

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU POLDA KEPULAUAN
BANGKA BELITUNG DALAM MENANGANI
PENGADUAN TINDAK PIDANA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

RYAN SEPRIANSYAH

NIM. 500630053

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD PUBLIC TRUST AT
INTEGRATED POLICE SERVICE CENTER OF BANGKA BELITUNG
ISLANDS PROVINCE REGIONAL POLICE IN HANDLING CRIMINAL
ACT COMPLAINT**

Ryan Sepriansyah
ryansepr@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study aims to find out how the influence of service quality toward public trust at Integrated Police Service Center of Bangka Belitung Islands Province Regional Police in handling criminal act complaint. The independent variables of this study was service quality. While, dependent variable was public trust. The methods of this study used quantitative methods with quantitative analysis approach which aims to find out how the influences of service quality toward public trusts. The source of data are primary and secondary data. The primary data, got by doing survey through questionnaire to the respondent who ever made criminal act complaint at Integrated Police Service Center of Bangka Belitung Islands Province Regional Police in 2017, while the secondary data was obtained from literature, journal and others. The results of this study showed that service quality have positive and significant affect on public trust with the significance value $0,00 < 0,05$ and $t_{count} > t_{table}$ is $14,229 > 1,986$. The result of dermination coefficient (R2) test showed Adjusted R Square value amounted to 68,4% which means the variable of public trust can be explained by service quality variable amounted to 68,4% and the rest 31,6% can be explained by other variable outside this research.

Keywords : *Service Quality, Public Trust*

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
MASYARAKAT PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLDA KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM MENANGANI
PENGADUAN TINDAK PIDANA

Ryan Sepriansyah
ryansepr@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah kepercayaan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer, dilakukan langsung survei melalui kuesioner kepada responden yang merupakan orang yang pernah melakukan pengaduan tindak pidana pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2017, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, jurnal serta literatur lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} sebesar 14,229 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,986. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 68,4% yang artinya variabel kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 68,4%, dan sisanya 31,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARAJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, April 2019

Yang menyatakan,



(Ryan Sepriansyah)

NIM. 500630053

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari

Mahasiswa :

Nama/NIM : Ryan Sepriansyah/500630053

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana.


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari Mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar.....% sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadi periksa.

Jakarta, April 2019

Pembimbing II

Pembimbing I


Prof. Dr. Daryono, S.H., M.A., Ph.D


Dr. Darmanto, M. Ed.

NIP. 196407221989031019

NIP. 195910271986031003

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana.

Penyusun TAPM : Ryan Sepriansyah

NIM : 500630053

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

Prof. Dr. Daryono, S.H., M.A., Ph.D

NIP. 196407221989031019

Dr. Darmanto, M. Ed.

NIP. 195910271986031003

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu
Program Magister Administrasi Publik

Dekan FHISIP

Dr. Darmanto, M. Ed.

NIP. 195910271986031003

Dr. Sofjan Aripin, M.Si

NIP. 196606191992031002



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Ryan Sepriansyah
 NIM : 500630053
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana.

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada
 Hari/Tanggal :
 Waktu :

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
 Nama : Dr. Darmanto, M. Ed.

Penguji Ahli
 Nama : Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A.

Pembimbing I
 Nama : Dr. Darmanto, M. Ed.

Pembimbing II
 Nama : Prof. Dr. Daryono, S.H., M.A., Ph.D







RIWAYAT HIDUP

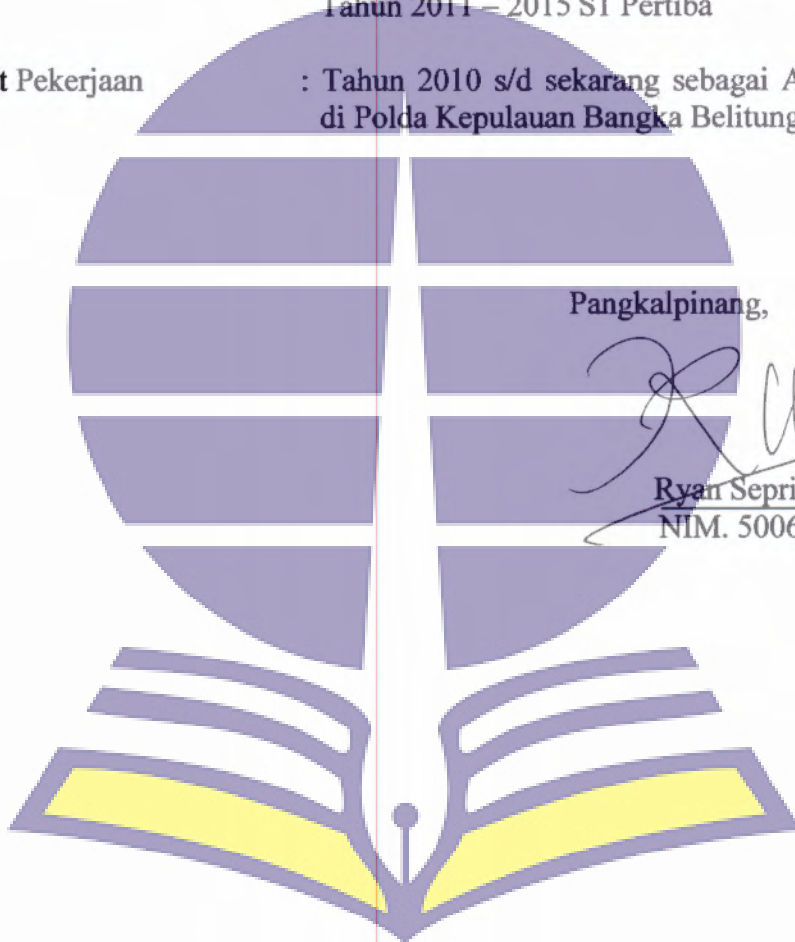
Nama : Ryan Sepriansyah
NIM : 500630053
Program Studi : Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir : 11 September 1992

Riwayat Pendidikan : Tahun 1997 – 2003 SDN 35 Pangkalpinang
Tahun 2003 – 2006 SMPN 2 Pangkalpinang
Tahun 2006 – 2009 SMAN 4 Pangkalpinang
Tahun 2011 – 2015 S1 Pertiba

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2010 s/d sekarang sebagai Anggota Polri
di Polda Kepulauan Bangka Belitung

Pangkalpinang, April 2019


Ryan Sepriansyah
NIM. 500630053



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang maha pengasih lagi maha penyayang, sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Pascasarjana Magister Administrasi Publik yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLDA KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM MENANGANI PENGADUAN TINDAK PIDANA” dengan baik dan lancar. Penulisan Tugas Akhir Program Magister Pascasarjana ini diajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dalam penelitian dan penyusunan TAPM ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan TAPM ini tepat pada waktunya. Untuk itu, penyusun ucapkan terima kasih kepada

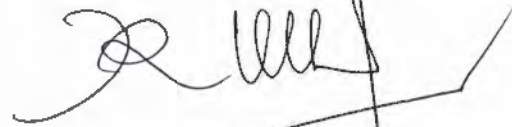
1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Dekan Fisip Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Hasmonel, S.H., M.Hum selaku Kepala UT UPBJJ Pangkalpinang;
4. Dr. Darmanto, M. Ed selaku Pembimbing I yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;

5. Prof. Daryono, S.H., M.A., Ph.D. selaku Pembimbing II yang telah turut serta memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
7. Kapolda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah memberikan izin melakukan penelitian pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung
8. Seluruh petugas SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung yang telah berkenan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
9. Seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
10. Untuk seluruh keluarga, khususnya istri dan anakku yang selalu memberikan dukungan selama proses penelitian ini.
11. Teman seperjuangan yang saling menyemangati dalam proses penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
12. Teman-teman angkatan 2016.2 Program Administrasi Publik Universitas Terbuka.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penyusun menyadari bahwa Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu sangat diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Tugas

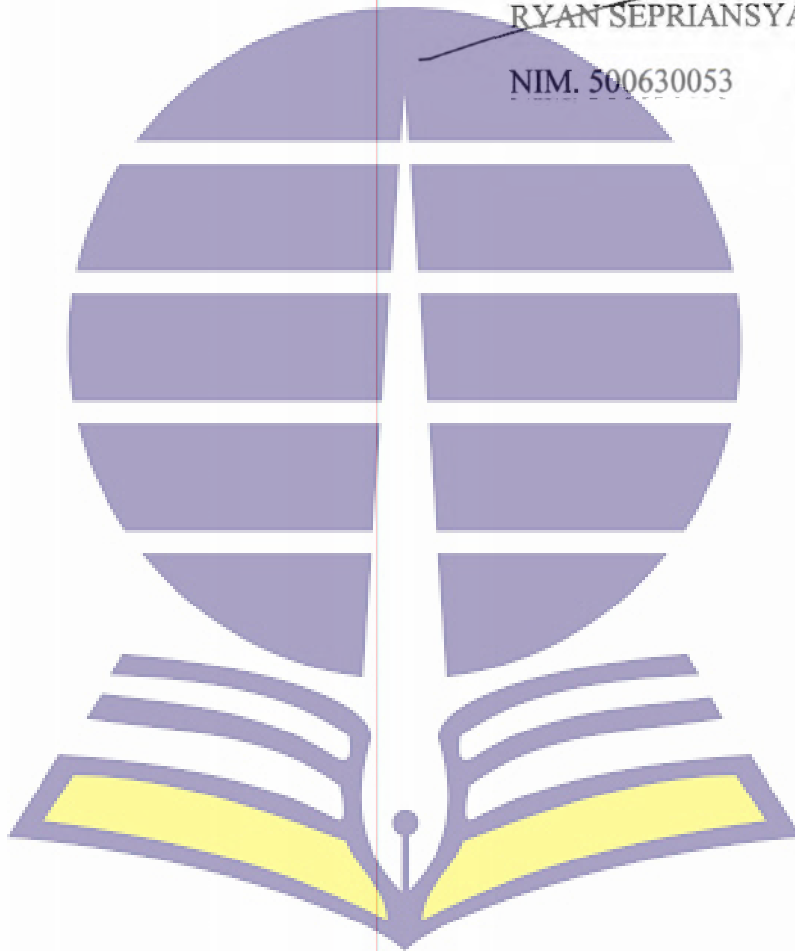
Akhir Program Magister (TAPM) ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Administrasi Publik.

Pangkalpinang, April 2019



RYAN SEPRIANSYAH

NIM. 500630053

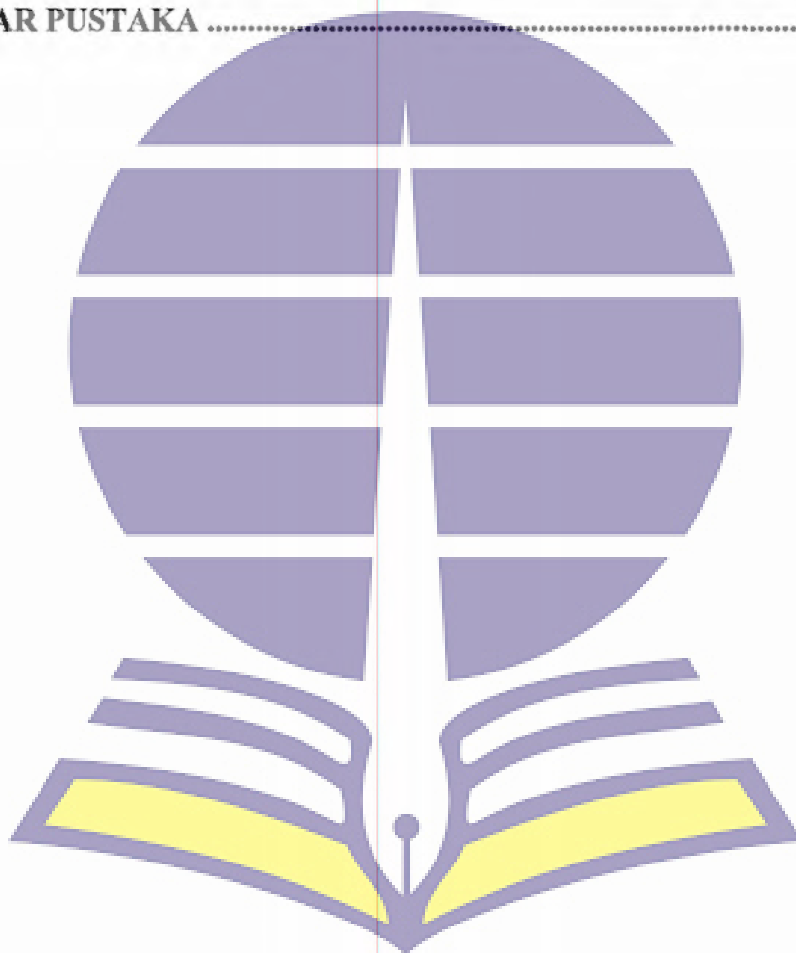


DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR LAYAK UJI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Pelayanan Publik	16
B. Teori Kualitas Pelayanan Publik	18
C. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	21
D. Teori Kepercayaan	22
E. Kajian Tentang Polri	24

F. Penelitian Terdahulu	25
G. Kerangka Berfikir	28
H. Operasionalisasi Variabel	30
I. Hipotesis	31
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Sumber Informasi	33
C. Instrumen Penelitian	34
D. Prosedur Pengumpulan Data	37
E. Metode Analisis Data	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	47
1. Profil SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung	47
B. Deskriptif Hasil Penelitian	51
1. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	51
2. Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel	53
3. Rekapitulasi Deskriptif Variabel	71
C. Hasil Analisis Data	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik	73
4. Analisis Regresi Linear Sederhana	78
5. Pangujian Hipotesis	79

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	80
D. Pembahasan	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel

Tabel I.1 : Rekapitulasi Penanganan Kasus Tindak Pidana Umum pada Dit Reskrimum Polda Bangka Belitung Tahun 2016 dan 2017	7
Tabel II.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel III.1 : Instrumen Penelitian	36
Tabel III.2 : Alokasi Waktu Penelitian	38
Tabel III.3 : Kategori Skala	40
Tabel IV.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel IV.3 : Indikator Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan	53
Tabel IV.4 : Indikator Peralatan dan Perlengkapan	54
Tabel IV.5 : Indikator Pemberian Pelayanan Sesuai Janji	55
Tabel IV.6 : Indikator Tanggung Jawab	56
Tabel IV.7 : Indikator Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	57
Tabel IV.8 : Indikator Kesigapan dan Ketanggapan Pelayanan	58
Tabel IV.9 : Indikator Sopan Santun dalam Memberikan Pelayanan	59
Tabel IV.10 : Indikator Pengetahuan Petugas	60
Tabel IV.11 : Indikator Memberikan Perhatian	61
Tabel IV.12 : Indikator Mengerti Keinginan dan Kebutuhan Masyarakat	62
Tabel IV.13 : Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel IV.14 : Upaya Memberi Kepuasan	64
Tabel IV.15 : Indikator Kemampuan Memberikan Kepuasan	65

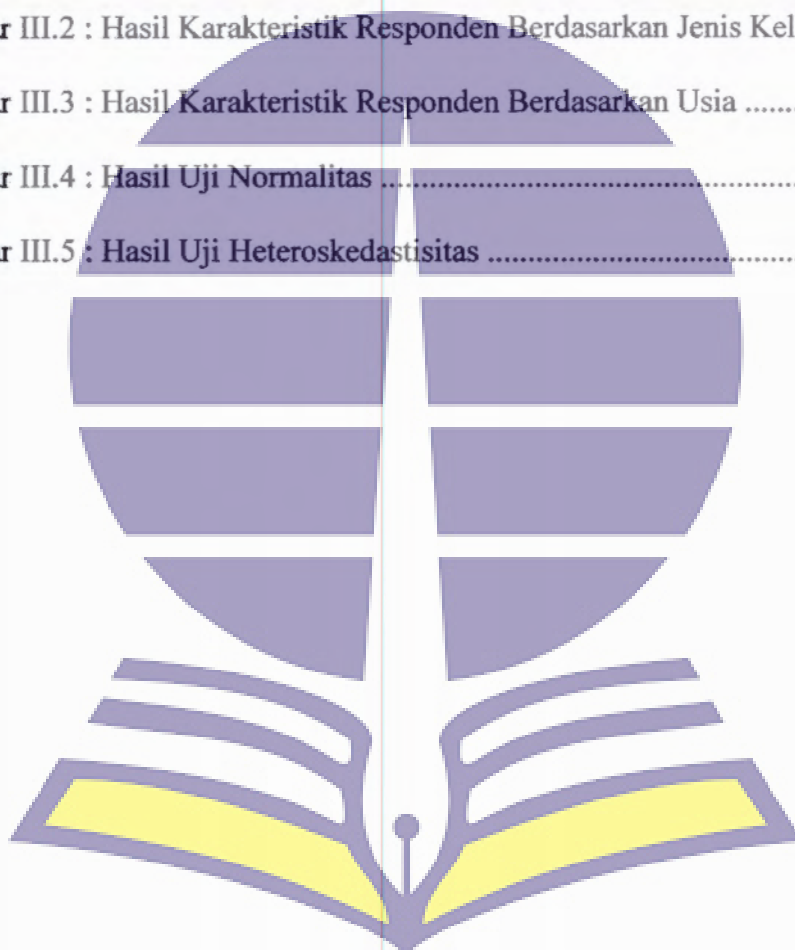
Tabel IV.16 : Indikator Upaya Pemenuhan Janji-Janji	66
Tabel IV.17 : Indikator Memberikan Pelayanan Terbaik	67
Tabel IV.18 : Indikator Memberikan Respon Cepat	68
Tabel IV.19 : Indikator Kemampuan Memenuhi Tanggung Jawab	69
Tabel IV.20 : Indikator Proses Dapat Dipercaya	70
Tabel IV.21 : Indikator Informasi yang Diberikan Jelas dan Benar	71
Tabel IV.22 : Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan Masyarakat	72
Tabel IV.23 : Hasil Rekapitulasi Deskriptif Sub Variabel dan Variabel	72
Tabel IV.24 : Hasil Uji Validitas	73
Tabel IV.25 : Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel IV.26 : Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel IV.27 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	79
Tabel IV.28 : Hasil Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	80
Tabel IV.29 : Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	82



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar

Gambar I.1 : Rekapitulasi Penanganan Kasus Tindak Pidana Umum DitReskrimum	6
Gambar II.1 : Model Kerangka Berpikir	29
Gambar III.1 : Struktur Organisasi SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung	50
Gambar III.2 : Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar III.3 : Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar III.4 : Hasil Uji Normalitas	75
Gambar III.5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

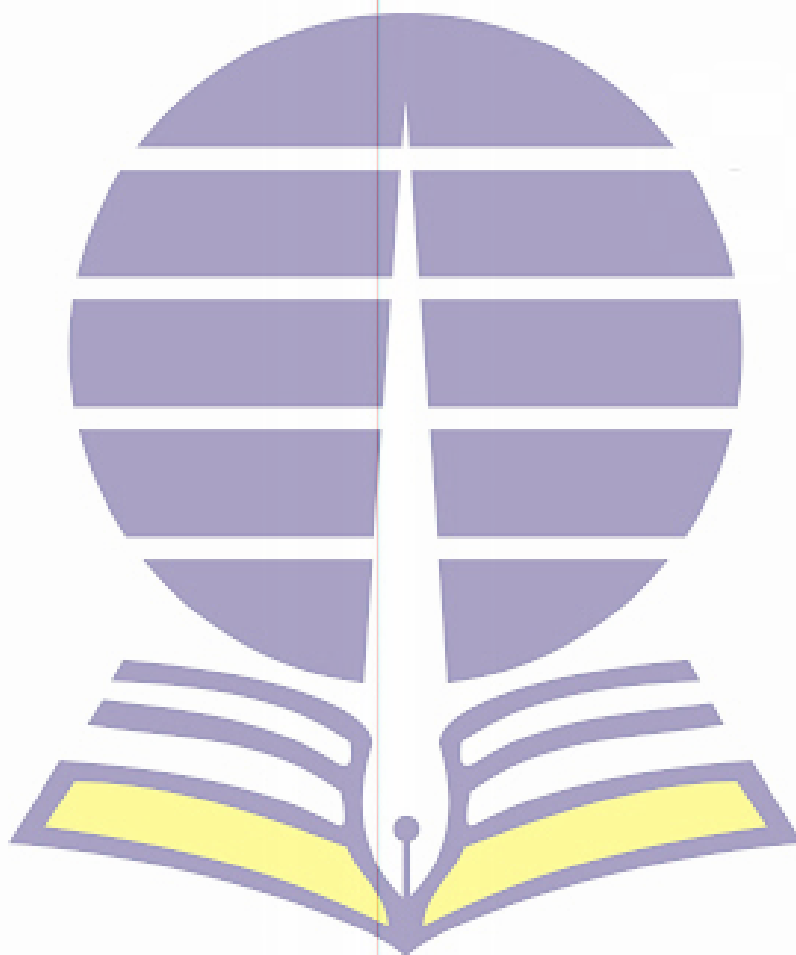


DAFTAR LAMPIRAN**Lampiran 1**

Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2

Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah salah satu negara demokrasi yang dimana seluruh masyarakatnya memiliki hak yang sama didalam pengambilan segala keputusan menyangkut kepentingan khalayak ramai. Sistem demokrasi di negara Indonesia dapat dibuktikan secara langsung dengan terselenggaranya pemilihan Presiden dan Wakil Presiden yang dilakukan langsung oleh rakyat. Dalam negara demokrasi, kebebasan berpendapat dimuka umum, memberikan kritikan atau mengawasi terselenggaranya sistem pemerintahan adalah salah satu hal yang diperbolehkan.

Ada 3 (tiga) bidang yang memiliki kedudukan sejajar didalam pembagian kekuasaan antara lembaga negara yang berdasarkan UUD (Undang-Undang Dasar) 1945 diantaranya lembaga Legislatif, lembaga Eksekutif, dan lembaga Yudikatif. Lembaga Legislatif adalah suatu lembaga negara yang memiliki fungsi sebagai pembuat atau penyusun Undang-Undang. Lembaga Legislatif juga memiliki kewenangan untuk menentukan anggaran pendapatan dan belanja negara serta memantau atau meninjau proses pemerintahan yang menerapkan suatu Undang-Undang. Kemudian lembaga Eksekutif, adalah suatu lembaga negara yang berkewajiban untuk menjalankan fungsi penyelenggaraan Undang-Undang yang disusun oleh lembaga Legislatif. Orang-orang yang menjalankan fungsi Eksekutif adalah

Kepala Pemerintah diantaranya, dalam skala Nasional yaitu Presiden dan Wakil Presiden, kemudian untuk skala daerah yaitu Gubernur, Bupati/Walikota serta para wakilnya. Para eksekutor ini memiliki hak untuk mengajukan RUU (Rancangan Undang-Undang) kepada Lembaga Legislatif serta menentukan peraturan pemerintah. Khusus untuk Presiden, diberikan kewenangan untuk mengangkat dan memberhentikan Menteri-Menteri guna membantu kinerjanya sebagai kepala pemerintahan. Yang terakhir lembaga Yudikatif, yaitu suatu lembaga negara yang memiliki fungsi pengawalan juga pemantauan dalam berjalannya proses pemerintahan dengan landasan hukum. Bagian dari lembaga yudikatif diantaranya adalah Mahkamah Konstitusi, Mahkamah Agung, Komisi Yudisial dan Inspektif.

Lembaga Eksekutif merupakan salah satu unsur penting dalam menjalankan roda pemerintahan di negara Republik Indonesia. Indonesia merupakan negara yang luas, dengan 34 (tiga puluh empat) provinsi yang membentang luas dari sabang sampai merauke. Setiap wilayah pasti memiliki organisasi atau instansi-instansi yang menjadi perpanjangan tangan dari lembaga pemerintahan pusat untuk melaksanakan konsep otonomi daerah, salah satunya adalah Polda yang merupakan perpanjangan tangan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Setiap instansi maupun organisasi yang menjalankan fungsi pemerintahan akan menekankan konsep pelayanan publik khususnya pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan Undang-Undang Kepolisian RI nomor 2 tahun 2002, menyatakan bahwa fungsi kepolisian adalah sebagai pemelihara keamanan

dan ketertiban didalam masyarakat, sebagai aparat penegak hukum, dan sebagai pemberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan terhadap masyarakat dengan dibantu oleh masyarakat serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Pelayanan yang diberikan oleh fungsi kepolisian harus dilakukan dengan sebaik mungkin dikarenakan hal tersebut menyangkut kepentingan khalayak ramai. Akan tetapi, saat ini pelayanan yang dilakukan oleh fungsi kepolisian masih sangat menyesuaikan pada konsep-konsep birokrasi yang ada. Saat ini, birokrasi menjadi salah satu permasalahan utama dalam pelayanan publik di negara Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah terus berusaha dan berbenah diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan reformasi birokrasi.

Program reformasi birokrasi dicanangkan oleh pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau dikenal dengan istilah *good government* pada setiap lembaga negara termasuk Polri, harus terbebas dan bersih dari praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Polri adalah salah satu lembaga negara yang menjalankan konsep administasi publik sesuai dengan amanah Undang-Undang. Oleh karena itu, Polri harus siap untuk melakukan pembenahan secara menyeluruh dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan menyesuaikan pada perubahan kondisi sosial yang dinamis dan juga dapat menyesuaikan terhadap permasalahan-permasalahan yang berkembang dimasyarakat.

Era reformasi adalah titik dimana Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia menjadi lebih profesional, responsif, akuntabel, dan transparan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai aparat penegak

hukum, sebagai pemelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan harapan masyarakat, upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Polri untuk meningkatkan profesionalitas dan kepercayaan masyarakat antara lain adalah pembenahan, penataan, penguatan, dan perubahan. Penetapan sasaran Polri dalam melaksanakan perubahan dan penataan diantaranya yaitu, pada tahun 2005 sampai dengan 2009 Polri membangun kepercayaan publik terhadap Polri atau disebut dengan *trust building*, pada tahun 2010 sampai dengan 2014 Polri membangun kemitraan dengan masyarakat atau dikenal dengan *partnership building*, dan pada tahun 2015 sampai dengan 2025 merupakan target tercapainya keunggulan atau *strive for excellence* oleh lembaga Polri.

Globalisasi, masyarakat yang dinamis, dan tuntutan reformasi birokrasi nasional menjadi penyebab munculnya tuntutan masyarakat terhadap Polri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih profesional, responsif, akuntabel, transparan, mudah, murah, cepat, dan sederhana. Optimalisasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polri diharapkan dapat menciptakan persepsi positif masyarakat atas Polri. Adanya persepsi positif dari masyarakat merupakan bukti bahwa Polri telah memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat yang pada gilirannya, kepercayaan terhadap Polri akan meningkat.

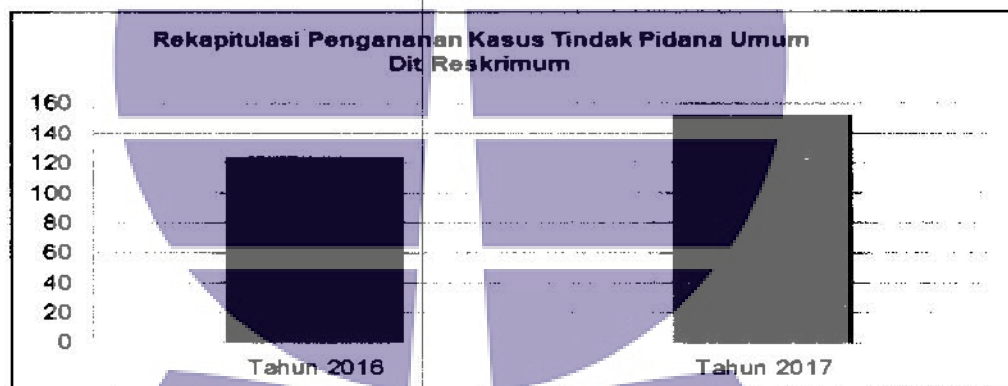
Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepolisian untuk menghindari percaloan dan sistem yang berbelit-belit dan dalam rangka memberikan pelayanan publik yang baik adalah melalui pembentukan SPKT (Sentra

Pelayanan Kepolisian Terpadu). SPKT memiliki tugas sebagai pemberi layanan kepolisian terhadap publik, berupa penanganan pertama serta penerimaan pengaduan atau laporan masyarakat, pemberian layanan berupa pertolongan atau bantuan kepolisian, bersamaan dengan fungsi-fungsi yang ada mendatangi tempat kejadian perkara dalam rangka melakukan pengamanan tempat serta melakukan olah tempat kejadian perkara dengan berlandaskan peraturan dan ketetapan hukum yang diberlakukan. Terbentuknya SPKT bertujuan untuk melaksanakan fungsi yaitu melakukan koordinasi, membantu atau menolong, yaitu dalam hal menangani tempat kejadian perkara (TKP) antara lain berupa Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP) dan pengolahan TKP, mengawal serta mengatur lalu-lintas (Turjawali), juga memberikan pelayanan keamanan. Kemudian, SPKT berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada publik antara lain via surat tertulis, pesawat telepon, media sosial daring, serta SMS (pesan singkat). Selain itu, SPKT berfungsi untuk menyajikan pengetahuan publik yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat mengacu pada ketetapan undang-undang.

Dengan adanya SPKT, diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan tindak pidana. Pembentukan SPKT sekaligus sebagai salah satu upaya dalam melaksanakan reformasi birokrasi, dengan cara memangkas birokrasi dan memberikan pelayanan yang bersifat terpusat, tanpa ada pelayanan yang berbelit-belit dan menghindari terjadinya percaloan.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh SPKT adalah pembuatan Laporan Polisi, Surat Tanda Terima Laporan Polisi, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, Surat Kehilangan, Surat Catatan Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Laporan Diri, Surat Ijin Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Ijin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

Salah satu pelayanan yang dilakukan pada SPKT adalah menerima pengaduan Tindak Pidana Umum. Berikut adalah rekapitulasi jumlah kasus yang dilaporkan pada Polda Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2016 dan 2017:



Gambar I.1 Rekapitulasi Penanganan Kasus Tindak Pidana Umum Dit Reskrim

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan Gambar I.1 tentang rekapitulasi penanganan kasus tindak pidana umum Dit Reskrim, pada tahun 2016 jumlah kasus tindak pidana umum yang dilaporkan dan ditangani sebanyak 124 kasus. Pada tahun 2017, jumlah kasus yang dilaporkan dan ditangani mengalami peningkatan, yaitu sebanyak 152 kasus.

Dalam penanganan kasus tindak pidana umum pada Dit Reskrim, terdapat 10 (sepuluh) tahapan penanganan kasus yang terdiri dari tahap penyelidikan; tahap pemeriksaan; SPDP (berkas telah diberitahukan ke kejaksaan); Tahap-1 (penyerahan berkas perkara ke kejaksaan; P-18/P-19 (pengembalian berkas perkara disertai petunjuk oleh kejaksaan); pengiriman kembali berkas perkara; P-21 (berkas perkara dinyatakan lengkap oleh jaksa); Tahap 2 (penyerahan tersangka dan barang bukti); Tahap 2 (penyerahan tersangka dan barang bukti); SP3 (kasus dihentikan); dan tahap Limpah (pelimpahan ke polres). Berikut ini adalah tabel rekapitulasi penanganan kasus tindak pidana umum berdasarkan tahap penanganan pada tahun 2016 dan 2017:

Tabel I.1 Rekapitulasi Penanganan Kasus Tindak Pidana Umum pada Dit Reskrim Polda Bangka Belitung Tahun 2016 dan 2017

NO	TAHAP PENANGANAN	TAHUN	
		2016	2017
1	Penyelidikan	14	32
2	Pemeriksaan	37	25
3	SPDP	1	-
4	Tahap-I	-	-
5	P-18/P-19	-	-
6	Kirim kembali	-	-
7	P-21	1	-
8	Tahap-2	20	-
9	SP3	6	-
10	Limpah	45	95
JUMLAH		124	152

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel I.1, dapat diketahui bahwa jumlah kasus tindak pidana umum yang di tangani pada tahun 2016, sampai pada tahap penyelidikan sebanyak 14 kasus, tahap pemeriksaan sebanyak 37 kasus, tahap

SPDP sebanyak 1 kasus, Tahap-I sebanyak 0 kasus, tahap P-18/P-19 sebanyak 0 kasus, tahap kirim kembali sebanyak 0 kasus, tahap P-21 sebanyak 1 kasus, Tahap-2 sebanyak 20 kasus, tahap SP3 sebanyak 6 kasus dan tahap limbah sebanyak 45 kasus. Sedangkan pada tahun 2017, sampai pada tahap penyelidikan sebanyak 32 kasus, tahap pemeriksaan sebanyak 25 kasus, tahap SPDP sebanyak 0 kasus, Tahap-I sebanyak 0 kasus, tahap P-18/P-19 sebanyak 0 kasus, tahap kirim kembali sebanyak 0 kasus, tahap P-21 sebanyak 0 kasus, Tahap-2 sebanyak 0 kasus, tahap SP3 sebanyak 0 kasus dan tahap limbah sebanyak 95 kasus. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah kasus yang dilaporkan pada tahun 2017 semakin meningkat jika dibandingkan dengan kasus yang dilaporkan pada tahun 2016. Selain itu, pada tahun 2017, jumlah kasus yang ditangani pada tingkat limbah jauh meningkat dibandingkan tahun 2016. Peningkatan jumlah kasus yang ditangani pada tingkat limbah juga menunjukkan bahwa adanya perbaikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu lembaga pemerintah yang saat ini sering mendapat sorotan miring adalah lembaga kepolisian. Birokrasi pada lembaga kepolisian seringkali dinilai buruk karena diidentikkan dengan suap, birokrasi yang kaku dan berbelit-belit, serta kebijakan yang kurang disosialisasikan. Persepsi buruk tentang kepolisian yang telah berkembang di masyarakat saat ini berimplikasi pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Berdasarkan hasil survei pra penelitian yang dilakukan pada beberapa responden yang pernah mendapatkan pelayanan ketika melakukan pelaporan

tindak pidana di SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung, rata-rata responden menjawab ragu-ragu bahwa ruangan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung bersih dan nyaman. Sementara itu, rata-rata responden menyatakan keraguan mereka tentang pemberian pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan. Selain itu, rata-rata responden menyatakan keraguan mereka terhadap tingkat pengetahuan dari petugas SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung. Responden juga menyatakan keraguan mereka akan kesediaan petugas SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung untuk membantu pelapor yang melakukan pengaduan tindak pidana secara sukarela. Akan tetapi, rata-rata responden menjawab setuju bahwa petugas SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki pengetahuan yang luas dan bersedia melayani pelapor dengan penuh keramahan dan kesopanan. Rata-rata jawaban responden yang ragu-ragu membuat peneliti menduga bahwa terdapat masalah mengenai kualitas pelayanan pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana. Stigma negatif yang terbentuk dikalangan masyarakat seringkali membuat masyarakat tidak mau berurusan dengan kepolisian. Stigma negatif ini juga berpengaruh terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian (Milawaty, 2013: Hal. 2).

Di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, stigma negatif tersebut masih melekat pada masyarakat. Namun tidak dapat disangkal, sejak diperkenalkannya good corporate government yang diikuti dengan aturan pendukungnya seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

pembenahan pelayanan kepolisian terus diarahkan ke pencitraan positif. Akan tetapi, lembaga kepolisian harus berusaha menoreh jejak-jejak positif untuk membalikkan stigma masyarakat. Terlepas dari stigma negatif masyarakat tentang lembaga kepolisian, pelayanan yang diberikan kepolisian tidak akan dapat berjalan lancar tanpa adanya kerjasama yang baik dengan pihak yang berkaitan langsung terhadap pelayanan tersebut, yaitu masyarakat.

Melihat pentingnya hubungan antara kepolisian dan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan tersebut. Menurut Tjiptono (dalam Astia, 2015: Hal.8), kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa dapat berguna dengan baik dan dapat dikerjakan dengan baik memiliki mutu yang bernilai harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari instansi itu sendiri, sehingga baiknya pelayanan berdampak pada tinggi rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan sebagai kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut (Moorman, Deshpande, dan Zaltman dalam Darsono, 2008). Berry dalam Jasfar (2012:16-17) menjelaskan faktor-faktor yang menjadi pondasi terbentuknya hubungan jangka panjang antara suatu instansi dengan masyarakat yang berdasarkan kepercayaan, yaitu: Penilaian terhadap kompetensi yang dimiliki (*perceived competence*) dan Penilaian terhadap

keadilan dan kejujuran (*perceived fairness*). Penilaian terhadap kompetensi (*perceived competence*) yaitu penilaian masyarakat terhadap keunggulan pelayanan yang diberikan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas tentunya penilaian pelanggan baik sehingga masyarakat tersebut percaya pada kemampuan hotel tersebut. Sebagai contohnya adalah jika SPKT yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, secara tepat dan akurat akan selalu mendapatkan kepercayaan dari pelanggannya.

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi Polri belum memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepercayaan. Masyarakat masih belum merasakan secara sepenuhnya pelayanan yang diberikan oleh SPKT dalam melayani masyarakat dalam bentuk bukti langsung (fasilitasi fisik), reliabilitas, responsivitas, jaminan serta empati yang diberikan oleh SPKT.

Pelayanan dalam bentuk nyata misalnya, masih banyak kekurangan fasilitas fisik yang belum dimiliki oleh kepolisian khususnya SPKT seperti fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman dan kurang memadai, hal ini menyebabkan kurangnya kepuasan akibat ketidakseriusan kepolisian untuk dalam menyediakan fasilitas untuk melayani masyarakat. Ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik yang tidak memadai ini pada akhirnya mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian khususnya SPKT. Masih terdapat persepsi di kalangan masyarakat yang merasa ragu-ragu untuk mengadakan kasus tindak pidananya kepada kepolisian yang disebabkan oleh

berbagai faktor. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian masih belum maksimal.

Hal lainnya ditunjukkan melalui keandalan petugas yang memberikan pelayanan, dapat tergambar melalui kompetensi. Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pada SPKT, dapat ditunjukkan melalui pengetahuan dan kemampuan dari petugas tersebut. Kurang mampunya petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat menyebabkan ketidakpuasan sehingga timbulnya rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Mujianto, Militina dan Utary (2015), menghasilkan analisis bahwa responsivitas dan jaminan terbukti berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas yang ditunjukkan melalui daya tanggap serta jaminan yang ditunjukkan melalui kredibilitas secara nyata mampu mempengaruhi kepercayaan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh SPKT. Layanan dalam bentuk daya tanggap (responsivitas) dapat berupa respon petugas terhadap keluhan, terhadap saran yang diberikan serta penyelesaian masalah secara tepat dengan informasi yang jelas dan benar. Selain itu, jaminan /kredibilitas dapat ditunjukkan melalui reputasi lembaga, kepastian pelayanan, serta pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara langsung.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada Institusi Polri. Kepercayaan masyarakat hakikatnya terbentuk dari janji instansi untuk memenuhi janjinya, yaitu

dengan memenuhi harapan para pelapor atau masyarakat. Selain itu, Rahmadiyahanti (2012), menyatakan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepercayaan masyarakat, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepercayaan dibenak masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Pramana dan Rastini (2016), yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang memberikan pelayanan tersebut akan semakin meningkat.

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani tindak pidana dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Polri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tidak pidana?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung Dalam Menangani Pengaduan Tidak Pidana, yaitu untuk mengevaluasi dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tidak pidana.

D. Manfaat Penelitian

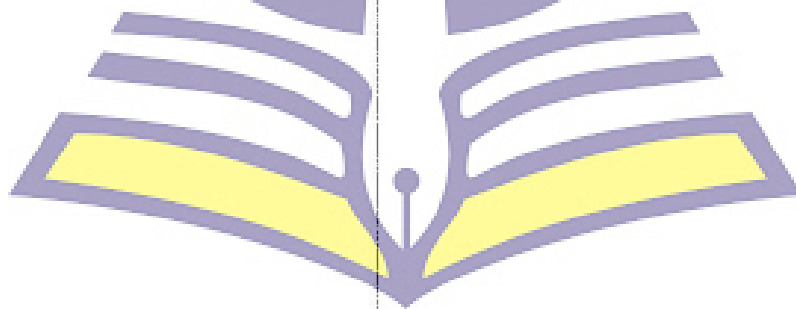
Dengan adanya perumusan masalah dan tujuan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan teori khususnya teori mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Hasil dari pengembangan teori ini dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang meneliti mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat berguna untuk melatih kemampuan berpikir secara ilmiah dengan mengedepankan dasar disiplin ilmu yang diperoleh.
- b. Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi dan sumber tambahan untuk penelitian selanjutnya..
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Polri melalui kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi lembaga institusi Polri dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk waktu yang akan datang dan institusi Polri dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tidak Pidana.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Pelayanan Publik

Dalam penerapannya di Indonesia, pelayanan publik juga dapat disebut pelayanan masyarakat atau pelayanan umum. Maka dari itu, penggunaan ketiga istilah tersebut sering dilakukan karena kesamaan makna. Pelayanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai sebuah perangkat yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang berkepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan dapat diartikan sebagai pelayanan publik.

Haryatmoko (2011, hal. 13) menyatakan bahwa:

Pelayanan publik ialah "semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, pewujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan ikatan sosial, mengikis egoisme yang tidak masuk akal untuk memastikan terpenuhinya hak-hak sosial guna mencapai kepentingan bersama.

Daryanto (dalam Zam, 2013, hal. 21) menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan jasa. Pelayanan adalah memberikan layanan jasa atau memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan.

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut (Haryatmoko, 2011, hal. 13) :

1. Pelayanan publik adalah pengambilan tanggung jawab yang dilakukan secara bersama atas suatu kekayaan, kegiatan atau pelayanan yang mengabaikan pemikiran kepemilikan swasta atau individu dikarenakan prinsip nonprofitnya.
2. Pelayanan publik memiliki bermacam-macam tatanan badan hukum, baik pada sektor internal ataupun eksternal publik.
3. Pelayanan publik adalah institusi rakyat sebagai pemberi layanan pada rakyat, mengupayakan hajat bersama, serta memiliki kewajiban guna memberi output. Oleh karena itu, siapapun yang berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan harapan untuk mengupayakan kesejahteraan publik dapat diakui sebagai elemen dari pelayanan publik.
4. Karakteristik pelayanan publik dapat dilihat dalam usaha menanggapi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

B. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Tidak mudah untuk menilai kualitas pelayanan publik, khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif. Terlepas dari persoalan tersebut, problematika mengenai kualitas pelayanan publik menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis pada saat ini, khususnya Indonesia. Hal ini terjadi karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi barometer suatu Negara dikatakan baik atau gagal. Diperlukan pemaparan yang jelas mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar agar dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Brady and Conin (dalam Afrial, 2009, hal.88) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah komparasi antara ekspektasi dan realita saat menerima layanan. Sedangkan dalam Samosir, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menambahkan bahwa, "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya" (Samosir, ZZ, 2005, hal.28). Berdasarkan penjelasan dari berbagai ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa saat menilai mutu pelayanan, masyarakat membandingkan realita dan harapan atas pelayanan tersebut. Sebagaimana diterangkan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, ukuran keberhasilan organisasi dapat diukur melalui ide mutu pelayanan. Kesuksesan lembaga dalam hal ini adalah baik oleh lembaga yang menjadi pelayan publik serta oleh kelompok bisnis.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, teori yang digunakan oleh peneliti adalah teori dari Parasuraman, *et. al.* untuk menilai kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh negara. Evaluasi kualitas pelayanan tidak semata-

mata ditetapkan oleh negara, tetapi bisa juga ditetapkan oleh rakyat, sebagaimana penjelasan dari Barata (2003, hal. 36), bahwa:

berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122), menyatakan bahwa untuk mengukur mutu pelayanan, terdapat 5 (lima) penanda ukuran mutu pelayanan yaitu:

a. Bukti Langsung (*tangibles*)

Adalah kapabilitas instansi saat membuktikan keberadaannya terhadap aspek luar. Contohnya yaitu sarana dan prasarana, perlengkapan yang dipakai atau bisa juga dalam bentuk representasi fisik atau pelayanan diantaranya:

- a. Peralatan dan Perlengkapan
- b. Kerapian, Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan

b. Keandalan (*reliability*)

Adalah kompetensi guna menyediakan layanan secara cepat, saksama dan memadai seperti yang dikomitmenkan. Dengan kata lain, instansi menyediakan layanan yang cermat sedari awal, yang diantaranya:

- a. Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan.

b. Bertanggung jawab atas masalah pelayanan pada konsumen.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Adalah semangat serta keterampilan oleh petugas pelayanan guna memberi bantuan kepada konsumen pada proses pemberian pelayanan secara optimal, diantaranya:

- a. Pemberian layanan dengan cekatan serta tanggap.
- b. Siap dan tanggap dalam menangani atau merespon permintaan pelanggan.

d. Jaminan (*assurance*)

Adalah kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi berupa kompetensi (keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan) dan kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para pegawai), meliputi:

- a. Etika petugas saat melayani pelanggan.
- b. Petugas mempunyai wawasan mumpuni agar bisa menanggapi pertanyaan dari pelanggan.

c. Empati (*empathy*)

Adalah perhatian yang diberikan secara pribadi dan tanpa pamrih kepada masyarakat dengan upaya untuk memahami keinginan masyarakat, yang meliputi:

- a. Memberikan perhatian individu terhadap masyarakat (pelapor)
- b. Petugas yang memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dan senantiasa mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat.

C. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

Menurut Hendrajati (2014:11-12), SPKT memiliki tugas yaitu menyediakan layanan kepolisian terhadap publik, berupa akseptasi serta penindakan awal pengaduan atau laporan, perbantuan kepolisian atau pemberian layanan bantuan, olah TKP, serta pemberian layanan keamanan yang didasarkan pada aturan hukum yang diberlakukan.

Adapun hal-hal yang dilayani oleh SPKT yaitu :

- Pembuatan Laporan Polisi atau LP
- Pembuatan Surat Tanda Terima Pemberitahuan atau STTP
- Pembuatan Surat Tanda Terima Laporan Polisi atau STTLP
- Pembuatan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan atau SP2HP
- Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan atau SKTLK
- Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK
- Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor atau STNK
- Pembuatan Surat Izin Mengemudi atau SIM
- Pembuatan Surat Izin Keramaian
- Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan
- Surat Keterangan Laporan Diri atau SKLD

Hendrajati (2014:12), berpendapat bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu memiliki tugas sebagai berikut:

1. Pengoordinasian dan penyediaan pelayanan serta bantuan, antara lain pengawalan dan pengaturan lalu lintas, pengamanan, dan pengolahan tempat kejadian perkara.
2. Pelayanan publik diantaranya via surat, SMS atau pesan singkat, telepon, faksimili, serta menggunakan media sosial.
3. Pemberian keterangan secara terbuka mengenai kebutuhan publik sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Teori Kepercayaan

Kepercayaan adalah keinginan satu pihak untuk mendapatkan perlakuan dari pihak lainnya dengan harapan bahwa pihak lainnya akan melakukan tindakan penting untuk memenuhi harapan tersebut, terlepas dari kemampuannya untuk memonitor atau mengontrol pihak lain. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis (Mujianto, dkk, 2015). Membentuk kepercayaan konsumen merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen.

Menurut Ba dan Pavlou (2002:54), kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas dari orang yang dipercaya. Morgan dan Hunt (2004:64), berpendapat bahwa

kepercayaan adalah bagian krusial yang memberi pengaruh atas nilai kepuasan. Kepercayaan atas pemberi layanan dapat menambahkan kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan. Semakin besar nilai kepercayaan pelanggan atas pemberi layanan, maka nilai kepuasan pelanggan akan meingkat pula, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan merupakan kesanggupan suatu pihak atas resiko pihak lain yang didasari oleh kepercayaan dan ekspektasi bahwa pihak lain mau memberi respons sesuai ekspektasi walaupun semua pihak tidak saling mengenal.

Suatu kepercayaan publik dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan yang membuat pihak lain bisa diyakini atau memberi kesanggupan satu pihak agar responsif atas suatu aksi yang dilakukan oleh pihaknya. Terdapat banyak indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan. Menurut Kim *et al* dalam Adi (2012), terdapat tiga dimensi dalam pengukuran kepercayaan, antara lain:

a. Jaminan Kepuasan

Yaitu adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, kemampuan untuk memberikan kepuasan dala bertransaksi dan upaya pemenuhan janji-janji kepada konsumen.

b. Perhatian

Perhatian berkaitan dengan sikap yang ditampilkan oleh petugas terhadap pelanggan. Hal ini dapat diberikan melalui adanya perhatian untuk

memberikan pelayanan terbaik, memberikan respon yang cepat, serta adanya kemampuan untuk memenuhi tanggung jawab.

c. Keterus-terangan

Keterusterangan berkaitan dengan proses-proses yang dilakukan dapat dipercaya dan kejujuran dalam proses pemberian informasi dan informasi yang diberikan.

E. Kajian tentang Polri

Polri adalah alat negara yang profesional dalam bidang penegakan hukum, maka diperlukan kokohnya asas hukum dalam tatanan tugas dan wewenang Polri. Situasi kamtibmas merupakan salah satu kebutuhan masyarakat baik secara individu atau kelompok. Hal tersebut merupakan kondisi umum yang dapat melatarbelakangi pelaksanaan tugas pokok Polri.

Menurut Zam (2013:30), Kepolisian adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan Polri yaitu untuk menjamin ketertiban dan tegaknya hukum di dalam masyarakat, membina ketentraman di dalam masyarakat untuk mewujudkan negara yang aman dan tertib, menjaga pertahanan dan keamanan negeri, dan mencapai tujuan nasional dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Zam (2013:31) berpendapat bahwa Kepolisian berfungsi sebagai penegakan hukum yang memberikan naungan dan jasa bagi publik, juga melakukan pembinaan warga sehingga Polri dapat menjamin ketertiban dan

tegaknya hukum, serta terbinanya masyarakat yang tentram sehingga dapat mewujudkan keamanan dan ketertiban di dalam masyarakat. Nasution (2012:2) berpendapat bahwa Polri memiliki fungsi dan tugas untuk memelihara kamtibmas atau keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan aturan hukum, melayani, melindungi, serta mengayomi publik yang dilakukan secara profesional, responsif, akuntabel, dan transparan.

F. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang melakukan penelitian sejenis tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Akan tetapi penelitian ini lebih menekankan pada kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tidak pidana dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh Rezha, Rochmah dan Siswidiyanti (2012), penelitian ini menguji analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kota Depok). Penelitian ini menduga bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel bentuk fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui subvariable bentuk fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Nasution (2012), yang menganalisis reformasi birokrasi Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada

Polda Jawa Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi pada polda jawa barat dalam rangka meningkatkan peayanan kepada masyarakat masih belum mencapai target outcome yang ditargetkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Astia (2015), menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hipotesis penelitian ini menduga bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh subvariabel pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Mujianto, Militina dan Utary (2015), menguji dan menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada Kepolisian Sektor Bengalar. Penelitian ini menduga bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik, juga memiliki pengaruh yang signifikan pada kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi secara signifikan kepuasan maupun kepercayaan masyarakat.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Zam (2013), menganalisis tentang budaya kerja kepolisian dalam sistem pelayanan masyarakat di Polres Bone. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat berpandangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kepolisian masih belum berjalan secara maksimal.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Yusuf (2017), dengan judul penelitian “*Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust*”, mencoba menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan dan kepercayaan publik (masyarakat). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Kazami, *et.al* (2015), dengan judul “*The Effect of E-Government Service Quality on Public Trust: Case Study: Sanaat o Madan Bank of Iran*”, menguji pengaruh *E-Government Service Quality* terhadap *Public Trust*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya *E-Government Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan atas *Public Trust* (Kepercayaan Masyarakat)

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana.

Tabel II.1 Ringkasan Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Reza, Rochmah dan Siswidiyanti (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok)	- Kualitas Pelayanan Publik - Kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

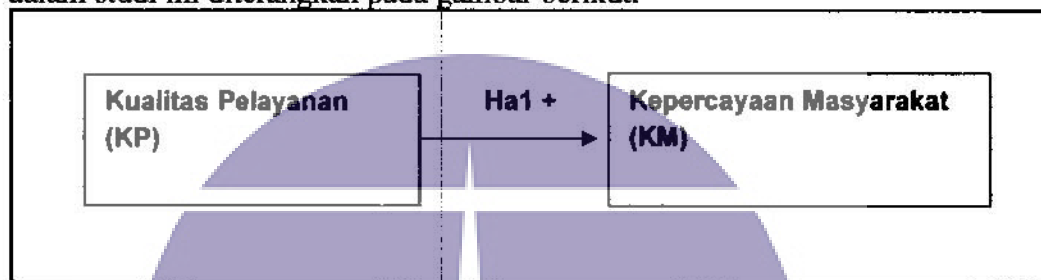
2	Nasution (2012)	Reformasi Birokrasi Polri dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan publik pada Polda Jawa Barat	- Reformasi Birokrasi - Kualitas Pelayanan	Reformasi birokrasi pada Polda Jawa Barat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat masih belum mencapai outcome yang ditargetkan
3	Zam (2013)	Budaya Kerja Kepolisian dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bone	- Budaya Kerja - Sistem Pelayanan Masyarakat	Masyarakat masih berpandangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kepolisian masih belum berjalan secara maksimal
4	Astia (2015)	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur	- Kualitas Pelayanan - Kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat
5	Mujianto, Militina dan Utary (2015)	Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor bengalor	- Kualitas Pelayanan - Kepuasan Masyarakat - Kepercayaan Masyarakat	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat
6	Yusuf (2017)	<i>Effect of Public Service Quality on Satisfaction and Its Implication on Public trust</i>	- <i>Public Service Quality</i> - <i>Satisfaction</i> - <i>Public Trust</i>	<i>The quality of public services does not significantly affect the public trust</i>
7	Kazemi, et al (2015)	<i>The Effect of E-Government Service Quality on Public Trust: Case Study: Sanaat o Madan Bank of Iran</i>	- <i>E-Government Service Quality</i> - <i>Public Trust</i>	<i>E-Government has positive and significant impact on public trust</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2019

G. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah ikatan antara tiap-tiap ide dari problematika yang akan ditelaah dan dipakai guna mengaitkan atau menerangkan secara ringkas tentang problematika tersebut.

Dalam studi ini, peneliti menyuguhkan konteks pikiran guna mempermudah dan menafsirkan problematika yang dipelajari dan disuguhkan dalam bentuk diagram yang menggambarkan keterkaitan tiap-tiap variabel, yaitu menjadikan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel X, dan kepercayaan masyarakat sebagai variabel Y. Secara ringkas, kerangka berpikir dalam studi ini diterangkan pada gambar berikut:



Gambar II.1 Model Kerangka Berfikir

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2018

Penelitian ini menganalisis gambaran kondisi kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dan Kondisi Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Polri. Selain itu penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui 5 dimensi penelitian. Terdapat satu variabel X dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (KP) dengan lima dimensi yaitu Fasilitas Fisik (FF), Reliabilitas (RL), Responsivitas (RS), Jaminan (JM), dan Empati (EP). Sedangkan variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepercayaan Masyarakat (KM) melalui dimensi Kemampuan (Ability), Kebaikan Hati (Benevolence) dan Integritas (Integrity). Maka dari itu, peneliti akan mengadakan studi lebih jauh mengenai pengaruh kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani kasus tindak pidana terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri.

H. Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

1. Kualitas Pelayanan

Variabel Independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009, hal.88), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam mengukur variabel ini, menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Kotler (2005:122). dengan menggunakan 5 indikator dimensi yaitu Bukti Langsung, Keandalan (reliabilitas), Daya Tanggap (Responsivitas), Jaminan dan Empati.

2. Kepercayaan Masyarakat

Variabel dependen/terikat dalam penelitian ini adalah kepercayaan masyarakat. Menurut Ba dan Pavlou (2002:54), mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Dalam mengukur kepercayaan masyarakat, menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Kim et al yang dikutip dari Adi (2012). Adapun parameter untuk menilai variabel kepercayaan masyarakat yaitu: Jaminan Kepuasan, Perhatian dan Keterusterangan

I. Hipotesis

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Pada era reformasi birokrasi, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang menjadi salah satu tujuan utama dari reformasi birokrasi, yaitu kualitas pelayanan publik. Adanya pelayanan publik yang baik akan mengubah stigma masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepolisian. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zam (2013:89), menunjukkan bahwa masyarakat masih berpandangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kepolisian masih belum maksimal. Oleh karena itu, dengan adanya pemberian pelayanan yang lebih baik oleh institusi Polri, seperti pelayanan pada pengaduan tindak pidana di SPKT, akan mengubah stigma negatif masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

Penelitian yang dilakukan oleh Mujianto, Militima dan Utary (2016:24) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astia (2015:25), yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan, menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat, maka hipotesis pertama (H_a) dirumuskan :

H_a : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kep. Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dirancang memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana serta pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat pada institusi Polri dengan menggunakan uji hipotesis. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei merupakan penelitian deskriptif yang menggambarkan/menguraikan sifat dari suatu fenomena/keadaan yang ada pada waktu aktual dan mengkaji penyebab dari gejala-gejala tertentu, bertujuan mengumpulkan data yang terbatas dari sejumlah kasus besar. Selanjutnya digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa atau dengan memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel dan data yang digunakan untuk memecahkan masalah.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena desain ini menjelaskan dan menguji hipotesis hubungan kausal antara variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepercayaan Masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh penting terhadap kepercayaan masyarakat, apabila kualitas

pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung semakin baik, maka kepercayaan masyarakat pun akan semakin meningkat.

B. Sumber Informasi

1. Data Primer

Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner penelitian yang disebarakan kepada responden. Berikut adalah populasi dan sampel dari penelitian ini:

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah pelapor/korban yang pernah melakukan pengaduan pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung pada Tahun 2017, yaitu berjumlah 152 orang

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2014:154). Teknik sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota

populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dengan menggunakan sampling jenuh, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelapor/korban yang pernah melakukan pengaduan pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung pada Tahun 2017, yaitu berjumlah 152 orang. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian, dari 152 responden, hanya terdapat 94 responden yang dapat ditemui dan sisanya tidak dapat ditemui dikarenakan tidak lagi tinggal di tempat tersebut, sehingga jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku, serta jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Instrumen Penelitian

Penelitian ini memiliki judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana. Penelitian ini menekankan pada dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (KP) sebagai variabel X, dan Kepercayaan

Masyarakat (KM) sebagai variabel Y. berikut adalah Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan publik bukanlah suatu kegiatan yang sangat mudah, khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut. Permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik saat ini menjadi pusat perhatian dalam berbagai permasalahan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. (Samosir, ZZ, 2005, hal.28).

Pasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi Bukti Langsung, Dimensi Keandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan dan Dimensi Empati

2. Variabel Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas dari orang yang dipercaya. Menurut Morgan dan Hunt (2004:64), yang mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi teori yang dikemukakan Kim et al dalam Adi (2012), terdapat tiga faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain,

yaitu: Dimensi Jaminan Kepuasan, Dimensi Perhatian dan Dimensi Keterusterangan.

Tabel III.I Instrumen Penelitian

VARIABEL	DEFINISI	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan (KP)	Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Brady dan Conin dalam Afrial, 2009:88)	1. Bukti Langsung	1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
		2. Reliabilitas	2. Peralatan dan perlengkapan
		3. Responsivitas	3. Pemberian pelayanan sesuai janji
		4. Jaminan	4. Tanggung Jawab
		5. Empati	5. Kecepatan dan Ketepatan pelayanan
Kepercayaan Masyarakat (KM)	kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian (Ba dan Pavlou, 2002)	1. Jaminan Kepuasan	6. Kesigapan dan Ketanggapan Pelayanan
			7. Sopan Santun dalam memberikan pelayanan
			8. Pengetahuan Petugas
			9. Memberikan Perhatian
			10. Mengerti Keinginan dan kebutuhan masyarakat
		2. Perhatian	11. Upaya Memberi Kepuasan
			12. Kemampuan Memberikan Kepuasan
			13. Upaya Pemenuhan Janji-Janji
		3. Keterusterangan	14. Memberikan Pelayanan Terbaik
			15. Memberikan Respon Cepat
			16. Kemampuan Memenuhi Tanggung Jawab
			17. Proses dapat dipercaya
			18. Informasi yang diberikan jelas dan benar

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2018

Pengukuran jawaban responden dapat diukur melalui pemberian skor pada jawaban mereka. Sedangkan dalam pemberian skor, maka digunakan skala *likert*. Sugiyono (2013:136), menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berdasarkan jawaban setiap item, memiliki gradasi dari tertinggi sampai terendah. Masing-masing jawaban diberi skor sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data penelitian yang digunakan adalah :

1. Data Primer, dilakukan dengan tehnik langsung dengan responden.

Adapun cara yang dilakukan yaitu melalui kuesioner (*Questionnaire*)

Dengan meminta data tertulis dengan cara mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan yang dianggap menunjang dalam menganalisis hasil data primer.

2. Lokus Penelitian

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana ini dilakukan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Kepulauan Bangka Belitung.

3. Waktu Penelitian

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana ini dilakukan dalam rentang waktu November 2017 – Maret 2019, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel III.2 Alokasi Waktu Penelitian

NO	URAIAN	2018		2019
		JAN	MAR-MEI	JAN-MAR
1	Pengajuan Judul	√		
2	Penyelesaian BAB I		√	
3	Penyelesaian BAB II		√	
4	Penyelesaian BAB III		√	
5	Penyelesaian BAB IV			√
6	Penyelesaian BAB V			√

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2018

E. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Pada sub-bab sebelumnya peneliti sudah menjelaskan bahwa metode analisis yang digunakan salah satunya adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian, penulis

menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor responden.

Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (*skor*) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi.

Berikut perhitungannya = $\frac{n(m-1)}{m}$

Dimana :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item.

Untuk dapat menentukan urutan pada tiap-tiap variabel penelitian bisa didapat dari membandingkan nilai aktual dan nilai ideal. Guna memperoleh tendensi jawaban, responden akan didasarkan pada nilai rerata jawaban yang kemudian akan diklasifikasikan seperti rentang nilai dibawah ini:

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

Lebar skala = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Tabel III.3 Kategori Skala

No	Skala	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Rendah
2	1,81 – 2,60	Rendah
3	2,61 – 3,40	Sedang
4	3,41 – 4,20	Tinggi
5	4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : (Arikunto, 2010)

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum penelitian dilakukan, perlu dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas terhadap data penelitian yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas data dimasukkan agar data penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas memenuhi batasan yang disyaratkan.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ghozali, 2013:52).

Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n - 2$ dimana n adalah jumlah sampel. Apabila r hitung lebih besar daripada r tabel dan

nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013:53).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Untuk itu peneliti menggunakan alat bantu program *SPSS 20 for windows*. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,70$ (Ghozali, 2013:48).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2013:160).

Dalam analisis grafik, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residunya. Dasar pengambilan keputusannya adalah, Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogramnya

menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Akan tetapi, jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Namun Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan karena secara visual dapat kelihatan tidak normal padahal secara statistik bisa sebaliknya.

Oleh karena itu, penelitian ini juga dilengkapi dengan uji statistik. Adapun uji normalitas dengan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik sederhana dan uji *Kolmogorov-Smirnov (KS test)*. dengan melihat angka profitabilitas signifikan dimana data dapat disimpulkan berdistribusi normal jika nilai Z hitung $< Z$ tabel, dan angka signifikasinya lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2013: 163).

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas mempunyai tujuan guna melakukan pengujian untuk membuktikan adanya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang ideal dapat diketahui jika antara variabel independen tidak terjadi korelasi. Guna mengenali apakah ada multikolinieritas atau tidak dalam model regresi, yang dilihat adalah nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Kedua nilai ukur ini menampilkan tiap-tiap variabel independen mana yang diterangkan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* melakukan pengukuran variabilitas variabel independen terpilih yang

tidak diterangkan oleh variabel independen lain. Jadi, nilai *Tolerance* yang rendah berbanding lurus dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk membuktikan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$, atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Jika dalam model regresi tidak ditemui asumsi deteksi seperti diatas, maka model regresi yang dipakai dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas, begitu pula sebaliknya (Ghozali, 2013 : 106).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap, maka yang terjadi adalah homoskedastisitas dan jika berbeda maka yang terjadi adalah heteroskedastisitas.

Model regresi yang ideal yaitu model regresi yang bersifat homoskedastisitas atau tidak didapati terjadinya heteroskedastisitas. Pada umumnya data *correction* bersifat heteroskedastisitas dikarenakan data ini menghimpun data yang mewakili berbagai skala (besar, sedang, maupun kecil).

Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dibuktikan dengan memperhatikan ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Jika didapati pola

tertentu yang teratur maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013: 139).

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Regresi linier sederhana merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen. Model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Nilai konstanta

β = Koefisien Regresi

b = Variabel Independen

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksirkan nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya. Secara statistik *goodness of fit* dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi (Imam Ghozali, 2013: 97).

5. Pengujian Hipotesis

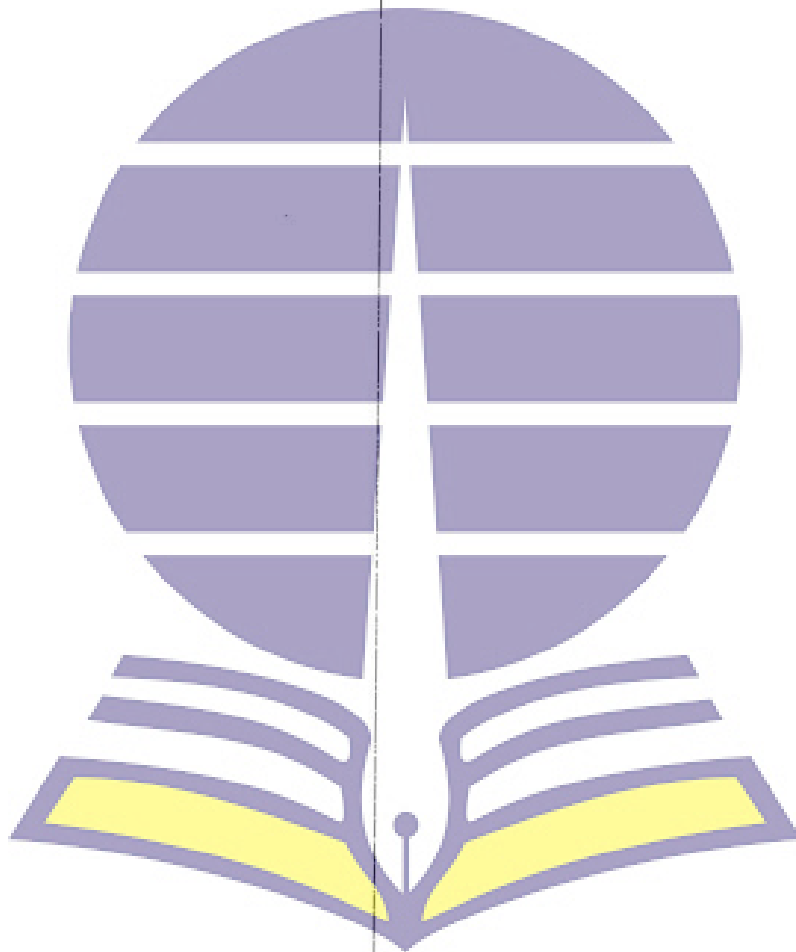
a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Uji t dapat dilakukan melalui *Quick Look*, yaitu bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain, kita hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, diterima. Uji t juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, diterima.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Analisis determinasi

digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1) terhadap variabel dependen (Y). Jika dalam uji empiris didapat nilai *adjusted* R^2 negatif, maka nilai *adjusted* R^2 dianggap bernilai nol. Secara sistematis jika nilai $R^2 = 1$, maka *adjusted* $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika $R^2 = 0$, maka *adjusted* $R^2 = (1-k)/(n-k)$. jika $k > 1$, maka *adjusted* R^2 akan bernilai negatif.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung

Sejarah terbentuknya Polda Kepulauan Bangka Belitung bermula pada saat wilayah Bangka Belitung dibagi menjadi dua wilayah, wilayah Bangka dan wilayah Belitung. Wilayah Bangka Belitung sebelumnya masih wilayah hukum dari Polda Sumatera Selatan. Kepolisian Bangka Belitung terbagi menjadi dua (2) Polres yaitu Polres Bangka dan Polres Belitung. Kemudian seiring dengan terjadinya pemekaran wilayah di Provinsi Sumatera Selatan, wilayah Kepulauan Bangka Belitung yang pada awalnya merupakan wilayah Kabupaten bertransformasi menjadi salah satu Provinsi berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 27 Tahun 2000 yang menyatakan Kepulauan Bangka Belitung Resmi Menjadi Daerah Provinsi Republik Indonesia yang ke-31 dan kemudian tanggal 9 Februari 2001 dilantiklah Bapak Amur Muchasim, Msi sebagai Gubernur Kepulauan Bangka Belitung oleh Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Republik Indonesia.

Setelah terbentuknya Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka sesuai dengan surat keputusan Kapolri No. Pol : Skep/07/XII/200 tanggal 29 Desember 200 tentang pembentukan Polwil Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian Kapolda Sumatera Selatan saat itu Mayjen Polisi Drs. Togar M. Sianipar, Msi atas nama Kapolri pada tanggal 11 Mei 2001 meresmikan berdirinya Polwil Bangka Belitung yang bertempat di Polsek Sungailiat Kabupaten Bangka dan selanjutnya melantik Kombes Pol. Drs. Erwin TPL

Tobing sebagai Kapolwil Kepulauan Bangka Belitung. Selanjutnya pada tanggal 27 Agustus 2001 kantor sementara Polwil dipindahkan dari Polsek Sungailiat ke Jalan Bukit Intan No. 1 Pangkalpinang (gedung milik Pemerintah Daerah Provinsi Kep. Babel). Gedung tersebut belum dilengkapi dengan sarana prasarana pendukung. Polwil Kepulauan Bangka Belitung memiliki 2 (dua) Polres, yaitu Polres Bangka dengan nama Kapolresnya pada saat itu AKBP. Drs. Bachtiar H. Tambunan dan Polres Belitung dengan nama Kapolresnya pada saat itu AKBP. Drs. Iwan Hari Sugiarto. Setelah itu berdasarkan keputusan Kapolri No. Pol : Kep/39/IX/2002 tanggal 23 September 2002 Polres Bangka dipecah menjadi Polresta Pangkalpinang dan Polres Bangka dengan Kapolres AKBP. Drs. Lilik Purwanto

Selama kurang lebih 2 tahun Polwil Kepulauan Bangka Belitung Berdiri, Polwil Kepulauan Bangka Belitung dinaikkan statusnya menjadi Polda kepulauan Bangka Belitung dengan status Polda Persiapan berdasarkan keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/11/III/2003 tanggal 13 Maret 2003. Adapun pejabat Kapolda pada saat itu adalah Kombes Pol. Drs Erwin TPL Tobing.

Seiring dilakukannya pemekaran Kabupaten di Provinsi Kep. Bangka Belitung, maka berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/30/VI/2004 tanggal 30 Juni 2004 dikembangkan 4 Polres persiapan yaitu:

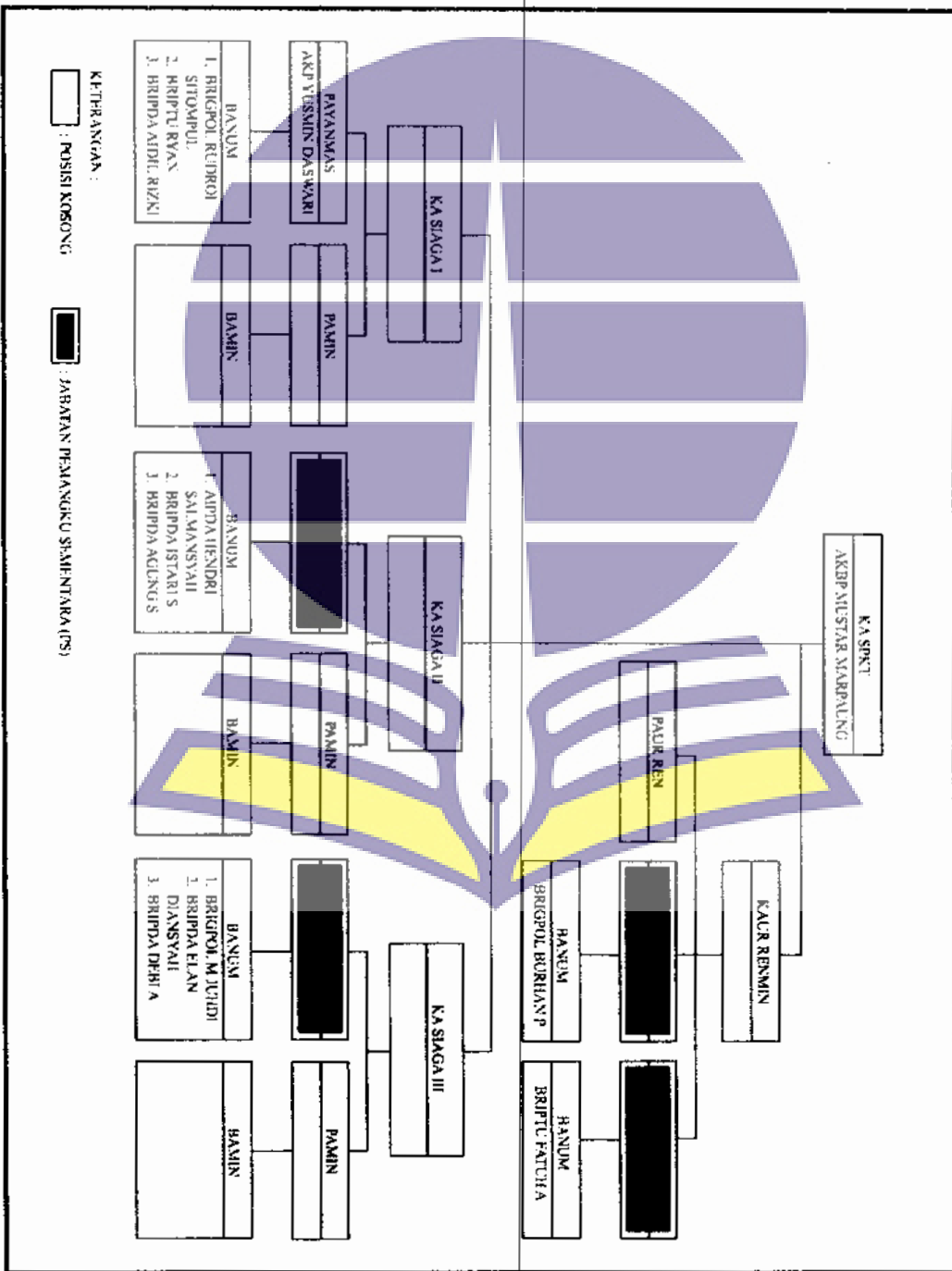
1. Polres Bangka Barat dengan pejabat Kapolres Kopol Eka Djunaedi,
S.IK

2. Polres Bangka Tengah dengan pejabat Kapolres Kopol Heri Susantu,
S.IK
3. Polres Bangka Selatan dengan pejabat Kapolres Kopol Mirzal Alwi,
S.IK
4. Polres Belitung Timur dengan pejabat Kapolres Kopol. Yusron Cahyo,
S.IK

Setelah berjalan kurang lebih 3 (tiga) tahun, Polda Persiapan Kepulauan Bangka Belitung ditingkatkan statusnya menjadi Polda Definitif Tipe B2 berdasarkan Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/4/I/2007 tanggal 15 Januari 2007. Lalu beberapa bulan kemudian, dilakukan peningkatan status 26 Polres persiapan menjadi Polres Definitif serta termasuk didalamnya 4 (empat) Polres persiapan di jajaran Polda Kep. Bangka Belitung yaitu Polres Bangka Barat, Polres Bangka Tengah, Polres Bangka Selatan dan Polres Belitung Timur berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/11/V/2007 tanggal 10 Mei 2007.

Dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh kepolisian adalah membentuk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). SPKT memiliki tugas sebagai pemebri layanan kepolisian terhadap publik, berupa penindakan awal serta penerimaan pengaudan atau laporan, membantu atau menolong masyarakat, sekaligus menjalankan fungsi kepolisian misalnya melakukan pengamanan serta olah tempat kejadian perkara dengan landasan hukum yang telah ditetapkan.

Sumber : Data diolah peneliti, 2018



Gambar III.1 Struktur Organisasi SPKT Poldas Kepulauan Bangka Belitung

B. Deskriptif Hasil Penelitian

1. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden

Responden dalam studi ini adalah pelapor/korban yang pernah melakukan pengaduan pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung pada Tahun 2017 yang memiliki jumlah total 94 Responden. Dari kuisisioner yang disebarakan pada responden dihasilkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut :

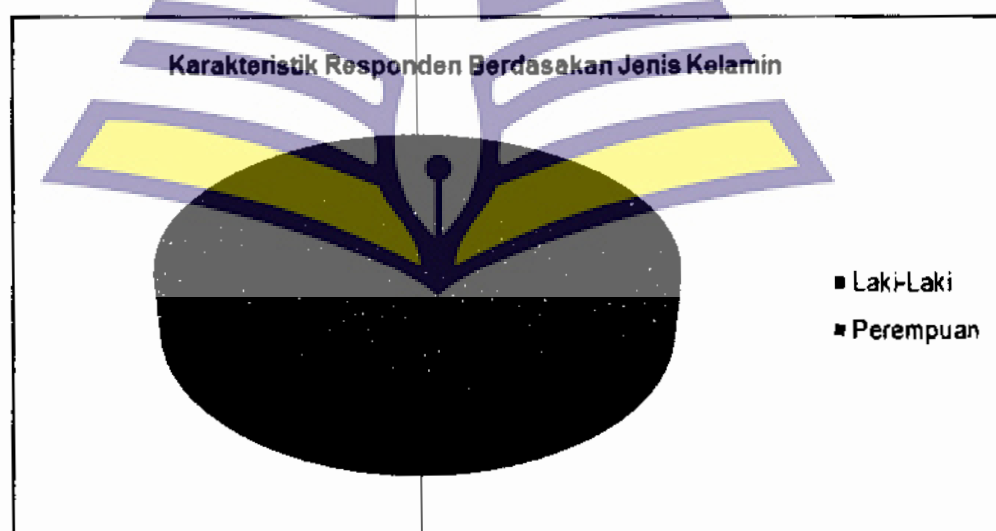
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	54	57.4
2	Perempuan	40	42.6
	Jumlah	94	100

Sumber : Data SPSS diolah Peneliti, 2018

Gambar III.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Data SPSS diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel IV.1 dan gambar IV.2 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 responden (57,4%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 responden (42,6%). Berdasarkan data diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden yang memiliki jenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	18 s.d. 25 Tahun	40	42,6
2	26 s.d. 30 Tahun	31	33,0
3	31 s.d. 40 Tahun	22	23,4
4	>40 Tahun	1	1,1
Jumlah		94	100

Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2018

Gambar III.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Data SPSS diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel IV.2 dan gambar IV.3 membuktikan bahwa responden yang memiliki usia 18 – 25 tahun sebanyak 40 responden (42,6%), usia 26 – 30 tahun sebanyak 31 responden (33,0%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 22 responden (23,4%) dan yang berusia >40 tahun sebanyak 1 responden (1,1%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu berusia 18 - 25 tahun.

2. Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas Pelayanan terdiri dari 10 indikator yaitu 1) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan; 2) Peralatan dan perlengkapan; 3) Pemberian pelayanan sesuai janji; 4) Tanggung jawab; 5) Kecepatan dan ketepatan pelayanan; 6) Kesigapan dan ketanggapan pelayanan; 7) Sopan santun dalam memberikan pelayanan; 8) Pengetahuan petugas; 9) Memberikan perhatian; 10) Mengerti keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Tabel IV.3 Indikator Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Ruangan selalu bersih dan nyaman	STS	-	-	-	4,20
	TS	2	4	2,1	
	RR	10	30	10,6	
	S	49	196	52,1	
	SS	33	165	35,1	
Jumlah		94	395	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.3 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban

responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 10 responden (10,6%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 49 responden (52,1%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 33 responden (35,1%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,20 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban dari responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa ruangan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung selalu bersih dan nyaman.

Tabel IV.4 Indikator Peralatan dan Perlengkapan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Peralatan dan perlengkapan penunjang operasional pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung adalah lengkap	STS	-	-	-	4,15
	TS	1	2	1,1	
	RR	13	39	13,8	
	S	51	204	54,3	
	SS	29	145	30,9	
Jumlah		94	390	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.4 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 13 responden (13,8%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 51 responden (54,3%), dan jawaban pada kategori sangat

setuju (SS) berjumlah 29 responden (30,9%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,15 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban dari responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa reponden setuju bahwa peralatan dan perlengkapan penunjang operasional pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung adalah lengkap.

Tabel IV.5 Indikator Pemberian Pelayanan Sesuai Janji

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat dipercaya	STS	2	2	2,1	3,95
	TS	2	4	2,1	
	RR	24	72	25,5	
	S	37	148	39,4	
	SS	29	145	30,9	
Jumlah		94	371	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.5 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori ragu ragu (RR) berjumlah 24 responden (25,5%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 37 responden (39,4%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 29 responden (30,9%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 3,95 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden disominasi

oleh jawaban pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat dipercaya.

Tabel IV.6 Indikator Tanggung Jawab

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan tanggung jawab dan pelayanan yang konsisten kepada pelapor	STS	1	1	1,1	4,18
	TS	2	4	2,1	
	RR	8	24	8,5	
	S	51	204	54,3	
	SS	32	160	34,0	
Jumlah		94	393	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.6 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori ragu ragu (RR) berjumlah 8 responden (8,5%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 51 responden (54,3%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 32 responden (34,0%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,18 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa reponden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan Tanggung Jawab dan Pelayanan yang konsisten pada pelapor.

Tabel IV.7 Indikator Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pegawai SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung bersedia membantu pelapor yang melakukan pengaduan tindak pidana secara sukarela	STS	-	-	-	4,11
	TS	3	6	3,2	
	RR	17	51	18,1	
	S	41	164	43,6	
	SS	33	165	35,1	
Jumlah		94	386	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.7 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 3 responden (3,2%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 17 responden (18,1%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 41 responden (43,6%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 33 responden (35,1%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,11 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa petugas SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung bersedia membantu pelapor yang melakukan pengaduan tindak pidana secara sukarela.

Tabel IV.8 Indikator Kesigapan dan Ketanggapan Pelayanan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pelapor tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung	STS	-	-	-	4,16
	TS	4	8	4,3	
	RR	11	33	11,7	
	S	45	180	47,9	
	SS	34	170	36,2	
Jumlah		94	391	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.8 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 4 responden (4,3%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 11 responden (11,7%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 45 responden (47,9%), jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 34 responden (36,2%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,16 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa reponden setuju bahwa Pelapor tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung.

Tabel IV.9 Indikator Sopan Santun dalam Memberikan Pelayanan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, santun dan profesional	STS	-	-	-	4,26
	TS	-	-	-	
	RR	11	33	11,7	
	S	48	192	51,1	
	SS	35	175	37,2	
Jumlah		94	400	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.9 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 11 responden (11,7%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 48 responden (51,1%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 35 responden (37,2%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,26 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa petugas SPKT memberikan pelayanan yang sopan, santun dan profesional.

Tabel IV.10 Indikator Pengetahuan Petugas

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pegawai SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki pengetahuan yang luas mengenai pengaduan tindak pidana sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh SPKT	STS	-	-	-	4,21
	TS	1	2	1,1	
	RR	10	30	10,6	
	S	51	204	54,3	
	SS	32	160	34,0	
Jumlah		94	396	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.10 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 10 responden (10,6%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 51 responden (54,3%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 32 responden (34,0%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,21 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa petugas SPKT memiliki pengetahuan yang luas mengenai pengaduan tindak pidana sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh SPKT.

Tabel IV.11 Indikator Memberikan Perhatian

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pegawai SPKT selalu ramah dan memberikan senyuman saat memberikan pelayanan	STS	-	-	-	4,27
	TS	-	-	-	
	RR	11	33	11,7	
	S	47	188	50,0	
	SS	36	180	38,3	
Jumlah		94	401	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.11 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 11 responden (11,7%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 47 responden (50,0%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 36 responden (38,3%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,27 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa petugas SPKT selalu ramah dan memberikan senyuman saat memberikan pelayanan.

Tabel IV.12 Indikator Mengerti Keinginan dan Kebutuhan Masyarakat

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Pegawai SPKT selalu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pelapor	STS	1	1	1,1	4,07
	TS	8	16	8,5	
	RR	10	30	10,6	
	S	39	156	41,5	
	SS	36	180	38,3	
Jumlah		94	383	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.12 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 8 responden (8,5%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 10 responden (10,6%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 39 responden (41,5%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 36 responden (38,3%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,07 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa petugas SPKT selalu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pelapor

Berikut adalah tabel rata-rata jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan:

Tabel IV.13 Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator Pertanyaan	Rata-rata	Penilaian
1	KP1	4,20	Tinggi
2	KP2	4,15	Tinggi
3	KP3	3,95	Tinggi
4	KP4	4,18	Tinggi
5	KP5	4,11	Tinggi
6	KP6	4,16	Tinggi
7	KP7	4,26	Sangat Tinggi
8	KP8	4,21	Sangat Tinggi
9	KP9	4,27	Sangat Tinggi
10	KP10	4,07	Tinggi
Rata-Rata Penilaian		4,16	Tinggi

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel IV.13 tentang rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa rata-rata penilaian dari seluruh indikator yaitu 4,16 yang berdasarkan tentang skor rerata ada pada interval 3,41 – 4,20, yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

b. Variabel Kepercayaan Masyarakat

Variabel Kepercayaan Masyarakat terdiri dari 8 indikator yaitu: 1) Upaya memberi kepuasan; 2) kemampuan memberikan kepuasan; 3) Upaya pemenuhan janji-jani; 4) Memberikan pelayanan terbaik; 5) Memberikan respon yang cepat; 6) Kemampuan memenuhi tanggung jawab; 7) Proses dapat dipercaya; 8) Informasi yang diberikan jelas dan benar.

Tabel IV.14 Upaya Memberi Kepuasan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki itikad baik untuk memberi kepuasan kepada konsumen	STS	-	-	-	4,06
	TS	1	2	1,1	
	RR	12	36	12,8	
	S	61	244	64,9	
	SS	20	100	21,3	
Jumlah		94	382	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.14 memperhatikan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 12 responden (12,8%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 61 responden (64,9%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 20 responden (21,3%), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,06 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

Tabel IV.15 Indikator Kemampuan Memberikan Kepuasan

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan kepuasan atas proses pelayanannya yang baik	STS	-	-	-	4,03
	TS	1	2	1,1	
	RR	16	48	17,0	
	S	56	224	59,6	
	SS	21	105	22,3	
Jumlah		94	379	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.15 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 16 responden (17,0%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 56 responden (59,6%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 21 responden (22,3 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,03 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa reponden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan kepuasan atas proses pelayanannya yang baik.

Tabel IV.16 Indikator Upaya Pemenuhan Janji-Janji

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat memenuhi janji-janjinya tentang proses pelayanan yang baik	STS	-	-	-	4,07
	TS	-	-	-	
	RR	18	54	19,1	
	S	51	204	54,3	
	SS	25	125	26,6	
Jumlah		94	383	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.16 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 18 responden (19,1%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 51 responden (54,3%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 25 responden (26,6 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,07 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat memenuhi janji-janjinya tentang proses pelayanan yang baik.

Tabel IV.17 Indikator Memberikan Pelayanan Terbaik

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya	STS	-	-	-	4,31
	TS	1	2	1,1	
	RR	7	21	7,4	
	S	48	192	51,1	
	SS	38	190	40,4	
Jumlah		94	305	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.17 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 7 responden (7,4%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 48 responden (51,1%), jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 38 responden (40,4 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,31 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Tabel IV.18 Indikator Memberikan Respon Cepat

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan respon yang cepat atas keluhan dan laporan konsumen	STS	-	-	-	4,26
	TS	1	2	1,1	
	RR	10	30	10,6	
	S	47	188	50,0	
	SS	36	180	38,3	
Jumlah		94	400	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.18 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 10 responden (10,6%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 47 responden (50%), jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 36 responden (38,3 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,26 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan respon yang cepat atas keluhan dan laporan konsumen.

Tabel IV.19 Indikator Kemampuan Memenuhi Tanggung Jawab

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
SPKT Polda	STS	1	1	1,1	4,03
Kepulauan	TS	1	2	1,1	
Bangka	RR	19	57	20,2	
Belitung dapat	S	46	184	48,9	
memenuhi	SS	27	135	28,7	
tanggungjawab nya kepada pelanggan					
Jumlah		94	379	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.19 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 1 responden (1,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 19 responden (20,2%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 46 responden (48,9%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 27 responden (28,7 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,03 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka dapat memenuhi tanggungjawabnya kepada pelanggan.

Tabel IV.20 Indikator Proses Dapat Dipercaya

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Proses dan pelayanan yang diberikan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat dipercaya	STS	-	-	-	4,21
	TS	2	4	2,1	
	RR	10	30	10,6	
	S	48	192	51,1	
	SS	34	170	36,2	
Jumlah		94	396	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.20 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 10 responden (10,6%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 48 responden (51,1%), jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 34 responden (36,2 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,21 yang berarti termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan oleh jawaban pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa proses dan pelayanan yang diberikan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat dipercaya.

Tabel IV.21 Indikator Informasi yang Diberikan Jelas dan Benar

Item	Kategori	Frekuensi	Skor	Persentase	Mean
Informasi yang diberikan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung adalah jujur dan dapat dipercaya	STS	-	-	-	4,13
	TS	2	4	2,1	
	RR	16	48	17,0	
	S	44	176	46,8	
	SS	32	160	34,0	
Jumlah		94	388	100	

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Tabel IV.21 memperlihatkan bahwa jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) berjumlah 0 responden (0%), jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) berjumlah 2 responden (2,1%), jawaban responden pada kategori ragu-ragu (RR) berjumlah 16 responden (17,0%), jawaban responden pada kategori setuju (S) berjumlah 44 responden (46,8%), dan jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) berjumlah 32 responden (34,0 %), sedangkan untuk nilai rata-rata (*mean*) untuk item pertanyaan/pernyataan sebesar 4,13 yang berarti termasuk dalam kategori Tinggi. Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jawaban responden lebih dominan oleh jawaban pada kategori setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan informasi yang jujur dan dapat dipercaya.

Berikut adalah tabel rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepercayaan masyarakat:

Tabel IV.22 Rata-rata Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan Masyarakat

No	Indikator Pertanyaan	Rata-rata	Penilaian
1	KM1	4,06	Tinggi
2	KM2	4,03	Tinggi
3	KM3	4,07	Tinggi
4	KM4	4,31	Sangat Tinggi
5	KM5	4,26	Sangat Tinggi
6	KM6	4,03	Tinggi
7	KM7	4,21	Sangat Tinggi
8	KM8	4,13	Tinggi
Rata-Rata Penilaian		4,14	Tinggi

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel IV.22 tentang rata-rata jawaban responden pada variabel kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,14 dan berdasarkan rentang skor rata-rata yang berada pada interval 3,41 – 4,20, yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

3. Rekapitulasi Deskriptif Variabel

Pengolahan data rekapitulasi nilai rata-rata analisis statistik deskriptif dari setiap item variabel partisipasi anggaran, asimetri informasi dan senjangan anggaran adalah seperti dibawah ini:

Tabel IV.23 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Sub Variabel dan Variabel

Variabel / Variabel	Rata-Rata	Kategori Penilaian
Kualitas Pelayanan	4,16	Tinggi
Kepuasan Masyarakat	4,14	Tinggi

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Pada tabel IV.23 dapat terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata penilaian 4,16 yang termasuk dalam kategori penilaian

tinggi dan variabel kepuasan masyarakat memiliki rata-rata penilaian 4,14 yang termasuk dalam kategori penilaian tinggi.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi sebagai pengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,2028. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.24 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KP)	KP1	0,627	0,2028	Valid
	KP2	0,667	0,2028	Valid
	KP3	0,688	0,2028	Valid
	KP4	0,584	0,2028	Valid
	KP5	0,650	0,2028	Valid
	KP6	0,703	0,2028	Valid
	KP7	0,326	0,2028	Valid
	KP8	0,507	0,2028	Valid
	KP9	0,684	0,2028	Valid
	KP10	0,407	0,2028	Valid
Kepuasan Masyarakat (KM)	KM1	0,586	0,2028	Valid
	KM2	0,691	0,2028	Valid
	KM3	0,663	0,2028	Valid
	KM4	0,664	0,2028	Valid
	KM5	0,703	0,2028	Valid
	KM6	0,716	0,2028	Valid
	KM7	0,728	0,2028	Valid
	KM8	0,614	0,2028	Valid

Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan data dari tabel IV.24 dimana pengujian validitas instrumen penelitian (kuesioner) dengan masing-masing pertanyaan mendapatkan nilai r hitung lebih besar dari 0,2028, sehingga keseluruhan kuisisioner penelitian dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk megukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Untuk mengukur rehabilitas dengan uji statistik *Cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,70$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.25 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha (α)	Standar Cronbach's Alpha (α)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,780	0,70	Reliabel
Kepercayaan Masyarakat	0,825	0,70	Reliabel

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

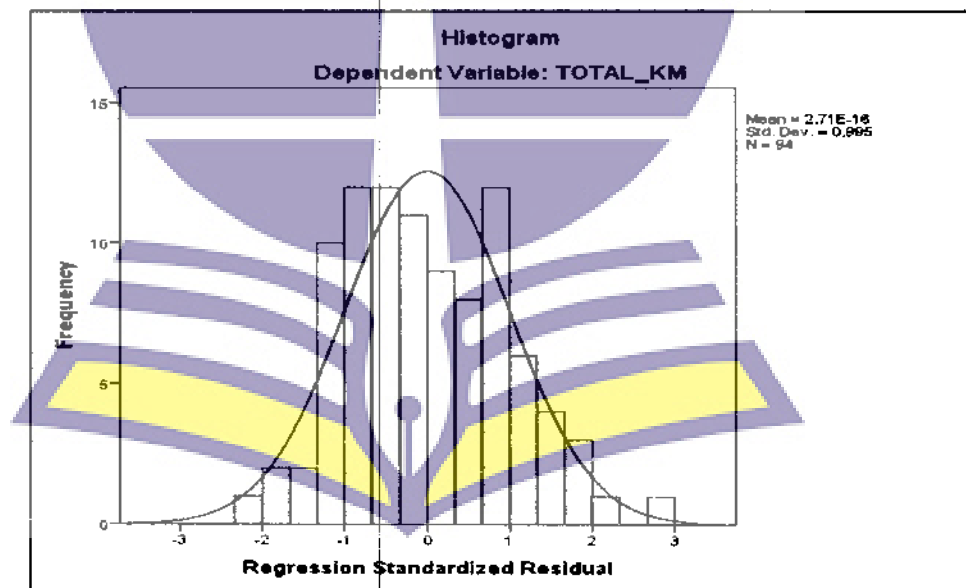
Pada tabel IV.25 dimana hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach.s Alpha* (α) yang cukup besar yaitu diatas 0,70, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah reliabel atau handal.

3. Uji Asumsi Klasik

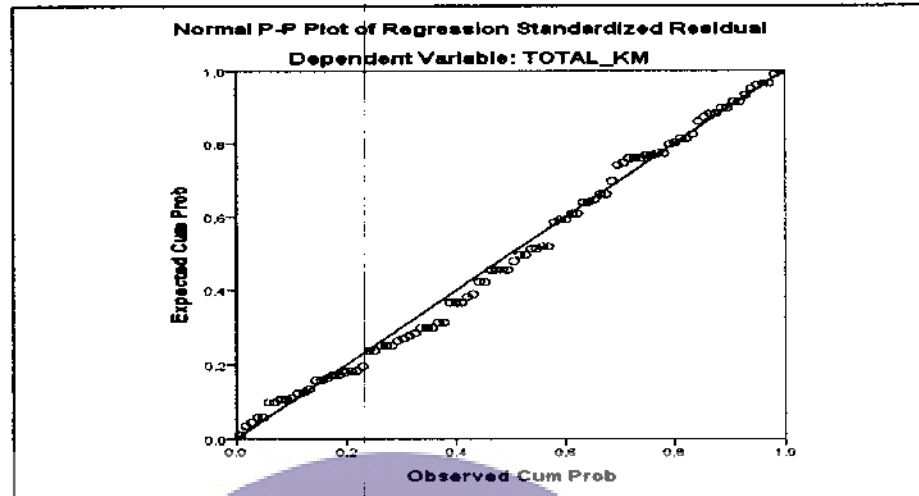
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk membuktikan apakah variabel dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Agar dapat mengetahui ada atau tidaknya normalitas dalam model regresi, adalah dengan memperhatikan *normal probability plot* yang melakukan perbandingan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membuat bentuk satu garis lurus diagonal, dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Gambar III.4 Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018



Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan gambaran grafik normal Plot yang terdapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa grafik histogram menggambarkan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada grafik normal P-P *plot of regression standardized residual* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonalnya. Kedua grafik diatas memperlihatkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas berfungsi untuk melakukan pengujian untuk membuktikan ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Korelasi antar variabel independen tidak seharusnya terjadi dalam model regresi yang baik. Dengan melihat dari nilai *Tolerance*, dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor (VIF)* dapat dideteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$, atau sama dengan nilai $VIF > 10$. Apabila di dalam model regresi tidak ditemukan asumsi deteksi seperti di atas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas, dan demikian pula sebaliknya multikolinearitas :

Tabel IV.26 Hasil Uji Multikolinearitas

Keterangan	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (KP)	1,000	1,000

Sumber : Data SPSS Diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel IV.26 dari hasil pengujian multikolinearitas, perhitungan nilai *tolerance* memperlihatkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* $< 0,10$, maka berarti dalam penelitian ini tidak terjadi masalah dalam uji multikolinearitas. Demikian juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, dari kedua variabel bebas yang diuji tidak ada nilai $VIF > 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

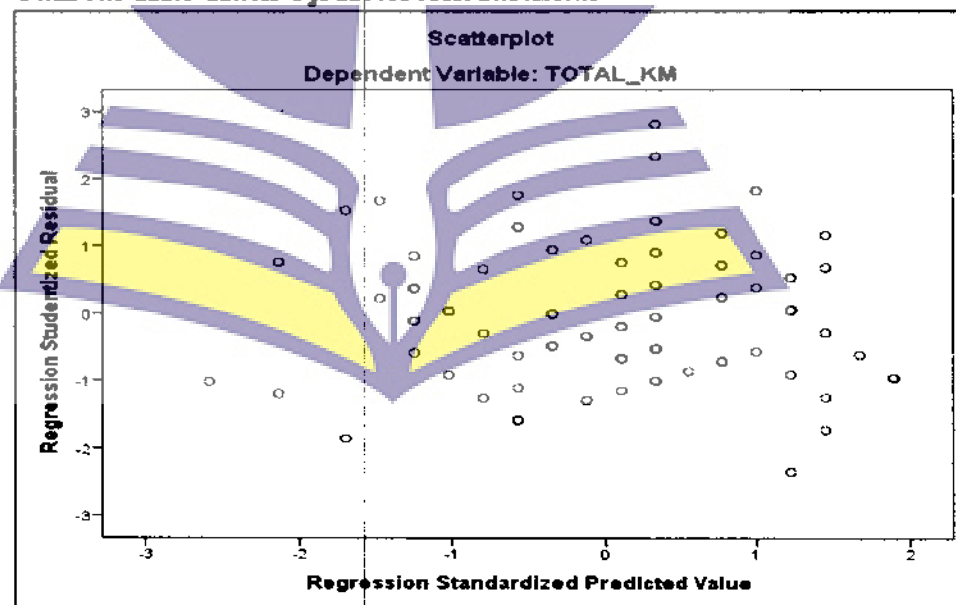
c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas memiliki tujuan sebagai penguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas dan jika *variance*-nya tetap maka disebut

homoskedastisitas. Model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas adalah model regresi yang baik. Kebanyakan data *correction* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai skala (besar, sedang, maupun).

Untuk membuktikan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan memperlihatkan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara *SRESID* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 139).

Gambar III.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data SPSS diolah peneliti, 2018

Dari hasil grafik diatas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0

pada sumbu y, serta tidak mempunyai pola yang jelas atau tidak membentuk suatu pola. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai sebagai prediksi.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana untuk membuktikan hipotesis penelitian. Analisis ini akan menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari kuisisioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut :

Tabel IV.27 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (constant)	4,172	2,045	
Kualitas Pelayanan	0,696	0,049	0,829

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Berdasarkan data tabel IV.27 dimana hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 4,172 + 0,696 \text{ KP} + e$$

Hasil analisis Regresi Linier Sederhana yang masih berbentuk angka dapat dijelaskan dalam bahasa yang mudah dimengerti seperti dibawah ini:

- a. Konstanta 4,172

Konstanta sebesar 4,172 hal ini berarti bila sub variabel kualitas pelayanan adalah nol, maka tingkat kepuasan masyarakat adalah 4,172.

b. Nilai Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (β_1)= 0,696

Berarti variable kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat sebesar 0,696 atau berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, yang artinya variabel kualitas pelayanan meningkat 1%, maka kepercayaan akan meningkat 0,696. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun 1% maka kepuasan masyarakat menurun sebesar 0,696.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji Signifikansi Parameter Individual atau Uji Statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi dan membandingkan t hitung dengan t tabel, dimana hipotesis alternatif diterima jika: nilai signifikansi < 0,05, dan nilai t hitung > t tabel dimana untuk mencari t tabel yaitu dengan rumus $df = n - k$ dimana n merupakan jumlah sampel, sedangkan k merupakan banyaknya variabel (bebas dan terikat). Hasil pengolahan data menggunakan alat bantu program SPSS 20, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel IV.28 Hasil Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model	t hitung	Sig	t table	Taraf Sig.	Kesimpulan
-------	----------	-----	---------	------------	------------

(constant)	2,040	0,044	1,986	0,05	
Kualitas					Ha1
Pelayanan	14,229	0,000	1,986	0,05	Diterima

Sumber : Data SPSS Diolah Peneliti, 2018

Sampel dalam penelitian ini yaitu pelapor atau korban yang pernah melapor ke SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung pada Tahun 2017 yang berjumlah 94 responden dengan $\alpha = 0,05$, maka didapatkan t tabel sebesar 1,986. Jadi hasil dari tiap-tiap sub variabel dapat diketahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, sebagai berikut:

Ha: Uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui nilai signifikansi dan t hitung dari variabel dari variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $14,229 > 1,986$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil uji t pada variabel ini, dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisienn determinasi (R^2) ini berfungsi sebagai pengukur persentase hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai

variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi.

Angka koefisien determinasi dapat dilihat dari hasil perhitungan SPSS, Sebagai berikut :

Tabel IV.29 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Change Statistic			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,829 ^a	0,688	0,684	2,107

Sumber : Data SPSS diolah peneliti, 2018

Dilihat dari tabel IV.30 koefisien determinasi (R^2) memperlihatkan angka adjusted R Square 0,684 atau 68,4% yakni variasi variabel kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sisanya 31,6% dapat diterangkan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

D. Pembahasan

Studi ini bertujuan agar mendapat deskripsi lebih jelas mengenai kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri pada SPKT Polda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan hasil studi dan pengujian, maka dapat dijelaskan dalam pembahasan seperti dibawah ini :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian uji signifikan parameter individual (uji statistik t) diperoleh nilai signifikansi sub variabel lebih kecil daripada taraf signifikansi dan nilai t hitung sebesar 14,229 lebih besar dari t tabel sebesar 1,986, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0.684 atau 68,4% yakni berarti variasi variabel kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan atau dipengaruhi variabel kualitas pelayanan, dan sisanya 31,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini membuktikan bahwa peralatan dan perlengkapan penunjang operasional pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung yang lengkap, ruangan yang selalu bersih dan nyaman, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat dipercaya, adanya tanggung jawab dan pelayanan yang konsisten kepada pelapor, pegawai yang bersedia membantu pelapor yang melakukan pengaduan tindak pidana dengan tanggap secara sukarela, tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, Pegawai memiliki pengetahuan yang luas mengenai pengaduan tindak pidana sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung, serta pegawai SPKT selalu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pelapor, serta selalu ramah dan memberikan senyuman saat

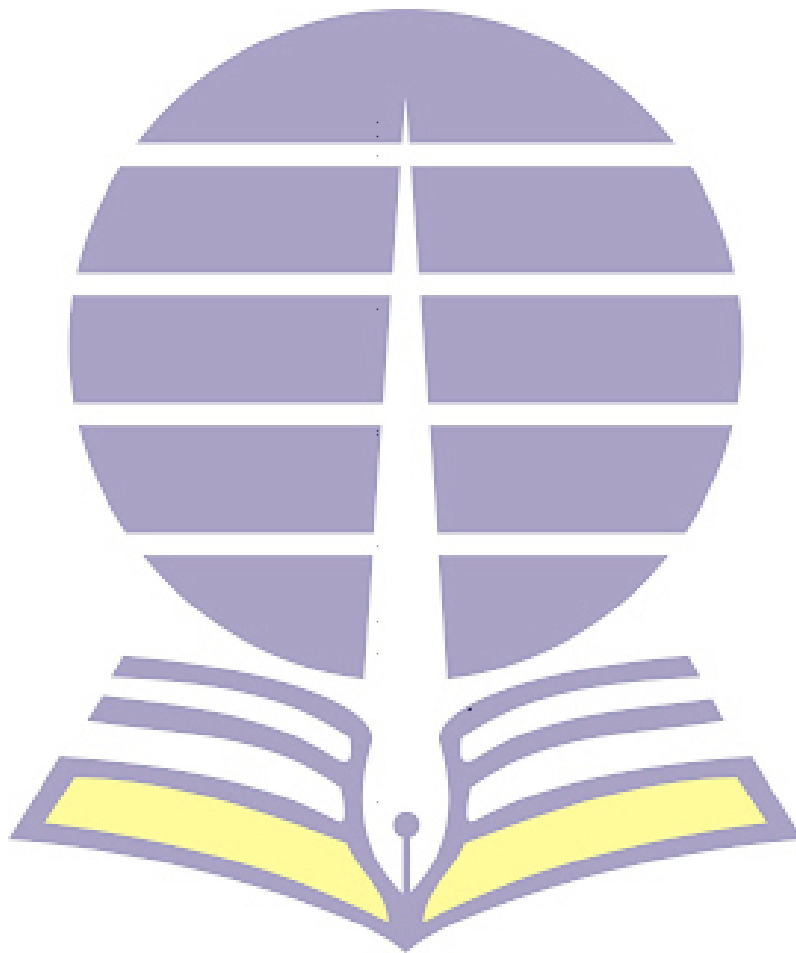
memberikan pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Polri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat, atau sebaliknya, yaitu semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin rendah tingkat kepercayaan masyarakat.

Perbaikan kualitas pelayanan sangat diperlukan di era reformasi birokrasi ini. Kepolisian berusaha untuk melakukan upaya-upaya pembenahan, penataan-penataan, penguatan-penguatan, dan perubahan-perubahan (Reformasi) untuk membangun kepercayaan masyarakat, membangun kemitraan serta mencapai keunggulan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rezha Rochmah dan Siswidiyanti (2012), yang hasil penelitiannya menunjuk bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Astia (2015), menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Mujianto, Militina dan Utary (2015) yang menguji dan menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada Kepolisian Sektor Bengalar dengan hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mempengaruhi secara signifikan kepuasan maupun kepercayaan masyarakat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi polri, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam menangani pengaduan tindak pidana, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat.

B. Saran

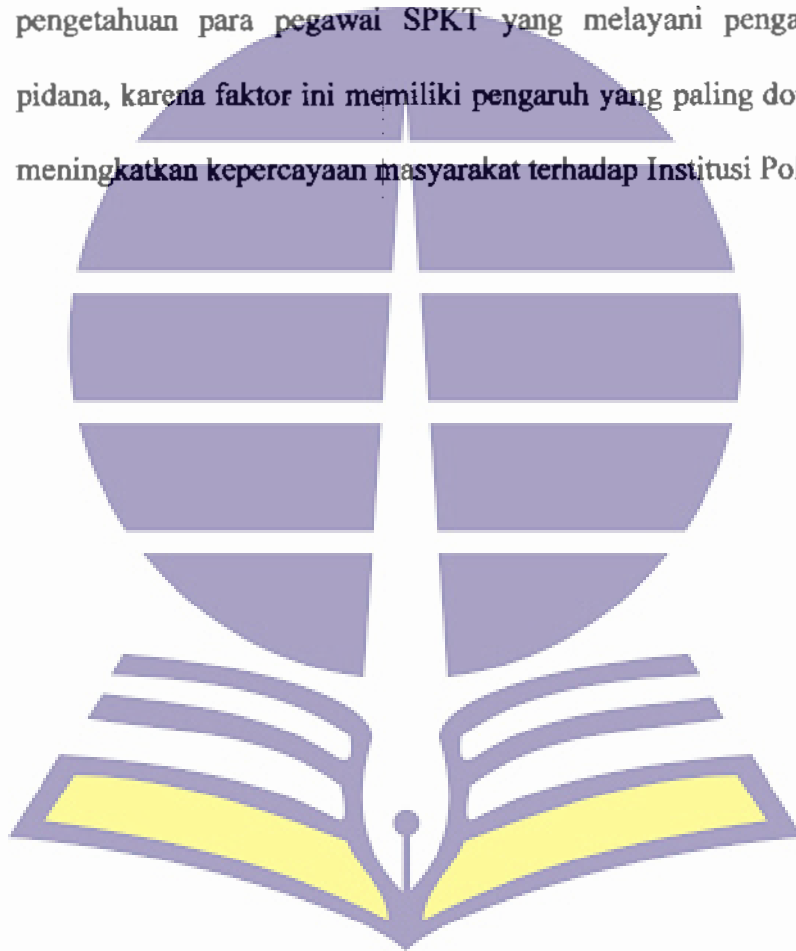
Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang didapat dari hasil studi, penulis memberikan saran-saran yang bisa dipertimbangkan sebagai referensi dalam mengambil keputusan, diantaranya sebagai berikut:

1. **Saran Untuk Penelitian Lanjutan**

Studi ini dapat diadakan kembali dengan objek studi yang berbeda serta menggunakan poin pertanyaan kuisisioner yang berbeda. Penelitian ini juga dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan rujukan dalam mengadakan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan SPKT dalam menangani pengaduan tindak pidana dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Polri

2. Saran yang ditujukan untuk SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung

1. SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung harus memperhatikan fasilitas fisik seperti perlengkapan yang lengkap, kebersihan, kecepatan, ketanggapan, keramahan dan yang lainnya, agar masyarakat lebih merasa nyaman dan lebih mempercayai Intitusi Polri melalui SPKT.
2. SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung harus memperhatikan pengetahuan para pegawai SPKT yang melayani pengaduan tindak pidana, karena faktor ini memiliki pengaruh yang paling dominan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Polri.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrial. (2009). "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah". *Jurnal Administrasi dan Organisasi*
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Astia, Tika. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur". *Naskah Publikasi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji*
- Ba, S and Pavlou, (2002). "Evidence Of The Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets, Price Premiums and Buyer Behaviour". *MIS Quarterly, Vol. 26. No, pp 243-268*
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Indah
- Hendrajati, Afredo. (2014). "Rekayasa Perangkat Lunak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Polrestabes Semarang". Dokumen Karya Ilmiah Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Kazami, dkk. (2015). "The Effect of E-Government Service Quality on Public Trust: Case Study: Saanat o Madan Bank of Iran". *International Journal of Ankara University*
- Milawati. (2013). "Kinerja Layanan Direktorat Lalu Lintas Polda Sulawesi Selatan dan Keterlibatan Masyarakat dalam Perspektif Masyarakat Kota Makassar". *Jurnal Ilmu Administrasi*
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994). "The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing". *Journal of Marketing, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38*.
- Mujiyanto, dkk. (2015). "Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor Bengalar". *Jurnal Eksekutif Volume 12*

- Mula Joseph, Ainur Rofiq. (2010). "The Effect of Customers' Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions". *Journal Of Marketing*
- Nasution, Rusli Z.A. (2012). "Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Polda Jawa Barat)". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Rezha, Rochmah dan Siswidianti. (2012). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990*
- Samosir. Z.Z. (2005). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Yusuf. (2017). "Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication an Public Trust". *IOSR Journal of Business and Management Vol. 19*
- Zam. Andi Irwan. (2013). "Budaya Kerja Kepolisian dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bone". *Skripsi Jurusan Antropologi Sosial Universitas Hasanuddin*

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ryan Sepriansyah

NIM : 500630053

Adalah mahasiswa Jurusan Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang sedang menyusun thesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana terhadap Peningkatan Kepercayaan Masyarakat pada Institusi Polri”. Oleh karena itu, mohon bapak/ibu /saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian yang disediakan.

Kuesioner ini hanya untuk keperluan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat saya jamin. Untuk itu, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat menjawab kuesioner tersebut berdasarkan kondisi atau keadaan yang sebenarnya.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pangkalpinang, Juni 2018

Peneliti

Ryan Sepriansyah

Profil Responden

I. Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Umur : 18-25 Tahun 31- 40 Tahun

26-30 Tahun > 40 Tahun

II. Petunjuk dan Keterangan

II.1 Petunjuk:

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda anggap paling mewakili diri anda, di kolom yang telah disediakan. Anda di minta untuk memberikan opini atau pertanyaan-pertanyaan dibawah ini.

II.2 Keterangan:

Sangat setuju (SS) diberi skor 5

Setuju (S) diberi skor 4

Ragu-Ragu (RR) diberi skor 3

Tidak setuju (TS) diberi skor 2

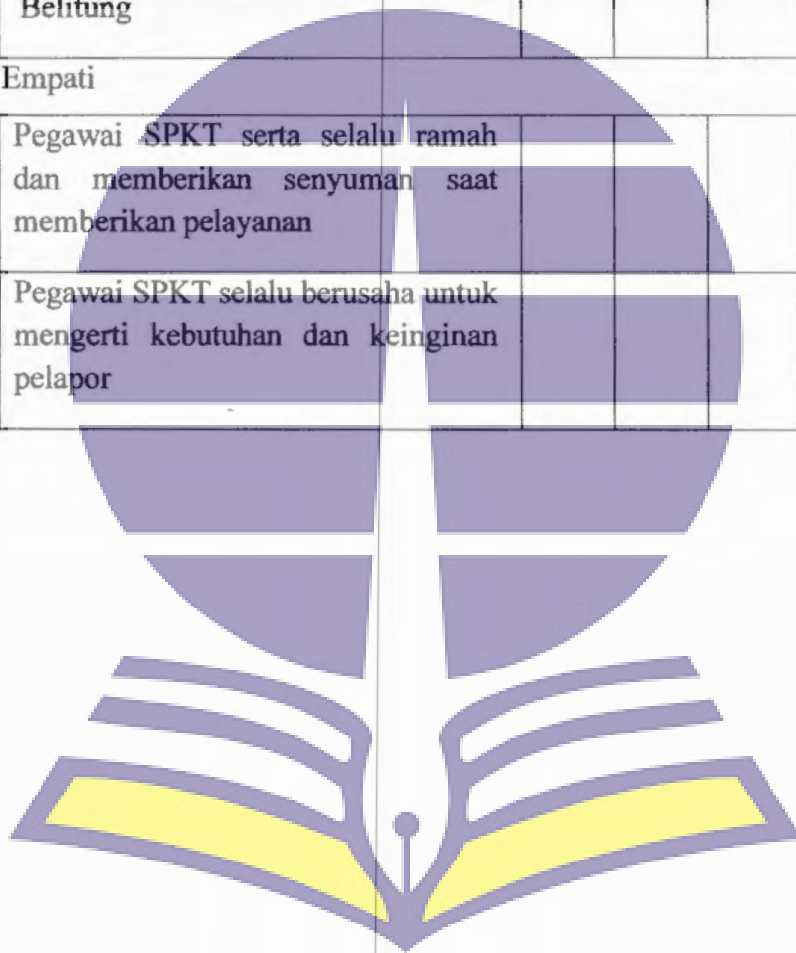
Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

A. Instrumen Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah instrumen variabel kualitas pelayanan, yaitu tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dalam melayani bapak/ibu saat melakukan pengaduan tindak pidana. Bapak/Ibu diminta untuk memberi tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pemahaman dari Bapak/Ibu.

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
a. Bukti Langsung						
1	Ruangan selalu bersih dan nyaman					
2	Peralatan dan perlengkapan penunjang operasional pada SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung adalah lengkap					
b. Keandalan / Reliabilitas						
3	Pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung sesuai dengan yang dijanjikan sehingga dapat dipercaya					
4	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan tanggung jawab dan pelayanan yang konsisten kepada pelapor					
c. Daya Tanggap/Responsivitas						
5	Pegawai SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung bersedia membantu pelapor yang melakukan pengaduan tindak pidana secara sukarela					
6	Pelapor tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung					

d. Jaminan						
7	Petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, santun dan profesional					
8	Pegawai SPKT memiliki pengetahuan yang luas mengenai pengaduan tindak pidana sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung					
e. Empati						
9	Pegawai SPKT serta selalu ramah dan memberikan senyuman saat memberikan pelayanan					
10	Pegawai SPKT selalu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pelapor					

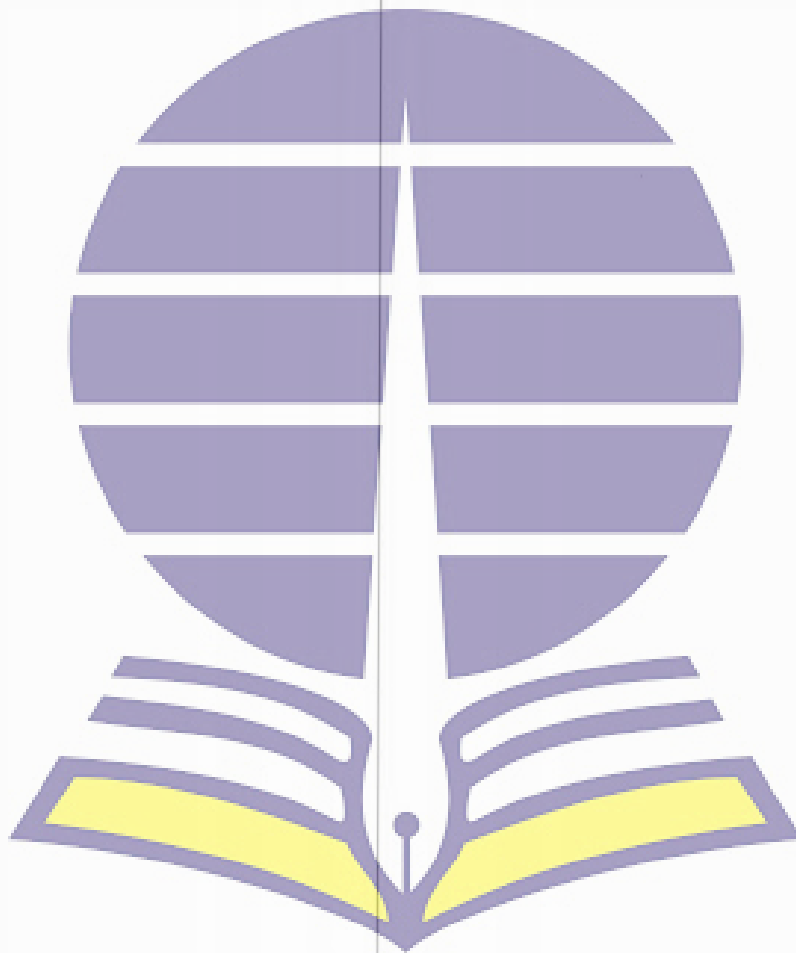


B. Instrumen Kepercayaan Masyarakat

Berikut ini adalah instrumen variabel kepercayaan masyarakat, yaitu tentang kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian khususnya terhadap pelayanan yang diberikan SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung. Bapak/Ibu diminta untuk memberi tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pemahaman dari Bapak/Ibu.

No	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
a. Jaminan Kepuasan						
1	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada konsumen					
2	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan kepuasan atas proses pelayanannya yang baik					
3	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat memenuhi janji-janjinya tentang proses pelayanan yang baik					
b. Perhatian						
4	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya					
5	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung memberikan respon yang cepat atas keluhan dan laporan konsumen					
6	SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung dapat memenuhi tanggung jawabnya kepada pelanggan					
c. Keterus-terangan						
6	Proses dan pelayanan yang diberikan SPKT Polda Kepulauan Bangka					

	Belitung dapat dipercaya						
7	Informasi yang diberikan oleh SPKT Polda Kepulauan Bangka Belitung adalah jujur dan dapat dipercaya						





DOKUMENTASI PENELITIAN

Lampiran 2







