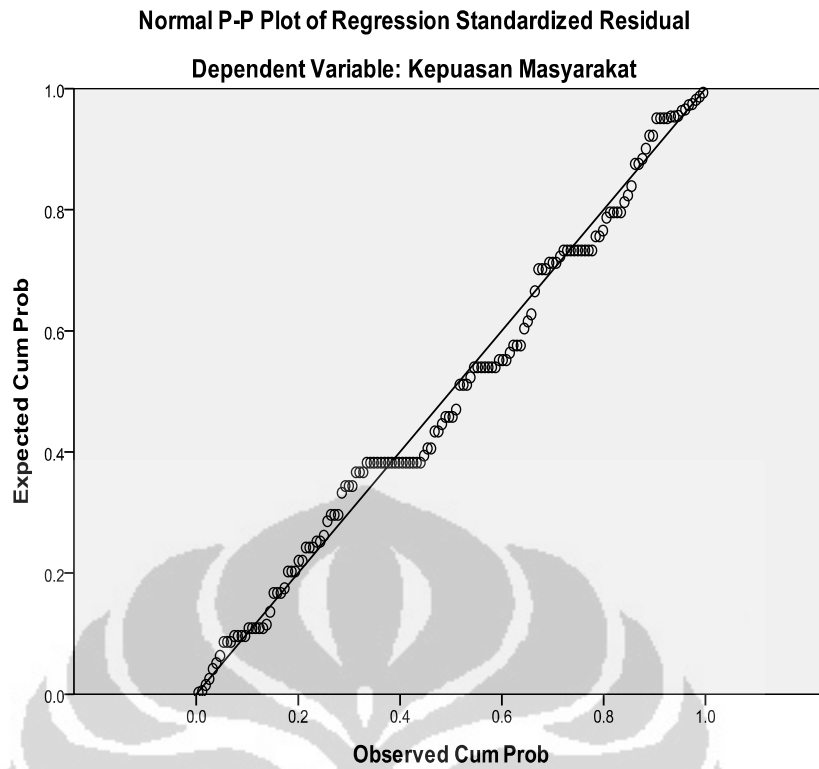
Variabel	Kolmogorv – smirnov	P-value	Sig	Status
<i>Unstandardized Residual</i> Kinerja layanan	1.117	0.165	p>0.05	Normal

Sumber : Data primer yang diolah, 2011

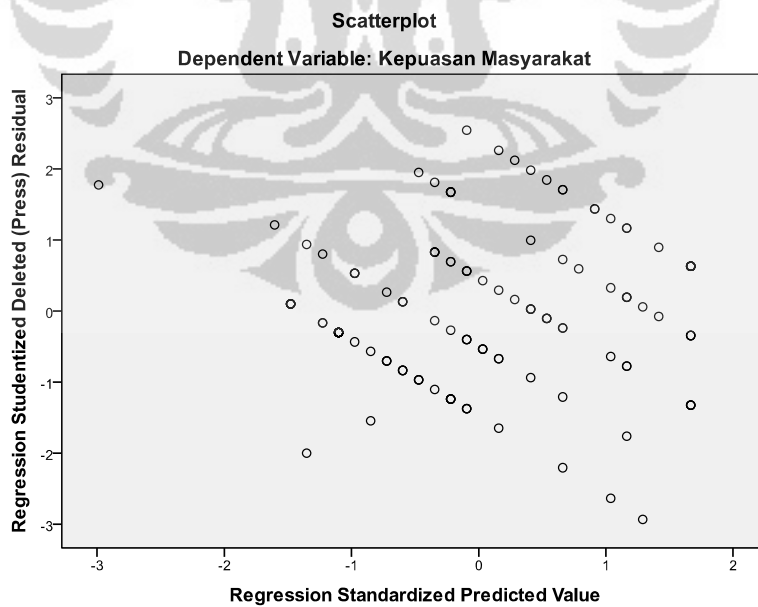
Selain menggunakan uji normalitas data dengan Kolmogorov – Smirnov juga dapat dilihat dengan Histogram, P-Plot dan Scatter Plot berikut ini :



Gambar 4.2. Histogram – Standardized Residual Plots.



Gambar 4.3. Normal P-Plot



Gambar 4.4. Scatter Plot – Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat melakukan peramalan terhadap suatu variabel jika variabel yang lain diketahui maka digunakan analisis regresi. Dengan analisis ini bisa diprediksi perubahan variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen. Dengan persamaan regresi bisa diprediksi nilai kepuasan masyarakat menggunakan nilai variabel kinerja layanan yang telah diketahui. Berikut disajikan tabel hasil perhitungan koefisien regresi:

Tabel 4.48 Hasil analisis Regresi Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.096	1.310		3.890	.000
	Kinerja layanan	.138	.011	.728	12.566	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari hasil perhitungan tabel diatas diperoleh koefisien regresi untuk variabel kinerja layanan adalah sebesar 0,138 sedangkan nilai konstantanya adalah 5.096. maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,096 + 0,138 X_1$$

Dari persamaan diatas dapat diartikan bahwa :

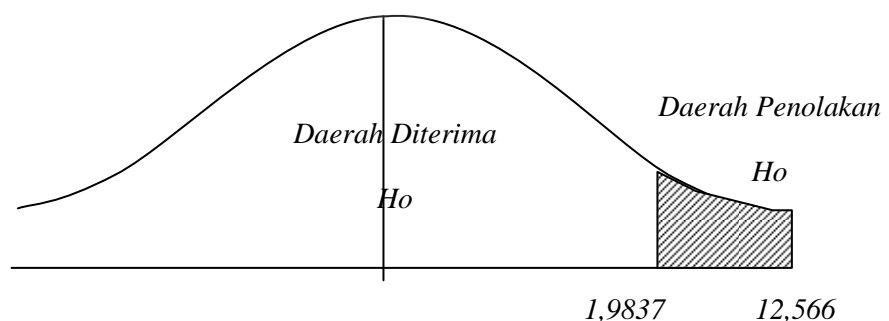
1. Konstanta sebesar 5,096 dapat diartikan tanpa adanya pengaruh variabel kinerja layanan (X) maka besarnya tingkat kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 5,096.
2. Koefisien regresi untuk kinerja layanan (X) adalah sebesar 0,138 menyatakan bahwa variabel kinerja layanan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain dapat diartikan jika kinerja layanan kinerja Bhabinkamtibmas naik sebesar satu satuan maka akan menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Bhabinkamtibmas meningkat sebesar 0,138.

4.2.7.5 Uji t

Untuk menguji pengaruh dari variabel independen (X) yaitu kinerja layanan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y), maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t. Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh antara kinerja layanan kinerja Bhabinkamtibmas terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh antara kinerja layanan kinerja Bhabinkamtibmas terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui besarnya nilai t hitung adalah 12.566 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan jumlah data = 142, untuk uji satu arah diperoleh hasil nilai t tabel sebesar 1,9837. Maka berdasarkan hasil pengujian dengan uji t tersebut diperoleh t hitung (12.566) $>$ t tabel (1,9837), serta memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ (signifikan), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja layanan kinerja Bhabinkamtibmas (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).



Gambar 4.5 Kurva Uji t – one tail test kinerja layanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

4.2.8 Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas Berdasarkan Metode SERVPERF

Berdasarkan nilai rata-rata ke-22 atribut variabel kinerja layanan (X) yang merupakan nilai Servperf, ditentukan nilai rata-rata per dimensi sebagaimana pada tabel 4.50.

Tabel 4.49 Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas Berdasarkan Dimensi

No.	Dimensi	SERVPERF	Ranking
1	<i>Tangible</i>	5.05	5
2	<i>Reliability</i>	5.42	3
3	<i>Responsiveness</i>	5.46	2
4	<i>Assurance</i>	5.40	4
5	<i>Emphaty</i>	5.47	1

Empathy menjadi dimensi kinerja layanan dengan nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya, yang berarti Bhabinkamtibmas menurut persepsi responden memiliki sikap peduli dan memberikan perhatian kepada responden.

Lebih khusus kinerja (kualitas) layanan dapat diketahui dari nilai Servperf masing-masing atribut variabel kinerja layanan (X) yang tercantum pada tabel 4.51.

Tabel 4.50 Kinerja Layanan Bhabinkamtibmas Berdasarkan Atribut

No.	Atribut	SERV PERF	Ranking
1	Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtimas saat ini sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas	4.48	22
2	Bhabinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi	5.61	1
3	Bhabinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaan warga tentang tugas polisi dan tentang Kamtibmas.	5.46	7
4	Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga yang sedang emosi sehingga tidak melakukan pemukulan atau perusakan.	5.38	17
5	Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan antar warga dan perkara ringan	5.37	18
6	Bhabinkamtibmas sering menghimbau warga untuk ikut memelihara keamanan.	5.55	4

7	Bhabinkamtibmas mengkoordinasikan dan mengarahkan pengamanan kegiatan/acara yang melibatkan masyarakat cukup banyak dan pengaturan ketertiban lalu lintas di lingkungan warga.	5.44	12
8	Bhabinkamtibmas mendorong berfungsinya FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat) dalam menyelesaikan perselisihan warga, perkara yang ringan, dan memecahkan masalah kamtibmas.	5.27	21
9	Bhabinkamtibmas melakukan penertiban terhadap sesuatu hal yang mengganggu ketertiban	5.39	16
10	Bhabinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah Kamtibmas.	5.42	13
11	Bhabinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah Kamtibmas	5.46	8
12	Bhabinkamtibmas sering memantau secara langsung situasi Kamtibmas (berpatroli).	5.56	3
13	Bhabinkamtibmas memberikan nomor <i>handphone</i> /telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga	5.45	10
14	Bhabinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga dengan segera dan menyampaikan perkembangan tindak lanjutnya kepada pemberi informasi	5.31	19
15	Bhabinkamtibmas hadir pada kegiatan masyarakat/peristiwa yang memerlukan kehadiran Bhabinkamtibmas	5.52	5
16	Melalui Bhabinkamtibmas permasalahan kamtibmas menjadi lebih cepat ditanggapi oleh Polsek Pedurungan	5.40	14
17	Bhabinkamtibmas bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela.	5.49	6
18	Bhabinkamtibmas menepati apa yang telah direncanakan/disepakati bersama dengan warga atau apa yang telah dikatakan sendiri oleh Bhabinkamtibmas.	5.31	20
19	Bhabinkamtibmas sering menyambangi rumah warga masyarakat.	5.39	15
20	Bhabinkamtibmas mau membantu secara tulus dan sungguh-sungguh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kamtibmas	5.44	11
21	Bhabinkamtibmas mau mendengar saran atau masukan dari warga masyarakat	5.46	9
22	Bhabinkamtibmas bergaul dengan warga masyarakat dari segala lapisan	5.58	2

Melalui metode Servperf ini diketahui kinerja layanan Bhabinkamtibmas di Polsek pedurungan yang dipersepsikan dengan nilai terendah di antaranya dalam hal sepeda motor dinas Bhabinkamtibmas, upaya Bhabinkamtibmas dalam memfungsikan FKPM, konsekuensi/konsistensi Bhabinkamtibmas terhadap perkataan/janji, tindak lanjut Bhabinkamtibmas terhadap informasi dari warga termasuk menyampaikan perkembangan tindak lanjut kepada pemberi informasi, dan Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan/perkara ringan.

4.2.9 Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Jasa Bhabinkamtibmas berdasarkan Kelurahan

Persepsi masyarakat tentang kinerja jasa/layanan Bhabinkamtibmas berdasarkan kelurahan diperoleh dari perhitungan rata-rata total nilai penjumlahan jawaban responden per kelurahan terhadap 22 atribut variabel kinerja layanan (X).

Tabel 4.51 Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Jasa Bhabinkamtibmas berdasarkan Kelurahan

Ranking	Kelurahan	Nilai Rata-Rata
1	MUKTIHARJO KIDUL	145.75
2	PEDURUNGAN KIDUL	142.58
3	PALEBON	142.33
4	TLOGOSARI KULON	141.83
5	PENGGARON KIDUL	141.06
6	TLOGOMULYO	140.83
7	PLAMONGAN SARI	140.68
8	GEMAH	140.67
9	PEDURUNGAN LOR	137.58
10	KALICARI	137.17
11	PEDURUNGAN TENGAH	136.25
12	TLOGOSARI WETAN	136.17

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Bhabinkamtibmas untuk wilayah Muktiharjo Kidul merupakan Bhabinkamtibmas dengan perolehan nilai tertinggi. Hal tersebut berarti bahwa kinerja layanan Bhabinkamtibmas Muktiharjo Kidul dipersepsikan lebih baik (dengan persepsi sangat setuju/setuju) oleh responden dari kelurahan setempat dibandingkan dengan persepsi responden dari kelurahan lainnya terhadap kinerja layanan Bhabinkamtibmasnya.

Secara umum kinerja layanan semua Bhabinkamtibmas dipersepsikan baik (dengan persepsi sangat setuju/setuju), karena berdasarkan tabel di atas tidak terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara nilai yang satu dengan yang lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

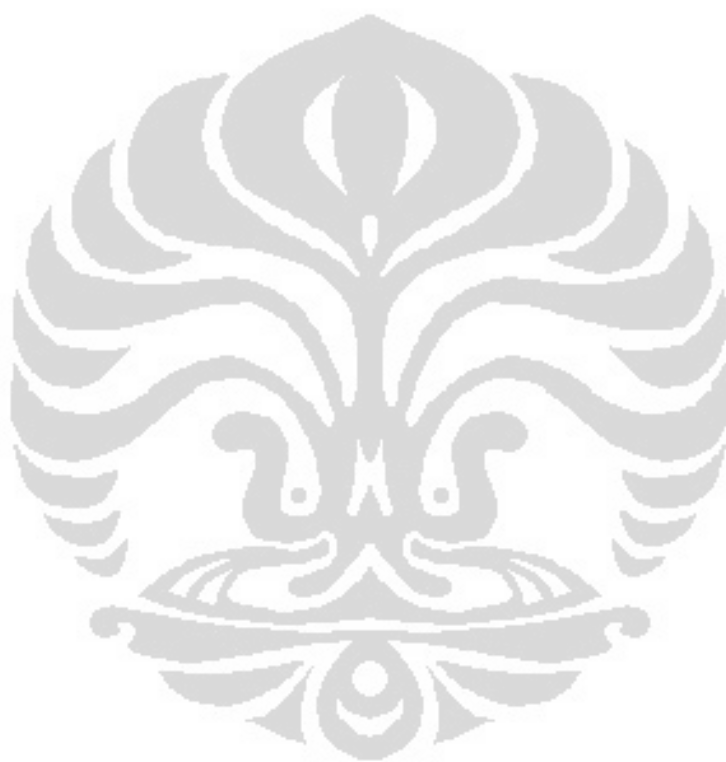
1. Kinerja layanan (kualitas pelayanan) Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Pedurungan Semarang mempunyai pengaruh positif dengan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan masyarakat.
2. Dengan menggunakan metode Servperf diketahui kualitas pelayanan Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Pedurungan Semarang yang masih rendah yaitu dalam hal sepeda motor dinas Bhabinkamtibmas, upaya Bhabinkamtibmas dalam memfungsikan FKPM, konsekuensi/konsistensi Bhabinkamtibmas terhadap perkataan/janji, tindak lanjut Bhabinkamtibmas terhadap informasi dari warga termasuk menyampaikan perkembangan tindak lanjut kepada pemberi informasi, Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan/perkara ringan, Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga agar tidak melakukan kekerasan, Bhabinkamtibmas menertibkan hal-hal yang tidak tertib, Bhabinkamtibmas menyambangi rumah warga, Bhabinkamtibmas mempercepat penyelesaian permasalahan warga oleh Polsek, dan Bhabinkamtibmas memberdayakan/melibatkan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan Kamtibmas.
3. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Pedurungan Semarang berdasarkan kelurahan menunjukkan bahwa kualitas layanan terbaik diterima oleh masyarakat di Kelurahan Muktiharjo Kidul dan terendah di Kelurahan Tlogosari Wetan. Secara umum kinerja layanan Unit Pembinaan Masyarakat di semua kelurahan tidak terdapat perbedaan kesenjangan yang besar antara yang tertinggi dan terendah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, diajukan saran yaitu:

1. Perlu disosialisasikan kepada masyarakat luas tentang jenis-jenis pelayanan kamtibmas yang diberikan oleh Unit Binmas Polsek Pedurungan sebagai pelayan publik.
2. Perlu dilakukan penilaian kinerja (kualitas layanan) dengan menggunakan metode Servqual terhadap Unit Binmas Polsek Pedurungan Semarang secara berkala agar dapat mengetahui keinginan masyarakat dan persepsi masyarakat tentang pelaksanaan tugas oleh anggota unit sehingga dapat menimbulkan kepuasan masyarakat.
3. Hal-hal pada Unit Binmas Polsek Pedurungan yang perlu mendapat perhatian lebih untuk ditingkatkan jika ingin meningkatkan kepuasan masyarakat, yaitu sepeda motor dinas Bhabinkamtibmas, upaya Bhabinkamtibmas dalam memfungsikan FKPM, konsekuensi/konsistensi Bhabinkamtibmas terhadap perkataan/janji, tindak lanjut Bhabinkamtibmas terhadap informasi dari warga termasuk menyampaikan perkembangan tindak lanjut kepada pemberi informasi, Bhabinkamtibmas menyelesaikan perselisihan/perkara ringan, Bhabinkamtibmas mempengaruhi warga agar tidak melakukan kekerasan, Bhabinkamtibmas menertibkan hal-hal yang tidak tertib, Bhabinkamtibmas menyambangi rumah warga, Bhabinkamtibmas mempercepat penyelesaian permasalahan warga oleh Polsek, dan Bhabinkamtibmas memberdayakan/melibatkan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan Kamtibmas.
4. Pelayanan masyarakat oleh Unit Binmas Polsek Pedurungan di Kelurahan Muktiharjo Kidul perlu dijadikan pedoman dan ditiru oleh anggota Unit Binmas yang melakukan pelayanan di kelurahan-kelurahan lainnya. Di samping itu petugas pelaksana pelayanan Kamtibmas dari Unit Binmas

Polsek Pedurungan di Kelurahan Tlogosari Wetan perlu dievaluasi lebih lanjut karena oleh masyarakat setempat kinerja layanannya dipersepsikan lebih rendah dibandingkan yang lainnya.



DAFTAR REFERENSI

- Anderson, J.C., & Narus, J.A. (1990). A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing*, Vol. 54, 42-58.
- Berry, L.L. (1995). Relationship marketing of services – growing interest, emerging perspectives, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 23 No. 4, 36-45.
- Chiou, J.S. (2004). The antecedents of consumers loyalty toward internet service providers. *Information and Manajemen*, Vol. 41, 685-695.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and Extention. *Journal of Marketing*, Vol. 56, 55-68.
- , (1994). SERPERV versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perception minus expectations measurement Of service quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58, 125-131.
- Dwilaksana, C. (2009). *Polisi penjaga kehidupan*. Jakarta: Yayasan Pengembangan Ilmu Kepolisian.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56, 6-21.
- Garbarino, E., & Johnson, M.S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationship. *Journal of Marketing*, Vol. 58, 1-19.
- Gerpott, Torsten, J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy*, Vol. 25, 249-269.
- Ghozali, I. (2006). *Analisis multivariate dengan program SPSS*. ed. ke-4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*. Usa: Prentice Hall, Inc.
- Irawan, P. (2007). *Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: DIA FISIP UI.
- Kotler, P. (1994). *Marketing, analysis, planning, and implementation* (8th ed). New Jersey: Prentice Hall.

- Kratcoski, P.C. *Kepolisian berorientasi masyarakat: COP and POP*. Dalam W. G. Bailey (Ed.) *Ensiklopedia ilmu kepolisian* (112-116). (Angkatan VII KIK UI beserta Rahayu Hidayat & team, Penerjemah). Jakarta: YPKIK.
- Lele, M.M & Sheth, J.N. (1995). *Pelanggan kunci keberhasilan*. Jakarta: Mitra Utama.
- Lihawa, R. (2004). *Kegiatan Babinkamtibmas dalam pencegahan kejahatan di Kelurahan Kebayoran Lama Utara*. Tesis tidak diterbitkan
- Malhotra, N.K. (2004), *Marketing research: An applied orientation* (4th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- Mowen, J. (1995). *Consumer behavior*. Prentice Hall, 4th ed.
- Mudie, P., & Cottam, A. (1993). *The management and marketing of services*. Oxford.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Nasution, M.E., & Usman, H. (2007). *Proses penelitian kuantitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Naumann & Giel K. (1995). *Customer satisfaction measurement and management*. Cincinnati: Thomas Executive Press.
- Peak, K.J., & Stitt, B.G. *Kepolisian berorientasi masyarakat: Dasar pemikiran*. Dalam W. G. Bailey (Ed.) *Ensiklopedia ilmu kepolisian* (123-125). (Angkatan VII KIK UI beserta Rahayu Hidayat & team, Penerjemah). Jakarta: YPKIK.
- Polri, Organisasi Internasional untuk Migrasi (IOM), dan Kedutaan Besar Kerajaan Belanda di Jakarta. *Buku pedoman pelatihan perpolisian masyarakat*. Jakarta: Polri, 2006.
- Rahardjo, S., & Tabah, A. (1993). *Polisi pelaku dan pemikir*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reichheld, F.F. (1996). Learning from customer defections. *Harvard Business Review*, 68 (2), 56-59.
- Riduwan., & Sunarto, H. (2009). *Pengantar statistika untuk penelitian: Pendidikan, sosial, komunikasi, ekonomi, dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: ANDI
- , (1998). *Total quality management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.
- , .(1996). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering service quality*. New York: The Free Press.
- Woodruff, R.B., & Gardial, F.S. (1996). *Know your customer: New approaches to customer value and satisfaction*. Cambridge, M.A.: Blackwell.
- Markas Besar Polri. (1997). Buku petunjuk lapangan No. Pol. Juklap/17/VII/1997, tentang *bintara Polri pembina kamtibmas di desa/kelurahan*. Jakarta.
- Markas Besar Polri. (2005). Lampiran II Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : SKEP/360/VI/2005 tentang *naskah akademik grand strategi polri menuju 2025*. Jakarta.
- Markas Besar Polri. (2005). Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/737/IX/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang *Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri*.
- Markas Besar Polri. (2006). Lampiran Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Skep/433/VII/2006 tanggal 1 Juli 2006 tentang *Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat (Polmas)*.
- Markas Besar Polri. (2008). Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 tentang *pedoman dasar strategi dan implementasi pemolisian masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri*. Jakarta.

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Responden Yth.

Saya mahasiswa Fakultas Pascasarjana Universitas Indonesia, Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian (KIK), yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir (tesis) tentang pengaruh kinerja Unit Pembinaan Masyarakat (Binmas) Polsek Pedurungan Semarang terhadap kepuasan masyarakat. Untuk itu dengan hormat saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini. **Semua jawaban adalah benar dan tidak ada jawaban yang salah.** Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Guki Ginting.

BAGIAN I

DATA RESPONDEN (Hanya Untuk Kepentingan Penelitian)

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (X) atau menuliskan jawaban di atas titik-titik jika tidak terdapat pilihan jawaban.

1. Nama :
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir
 SMA D3 S1 S2 S3
5. Pekerjaan
 Mahasiswa Karyawan Swasta TNI
 PNS Wiraswasta Lain-lain

6. Sebutkan nama Babinkamtibmas Polsek Pedurungan yang ditugaskan di lingkungan Bapak/Ibu saat ini :

7. Pernah berhubungan/bekerja sama/berkoordinasi/pertemuan bersama dengan Babinkamtibmas di lingkungan Bapak/Ibu sebanyak berapa kali?

- kurang dari 5 kali antara 5 sampai 10 kali lebih dari 10 kali

BAGIAN II

Mohon diisi apa adanya berdasarkan apa yang pernah Bapak/Ibu alami atau lihat atau dengar langsung dari Babinkamtibmas sehingga tidak berdasarkan cerita/kata orang lain.

CARA PENGISIAN

Pilihlah salah satu nilai dari 1 sampai 6 sebagai jawaban atas tiap pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (X)

KETERANGAN PENILAIAN

1. **STS** = Sangat Tidak Setuju
2. **TS** = Tidak Setuju
3. **KS** = Kurang Setuju
4. **AS** = Agak Setuju
5. **SS** = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden					
		STS	TS	KS	AS	S	SS
1	Sepeda motor dinas kepolisian yang digunakan Babinkamtibmas saat ini sudah memadai sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas	1	2	3	4	5	6
2	Babinkamtibmas selalu membawa <i>handphone</i> yang biasa digunakan untuk mengirim sms dan berkomunikasi	1	2	3	4	5	6
3	Babinkamtibmas menjelaskan dengan baik pertanyaan warga tentang tugas polisi dan tentang kamtibmas.	1	2	3	4	5	6
4	Babinkamtibmas mempengaruhi warga yang sedang emosi sehingga tidak melakukan pemukulan atau perusakan	1	2	3	4	5	6

5	Babinkamtibmas menyelesaikan perselisihan antar warga dan perkara ringan	1	2	3	4	5	6
6	Babinkamtibmas sering menghimbau warga untuk ikut memelihara keamanan.	1	2	3	4	5	6
7	Babinkamtibmas mengkoordinasikan dan mengarahkan pengamanan kegiatan/acara yang melibatkan masyarakat cukup banyak dan pengaturan ketertiban lalu lintas di lingkungan warga.	1	2	3	4	5	6
8	Babinkamtibmas mendorong berfungsinya FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat) dalam menyelesaikan perselisihan warga, perkara yang ringan, dan memecahkan masalah kamtibmas.	1	2	3	4	5	6
9	Babinkamtibmas melakukan penertiban terhadap sesuatu hal yang mengganggu ketertiban	1	2	3	4	5	6
10	Babinkamtibmas melibatkan/memberdayakan warga dalam memecahkan masalah kamtibmas.	1	2	3	4	5	6
11	Babinkamtibmas memberikan masukan/solusi tentang langkah-langkah penanganan masalah kamtibmas	1	2	3	4	5	6
12	Babinkamtibmas sering memantau secara langsung situasi kamtibmas (berpatroli).	1	2	3	4	5	6
13	Babinkamtibmas memberikan nomor <i>handphone</i> /telepon rumahnya untuk disimpan oleh warga	1	2	3	4	5	6
14	Babinkamtibmas menindaklanjuti informasi dari warga dengan segera dan menyampaikan perkembangan tindak lanjutnya kepada pemberi informasi	1	2	3	4	5	6
15	Babinkamtibmas hadir pada kegiatan masyarakat/peristiwa yang memerlukan kehadiran Babinkamtibmas	1	2	3	4	5	6
16	Melalui Babinkamtibmas permasalahan kamtibmas menjadi lebih cepat ditanggapi oleh Polsek Pedurungan	1	2	3	4	5	6
17	Babinkamtibmas bersikap sopan dan tidak pernah melakukan perbuatan tercela.	1	2	3	4	5	6

18	Babinkamtibmas menepati apa yang telah direncanakan/ disepakati bersama dengan warga atau apa yang telah dikatakan sendiri oleh Babinkamtibmas.	1	2	3	4	5	6
19	Babinkamtibmas sering menyambangi rumah warga masyarakat.	1	2	3	4	5	6
20	Babinkamtibmas mau membantu secara tulus dan sungguh-sungguh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan kamtibmas	1	2	3	4	5	6
21	Babinkamtibmas mau mendengar saran atau masukan dari warga masyarakat	1	2	3	4	5	6
22	Babinkamtibmas bergaul dengan warga masyarakat dari segala lapisan	1	2	3	4	5	6

KETERANGAN PENILAIAN

1. **STP** = Sangat Tidak Puas
2. **TP** = Tidak Puas
3. **KP** = Kurang Puas
4. **AP** = Agak Puas
5. **P** = Puas
6. **SP** = Sangat Puas

1. **STS** = Sangat Tidak Setuju
2. **TS** = Tidak Setuju
3. **KS** = Kurang Setuju
4. **AS** = Agak Setuju
5. **S** = Setuju
6. **SS** = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden					
		STP	TP	KP	AP	P	SP
23	Perasaan saya secara umum terhadap pelaksanaan tugas pelayanan kamtibmas oleh Babinkamtibmas selama ini	1	2	3	4	5	6
24	Citra Babinkamtibmas saat ini	1	2	3	4	5	6
		STS	TS	KS	AS	S	SS
25	Perasaan saya terhadap keputusan untuk bekerja sama dengan Babinkatibmas selama ini.	1	2	3	4	5	6
26	Secara umum keseluruhan pelayanan Babinkamtibmas telah sesuai dengan harapan saya	1	2	3	4	5	6

TERIMA KASIH

Lampiran 2 Tabel Frekuensi Variabel Kinerja Layanan (X)

TABEL FREKUENSI VARIABEL KINERJA LAYANAN (X)

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2.1	2.1	2.1
	2	19	13.4	13.4	15.5
	3	14	9.9	9.9	25.4
	4	7	4.9	4.9	30.3
	5	69	48.6	48.6	78.9
	6	30	21.1	21.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.7	.7	.7
	5	53	37.3	37.3	38.0
	6	88	62.0	62.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	75	52.8	52.8	53.5
	6	66	46.5	46.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	4	3	2.1	2.1	2.8
	5	77	54.2	54.2	57.0
	6	61	43.0	43.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	2.1	2.1	2.1
	5	84	59.2	59.2	61.3
	6	55	38.7	38.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	62	43.7	43.7	44.4
	6	79	55.6	55.6	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.7	.7	.7
	4	4	2.8	2.8	3.5
	5	69	48.6	48.6	52.1
	6	68	47.9	47.9	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.7	.7	.7
	4	8	5.6	5.6	6.3
	5	85	59.9	59.9	66.2
	6	48	33.8	33.8	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	4	3	2.1	2.1	2.8
	5	76	53.5	53.5	56.3
	6	62	43.7	43.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	4	2.8	2.8	2.8
	5	74	52.1	52.1	54.9
	6	64	45.1	45.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	74	52.1	52.1	52.8
	6	67	47.2	47.2	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	60	42.3	42.3	43.0
	6	81	57.0	57.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	4	3	2.1	2.1	2.8
	5	68	47.9	47.9	50.7
	6	70	49.3	49.3	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	4	5	3.5	3.5	4.2
	5	84	59.2	59.2	63.4
	6	52	36.6	36.6	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	1.4	1.4	1.4
	5	64	45.1	45.1	46.5
	6	76	53.5	53.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.7	.7	.7
	4	2	1.4	1.4	2.1
	5	78	54.9	54.9	57.0
	6	61	43.0	43.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	70	49.3	49.3	50.0
	6	71	50.0	50.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	2.1	2.1	2.1
	5	92	64.8	64.8	66.9
	6	47	33.1	33.1	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	7	4.9	4.9	4.9
	5	72	50.7	50.7	55.6
	6	63	44.4	44.4	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	.7	.7	.7
	5	78	54.9	54.9	55.6
	6	63	44.4	44.4	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	1.4	1.4	1.4
	5	73	51.4	51.4	52.8
	6	67	47.2	47.2	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	59	41.5	41.5	41.5
	6	83	58.5	58.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Lampiran 3 Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

TABEL FREKUENSI VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	3	2.1	2.1	2.1
	5	85	59.9	59.9	62.0
	6	54	38.0	38.0	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	77	54.2	54.2	54.2
	6	65	45.8	45.8	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	2	1.4	1.4	1.4
	5	80	56.3	56.3	57.7
	6	60	42.3	42.3	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	4	2.8	2.8	2.8
	5	92	64.8	64.8	67.6
	6	46	32.4	32.4	100.0
	Total	142	100.0	100.0	



Lampiran 4 Validitas Dan Reliabilitas Kinerja Layanan (X)

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA LAYANAN (X)

Correlations		Kualitas Layanan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	142
X1	Pearson Correlation	.308**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X2	Pearson Correlation	.466**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X3	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X4	Pearson Correlation	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X5	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X6	Pearson Correlation	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X7	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X8	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X9	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142

X10	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X11	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X12	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X13	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X14	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X15	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X16	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X17	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X18	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X19	Pearson Correlation	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X20	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X21	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
X22	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000

N	142
---	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	142	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.931	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	114.27	58.282	.138	.	.935
X2	113.14	59.498	.411	.	.908
X3	113.29	57.441	.700	.	.902
X4	113.37	57.397	.542	.	.905
X5	113.38	57.642	.656	.	.903
X6	113.20	58.415	.571	.	.905
X7	113.31	56.981	.655	.	.903
X8	113.48	57.528	.585	.	.904
X9	113.35	56.499	.689	.	.902
X10	113.32	58.604	.505	.	.906
X11	113.28	58.190	.599	.	.904
X12	113.18	58.037	.623	.	.904
X13	113.30	58.224	.486	.	.906
X14	113.44	56.276	.712	.	.901
X15	113.23	57.694	.645	.	.903
X16	113.35	56.710	.728	.	.901
X17	113.25	57.836	.644	.	.904
X18	113.44	57.709	.672	.	.903
X19	113.35	58.471	.487	.	.906
X20	113.31	58.045	.622	.	.904
X21	113.29	57.483	.674	.	.903
X22	113.16	58.477	.586	.	.905

Lampiran 5 Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

		Kepuasan Masyarakat
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	142
Y1	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
Y2	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
Y3	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142
Y4	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	142

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	142	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	142	100.0

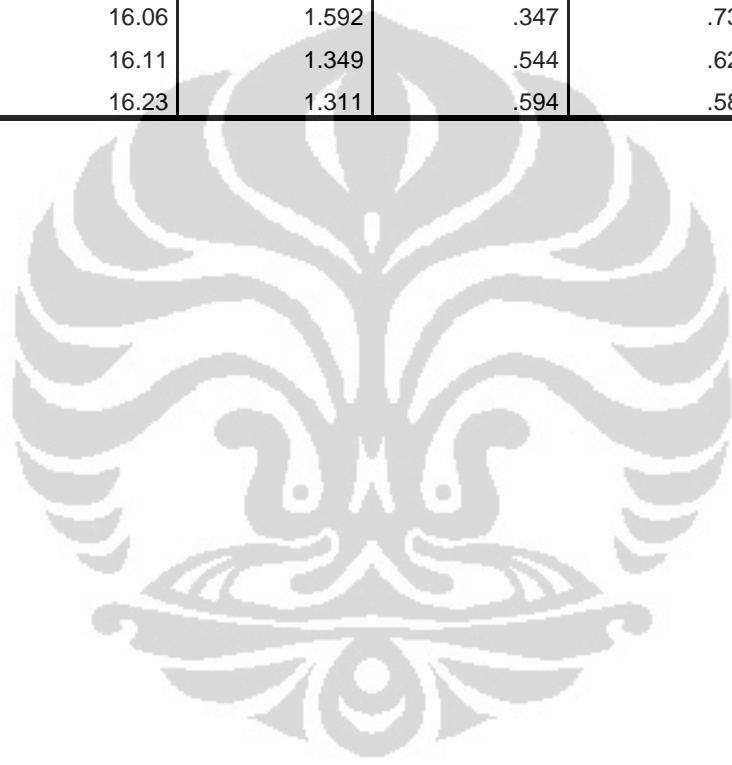
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.16	1.371	.517	.637
Y2	16.06	1.592	.347	.734
Y3	16.11	1.349	.544	.621
Y4	16.23	1.311	.594	.589



**TABEL SILANG (CROSSTABS)
VARIABEL KINERJA LAYANAN (X) DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT (Y)**

			Kualitas Layanan			Total
			Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
Kepuasan masyarakat	Puas	Count	1	32	19	52
		% within Kepuasan masyarakat	1.9%	61.5%	36.5%	100.0%
		% within Kualitas Layanan	100.0%	82.1%	18.6%	36.6%
		% of Total	.7%	22.5%	13.4%	36.6%
	Sangat Puas	Count	0	7	83	90
		% within Kepuasan masyarakat	.0%	7.8%	92.2%	100.0%
		% within Kualitas Layanan	.0%	17.9%	81.4%	63.4%
		% of Total	.0%	4.9%	58.5%	63.4%
Total	Count	1	39	102	142	
	% within Kepuasan masyarakat	.7%	27.5%	71.8%	100.0%	
	% within Kualitas Layanan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	.7%	27.5%	71.8%	100.0%	

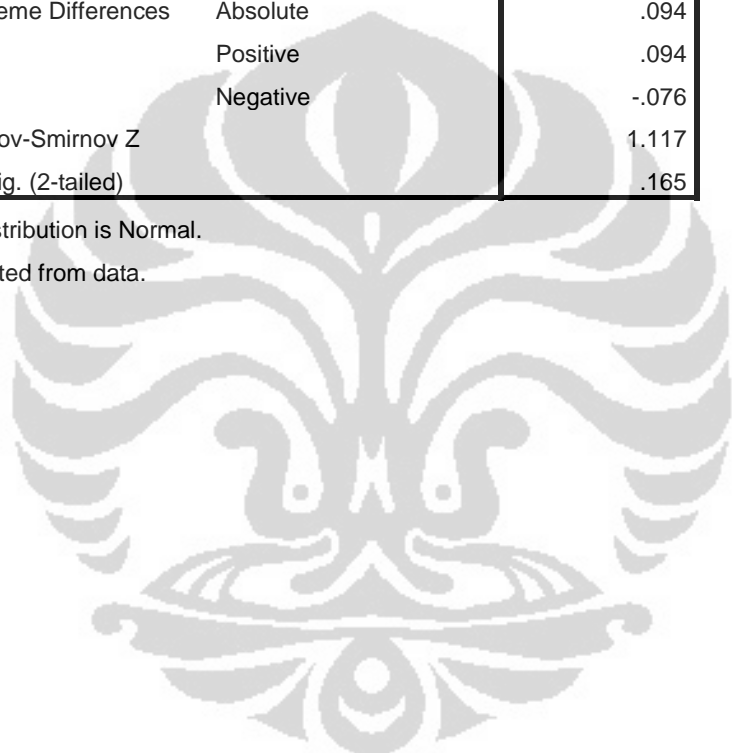
UJI NORMALITAS DATA KOLMOGOROV – SMIRNOV TEST

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Layanan
N		142
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	118.75
	Std. Deviation	7.947
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		1.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



REGRESI LINIER SEDERHANA

PENGARUH KINERJA LAYANAN (X) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.382	1	170.382	157.914	.000 ^a
	Residual	151.054	140	1.079		
	Total	321.437	141			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan
Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.096	1.310		3.890	.000
	Kualitas Layanan	.138	.011	.728	12.566	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.728 ^a	.530	.527	1.039	.530	157.914	1	140	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

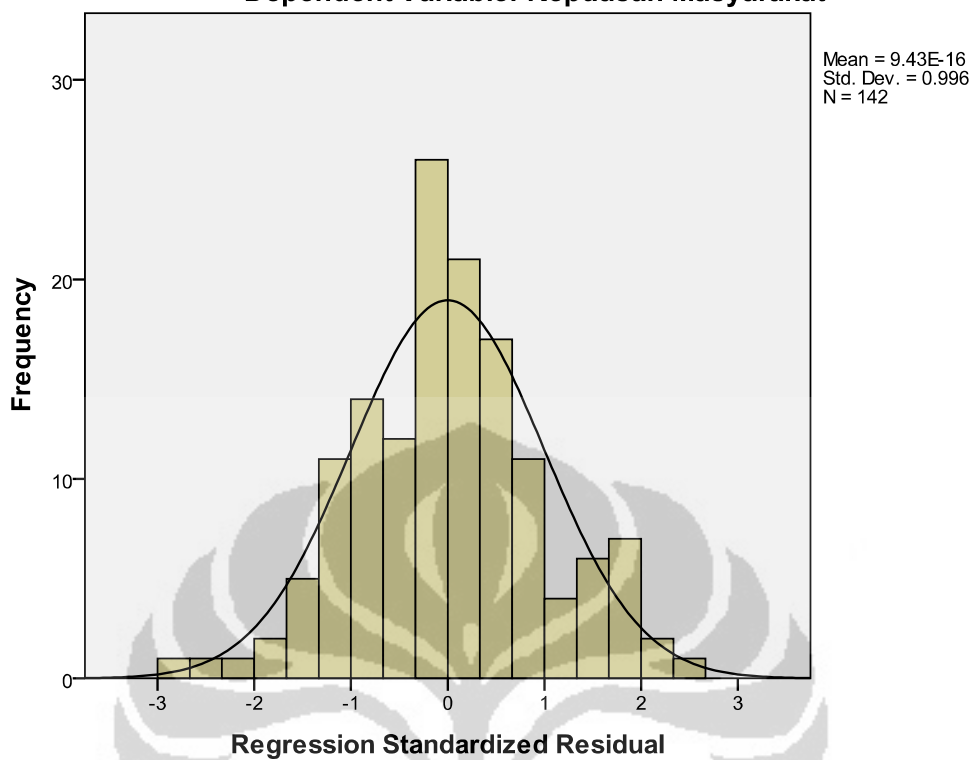


LAMPIRAN 9

STANDARDIZED RESIDUAL PLOTS

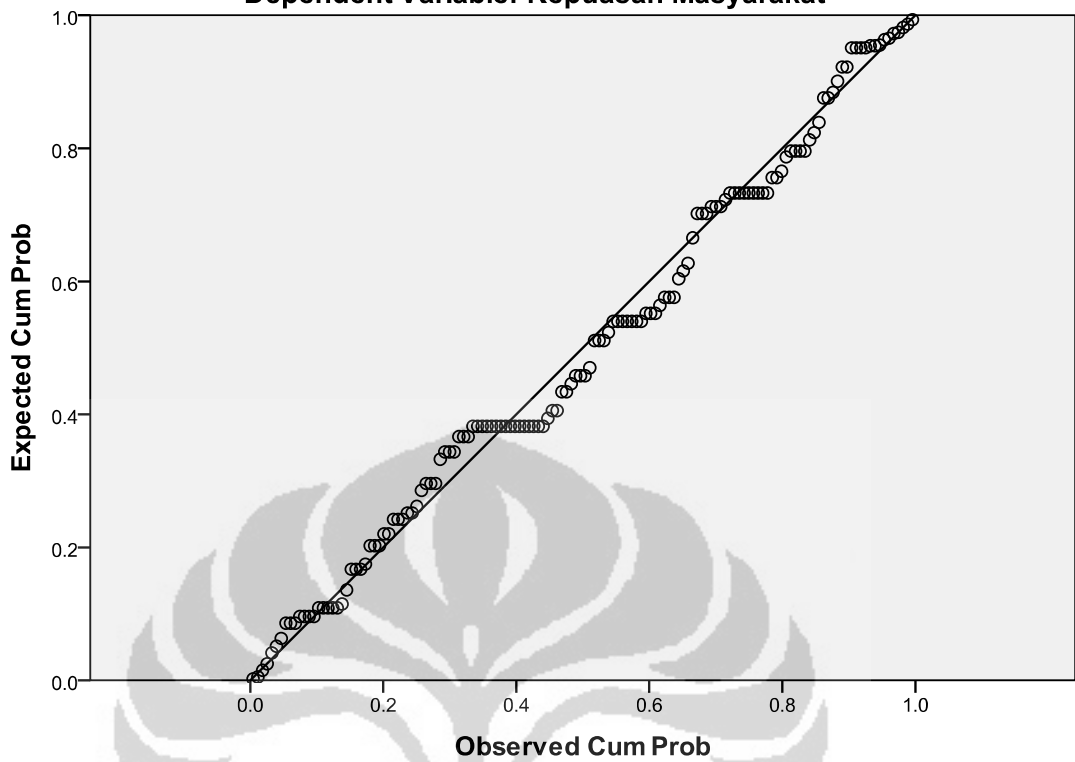
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



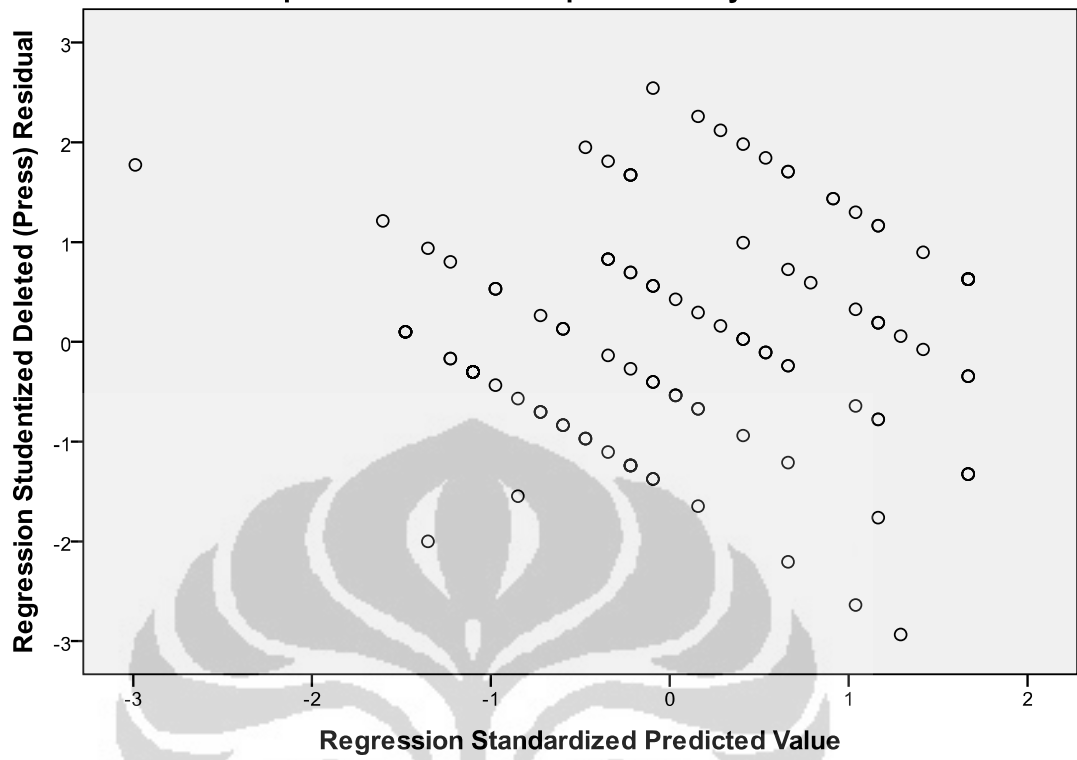
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

