

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PETUGAS BINTARA PEMBINAAN DAN KEAMANAN
KETERTIBAN MASYARAKAT POLISI SEKTOR BAWANG
BANJARNEGARA DALAM MEMBINA KEAMANAN DAN
KETERTIBAN MASYARAKAT**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana S-2
Program studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
SUMINO
E142102670

**Kepada
MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PETUGAS BINTARA PEMBINAAN DAN KEAMANAN KETERTIBAN MASYARAKAT POLISI SEKTOR BAWANG BANJARNEGARA DALAM MEMBINA KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **SUMINO**
NIM : E142102670
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Yogyakarta, Agustus 2016
Yang membuat pernyataan

SUMINO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Selalu bergerak untuk perubahan yang lebih baik

Tesis ini saya persembahkan Untuk:

- Istri dan Anak-anak tersayang yang selalu setia memberi dorongan dan semangat
- Keluarga kami yang tercinta.

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa Allah SWT karena rahmat dan limpahan karunia-Nya penulisan tesis dengan judul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Petugas Bintara Pembinaan dan Keamanan Ketertiban Masyarakat Polisi sektor Bawang Banjarnegara Dalam Membina Keamanan dan ketertiban masyarakat” dapat menyelesaikan.

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu tenaga dan pikiranya untuk membimbing kami dalam penyusunan tesis ini.
2. Penguji tesis yang telah memberikan masukan konstruktif terhadap tesis ini.
3. Seluruh dosen program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
4. Prof. Dr. Abdul Halim, M.BA,Ak., selaku Direktur Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
5. Kapolres Banjarnegara dan Kapolsek Bawang Banjarnegara.
6. Semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan tesis ini.

Tesis ini tentunya masih banyak kelemahan, kritik maupun saran yang konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan tesis ini, saya berharap semoga tesis ini bermanfaat perkembangan dunia kepolisian.

Banjarnegara, Agustus 2016
Hormat saya

SUMINO
NIM. E142102670

DAFTAR ISI

| | Hal |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| INTISARI | vii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Pertanyaan penelitian | 9 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Kerangka Teori..... | 11 |
| B. Kerangka penelitian..... | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Materi Penelitian | 40 |
| B. Objek Penelitian | 40 |
| C. Populasi dan sampel | 40 |
| D. Variabel dan definisi Operasional Variabel..... | 42 |
| E. Sumber Data | 44 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 44 |
| G. Analisis data | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 53 |
| A. Hasil penelitan | 53 |
| B. Pengujian Validitas dan reliabilitas | 77 |

| | |
|---------------------------|------------|
| C. Pembahasan | 84 |
| BAB V PENUTUP..... | 107 |
| A. Kesimpulan | 107 |
| B. Rekomendasi | 108 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPRAN-LAMPIRAN | |

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

INTISARI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PETUGAS BINTARA PEMBINAAN DAN KEAMANAN KETERTIBAN MASYARAKAT POLISI SEKTOR BAWANG BANJARNEGARA DALAM MEMBINA KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT

Oleh :

NAMA : SUMINO

NIM : E142102670

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara Dalam Membina Kamtibmas Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Field Research adalah riset yang dilakukan di tempat terjadinya gejala-gejala dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menganalisis datanya menggunakan analisa kualitatif.

Setelah dilakukan pendalaman penelitian dan analisis data menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat dari penelitian mengenai penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas di Polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara, diketahui menurut responden penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan jasa petugas Bhabinkamtibmas dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,36, ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas di polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara belum memuaskan. Dari hasil analisis data diketahui bahwa tingkat kualitas layanan pada dari kualitas tertinggi ke terendah yaitu variabel *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Keandalan) karena *gap* tersebut tidak terlalu tinggi sudah bisa dikatakan cukup baik dalam artian tingkat kualitas layanan sedang, sedangkan, tingkat kualitas layanan pada variabel jaminan (*assurannce*) karena memeili *GAP* paling besar dikatakan dalam kualitas kurang. dengan demikian tingkat kualitas layanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara dalam melayani masyarakat dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat dapat dikatakan cukup memuaskan dengan titik perhatian pada kemampuan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang pada aspek keramahan dan kesopanan petugas, kesabaran petugas, keterampilan petugas dan Profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, pelayanan petugas Bhabinkamtibmas

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pihak kepolisian di negara manapun tidak terkecuali polri, tidak mungkin berhasil melaksanakan tugas dengan hanya bekerja sendiri, sehingga sangat membutuhkan partisipasi masyarakat. Pemahaman semacam ini dianut oleh seluruh angkatan kepolisian dunia (Satjipto, 1993:59). Dalam buku pedoman Pelatihan Perpolisian Masyarakat (2006), disebutkan bahwa organisasi kepolisian di negara-negara barat pernah mengadakan penelitian untuk mengetahui efektivitas kegiatan patroli preventif, reaksi cepat terhadap peristiwa-peristiwa kejahatan, dan kegiatan investigasi kejahatan. Hasil penelitian menyimpulkan perlunya dibentuk kemitraan dengan masyarakat untuk memberantas kejahatan karena kegiatan-kegiatan tersebut tidak cukup efektif dalam memberantas kejahatan karena membutuhkan peralatan berteknologi tinggi sedangkan anggaran dan sumber daya manusia di kepolisian masih kurang memadai.

Menyadari pentingnya kerjasama Polri dengan masyarakat maka Polri mulai menerapkan program Polmas sejak tahun 2005, dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kapolri No. Pol. : SKEP/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model perpolisian Masyarakat dalam menjalankan tugas Polri. Keberhasilan implementasi strategi model perpolisian masyarakat (Polmas) di negara Indonesia yang demokratis dengan

luas 1,9 juta km², jumlah penduduk 237,6 juta (sensus 2010), serta jumlah polisi yang hanya sekitar 500 ribu orang, akan menyebabkan kejahatan dapat dicegah dan ditindak sehingga tingkat kejahatan dan rasa takut terhadap terjadinya aksi kejahatan akan berkurang. Tingkat kejahatan secara menyeluruh akan berkurang karena Polmas mengedepankan kemitraan polisi dan masyarakat, sikap proaktif, dan pemecahan masalah (Tim Pokja Polri, 2006:3,27,30).

Ujung tombak pelaksana Polmas adalah Bintara Pembinaan dan Keamanan Ketertiban Masyarakat disingkat (Bhabinkamtibmas) yang merupakan *community officer* (petugas polmas) yang berperan sebagai fasilitator yang memungkinkan beroperasinya Polmas dan sekaligus penghubung antara kesatuan Polri dan komunitas setempat. Sebelum diterapkan program Polmas, dalam Buku Petunjuk Lapangan (Bujuklap) Kapolri No. Pol. Bujuklap/17/VII/1997 disebutkan bahwa Babinkamtibmas merupakan singkatan dari Bintara Polri Pembina Kamtibmas, yang telah diubah dengan Keputusan Kapolri No. Pol : Kep/8/XI/2009 tanggal 24 November 2009 tentang perubahan buku petunjuk lapangan Bhabinkamtibmas, Bhabinkamtibmas adalah Bhayangkara Polri yang disiapkan dan ditugaskan sebagai pembina Kamtibmas di wilayah kelurahan/desa tertentu, berdasarkan pada surat keputusan Kapolda sebagai pengendali administratif dan dalam penugasannya dibawah kendali Kapolsek.

Dalam program Polmas, implementasi Polmas pada tingkat operasional oleh Bhabinkamtibmas (petugas Polmas) dilakukan pada tingkat

komunitas atau wilayah dalam masyarakat dengan lingkup kecil (RT/RW) atau dalam *community of interest*. Hal ini dilaksanakan karena yang diutamakan dan diperlukan dalam Polmas adalah komunikasi dari hati ke hati sehingga Polisi dapat memahami kebutuhan rasa aman dan keamanan warga masyarakat serta polisi mampu mendorong dan membangkitkan kepekaan dan kesadaran sosial dalam masyarakat agar dapat tumbuh dan berkembang solidaritas sosial yang diantaranya dapat diwujudkan dalam FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat).

Kualitas jasa/ pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat diukur menggunakan konsep *service performance* (SERVPERF) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan 1994. Dalam SERFPERF dinyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/ pelayanan adalah kinerja dari jasa/ pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. (Napitupulu, 2007: 53).

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

pemerintah tidak memuaskan, masyarakat akan berperilaku anarkis dan radikal (Napitupulu, 2007 : 55)

Dalam mensikapi berbagai perubahan ditengah-tengah masyarakat Polri dituntut untuk berupaya mengembangkan strategi dan kemampuan professional Kepolisian, dengan tetap berdasarkan pada nilai-nilai ideal Tri Brata sebagai pedoman hidup dan Catur Prasetya sebagai pedoman karya. Untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat di era reformasi, selain memosisikan Polri sebagai bagian dari warga sipil, Polri juga terus melakukan reformasi internal melalui pembenahan dalam berbagai aspek, seperti peningkatan kuantitas sumber daya personil Polri agar dapat memenuhi perbandingan dengan jumlah penduduk di tanah air. Peningkatan kualitas anggota Polri melalui berbagai penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sesuai spesifikasi keahlian tugas agar memiliki kemampuan analisa yang tajam guna memenuhi tuntutan profesionalisme Polri, serta dapat meningkatkan sarana prasarana serta peralatan yang semakin modern dan canggih.

Hal ini berbeda pada saat pemerintahan rezim Orde Baru, Polri masih menjadi satu atap di bawah Departemen Pertahanan dan Keamanan atau yang lebih dikenal dengan nama sebutan ABRI, yaitu yang terdiri dari Angkatan Darat, Angkatan Laut, Angkatan Udara dan Polri. Tugas-tugas dari ketiga angkatan dan Polri jelaslah sangat berbeda, Polri yang mempunyai tugas sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat serta penegakan hukum sangatlah tidak pas apabila digabung atau disamakan dengan tentara karena doktrin yang diterapkan atau diberikan pada saat itu adalah berbasis

kemiliteran, sedangkan Polri langsung bersentuhan pada masyarakat, maka tidaklah heran bahwa tugas-tugas Polri pada saat itu mendapat respon yang agak miring dari masyarakat itu harusnya diayomi, dilindungi serta dilayani karena masyarakat adalah mitra Kepolisian, seperti yang dicanangkan oleh pimpinan Polri.

Seiring dengan bergulirnya reformasi, akhirnya Polri dapat berpisah dari ABRI, untuk itu Polri sedikit demi sedikit mulai berubah dan berbenah dengan meninggalkan paradigma lama menuju paradigma yang baru. Hal ini tidaklah segampang membalik telapak tangan saja, akan tetapi sedikit demi sedikit Polri mulai merubah system yang dimulai dari perekrutan atau penerimaan calon anggota Polri, merubah system pendidikan yang dulunya militeristik berubah dengan Polri yang sipil artinya Polri adalah sipil yang dipersenjatai, atau Polri juga masyarakat biasa yang berbaaur dengan masyarakat.

Kapolri memberikan amanatnya kepada segenap atau seluruh jajaran kepolisian untuk selalu mengedepankan pelayanan pada masyarakat, Polri tidaklah dilayani akan tetapi melayani masyarakat. Salah satu pelayanan untuk masyarakat adalah diantaranya memberikan rasa aman, nyaman, dan tentram dalam masyarakat. Keberadaan dan fungsi Polri dalam masyarakat adalah sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam masyarakat yang bersangkutan untuk adanya pelayanan polisi. Fungsi polisi adalah untuk menjaga agar keamanan dan ketertiban dalam masyarakat yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, dan menjaga individu, masyarakat dan negara yang merupakan

unsur-unsur utama dalam proses tidak dirugikan, menurut Raharjo, 2000 :
“Sosok polisi yang ideal di seluruh dunia adalah polisi yang cocok dengan masyarakat”, dengan prinsip tersebut di atas masyarakat mengharapkan adanya perubahan dari polisi yang antagonis (polisi yang tidak peka terhadap dinamika tersebut dan menjalankan gaya pemolisian yang bertentangan dengan masyarakatnya) menjadi polisi yang protagonist (terbuka terhadap dinamika perubahan masyarakat dan bersedia untuk mengakomodasikannya ke dalam tugas-tugasnya) atau yang cocok dengan masyarakatnya. Harapan masyarakat kepada polisi adalah sosok polisi yang cocok atau sesuai dari masyarakatnya dan hal tersebut tidak dapat ditentukan oleh polisi sendiri, dapat dikatakan bahwa polisi adalah cerminan dari masyarakatnya, masyarakat yang bobrok jangan berharap mempunyai polisi yang baik (Raharjo, 1999). Fungsi polisi bukanlah semata-mata sebagai alat penguasa atau hanya untuk kepentingan pejabat pemerintah. Di dalam menciptakan tertib hukum dan keamanan, polisi tidak lagi dapat menggunakan kekuasaan atau alat paksa yang bersifat otoriter militeristik.

Polri sebagai alat penegak hukum telah menunjukkan peran dalam penanggulangan masalah sosial dan kriminalitas. Polri sebagai unsur terdepan dalam menciptakan keamanan dan ketertiban sosial. Polri diberi tugas dan wewenang sebagai alat negara penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.

Terwujudnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang diharapkan ditentukan oleh berhasil tidaknya operasi-operasi yang

dilaksanakan. Oleh karena itu, tercakup dalam pengertian resmi kamtibmas, adalah suatu keperluan hakiki masyarakat yang tertib, aman, adil dan makmur baik materiil maupun spiritual yang pencapaiannya dilakukan bersama oleh pemerintah dan rakyat melalui penyelenggaraan fungsi, kegiatan dan atau operasi yang ditujukan untuk menciptakan, pemelihara dan meningkatkan secara berlanjut situasi dan kondisi masyarakat yang mutlak diperlukan untuk menjamin dan memelihara kelangsungan kewibawaan pemerintah dan ketertiban masyarakat dalam rangka ketahanan nasional yang berdasarkan ideology Pancasila.

Bhabinkamtibmas merupakan ujung tombak Polri dalam mewujudkan ketertiban masyarakat hendaknya berupaya mengoptimalisasi potensi dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugasnya upaya menciptakan keamanan lingkungan dapat dilakukan dengan berkomunikasi dengan warga masyarakat antara lain dengan melakukan sambang desa, patrol desa dan memberikan pengarahan-pengarahan, ceramah yang dapat menampung apa kesulitan-kesulitan atau masalah yang sedang dihadapi oleh warga masyarakat.

Ada beberapa persoalan yang terjadi di kecamatan Bawang yang belum bisa ditangani secara maksimal oleh kepolisian Sektor Bawang misalnya yang berkaitan dengan penyakit masyarakat antara lain miras, pencurian, perjudian, kenakalan remaja dan bahkan perselingkuhan serta narkoba. Persoalan tersebut sesuai dengan data pengaduan masyarakat baik melalui perorangan maupun melalui lembaga *Police Watch* Banjarnegara antara lain pembalakan liar di desa Kebondalem, perjudian di desa Wanadri

dan Kebondalem dan pencurian di sekolah-sekolah, minimarket maupun pasar tradisional di wilayah kecamatan Bawang. (data Polsek Bawang tahun 2015)

Tabel 1.1
DATA KASUS KRIMINAL SEKTOR BAWANG BANJARNEGARA
SEMESTER I (JANUARI-JUNI 2015) DAN SEMESTER II (JULI-
DESEMBER 2015)

| No | Semester I Januari-Juni 2015 | Jml kasus | Semester II Juli-Desember 2015 | Jml kasus |
|----|---------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| 1. | Pencurian | 9 | Pencurian | 12 |
| 2. | Perjudian | 7 | Perjudian | 11 |
| 3. | Pencabulan | 3 | Pencabulan | 4 |
| 4. | Narkoba/ Miras | 11 | Narkoba/ Miras | 17 |
| 5. | Perzinahan | 4 | Perzinahan | 7 |
| | Jumlah | 34 | Jumlah | 51 |

(Sumber : Dokumentasi Polsek Bawang tahun 2015)

Permasalahan tersebut membuat rasa keamanan masyarakat berkurang, hal tersebut disebabkan diantaranya adalah penegakan hukum yang belum maksimal. Bhabinkamtibmas sebagai ujung tombak sosialisasi turut terimbas terlihat dari opini masyarakat yang menganggap pendekatan preventif ataupun represif yang belum maksimal yang dilakukan oleh Kepolisian menangani hal tersebut. Permasalahan tersebut disebabkan kehadiran polisi ditengah-tengah masyarakat maupun dititik-titik rawan kejahatan masih kurang karena minimnya jumlah anggota Bhabinkamtibmas itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil rumusan masalah bahwa pelayanan petugas Bhabinkamtibmas di wilayah Polsek Bawang masih kurang maksimal.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut : Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas di Polsek Bawang dalam membina kamtibmas ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di wilayah polsek bawang Banjarnegara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Memberikan informasi tentang persepsi masyarakat di wilayah kecamatan Bawang tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di polsek Bawang Banjarnegara serta dapat dijadikan rujukan dalam meningkatkan layanan petugas Bhabinkamtibmas.

2. Manfaat akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

- a. Bagi pengembangan pengetahuan, dapat memberikan kontribusi dan menginformasikan tentang pelayanan kepolisian yang diharapkan masyarakat.
- b. Dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

Setiap penelitian social membutuhkan teori, karena salah satu unsur yang paling besar peranannya dalam penelitian adalah teori (Singarimbun, 1995: 37). Teori berguna untuk menjelaskan titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyortir masalah. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan diri dari sudut mana masalah penelitian yang akan disortir (Nawawi, 1991: 40).

1. Pelayanan

Pelayanan dalam bahasa Inggris digunakan kata *serv*, *servan*, *Service*, yang berarti jasa, dinas, tugas, pelayanan, kebaktian atau pekerjaan yang berguna. Kata ini jika dilihat secara apa adanya mempunyai makna memberikan sesuatu kepada orang lain atau siap diminta untuk membantu orang lain, karena pelayanan selalu dikonotasikan dengan memberikan sesuatu yang dimiliki baik berupa materi, tenaga, ide untuk kepentingan orang lain.

Pelayanan adalah sebuah kata kerja yang lebih banyak berkonotasi memberi kepada orang lain. Moenir (2002 : 16 – 17) mengatakan yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Skinner (dalam Ratminto, 1999 : 8-9) mendefinisikan pelayanan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak

dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Pada buku yang sama (dalam Ratminto : 9) Gronros memberikan pengertian bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan petugas/pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen atau pelanggan. Jika melihat dari akar kata dalam bahasa Inggris dimana pelayanan diartikan jasa, tugas, pekerjaan yang berguna, maka pelayanan menjadi idiom atau slogan yang sarat dengan muatan moral, karena kata ini menunjukkan kebaikan membantu orang lain, bahkan ada yang mengartikan pelayanan adalah membantu orang lain tanpa mengharap balasan.

Dalam budaya Jawa dikenal peribahasa yang berbunyi “*sepi ing pamrih, rame ing gawe*,” yang artinya bersih dari *pamrih* (kepentingan) baik pribadi atau golongan, tapi banyak bekerja. Peribahasa ini sepertinya selaras dengan konsep pelayanan secara bahasa seperti diatas. Sebagai sebuah tugas memang aktivitas pelayanan atau melayani orang lain, tidak sepantasnya tugas pelayanan dilakukan dengan mengharap balasan dari orang yang dilayani, karena itu merupakan tugas atau kewajiban yang memang harus dilakukan.

Tugas jasa pelayanan selain mempunyai muatan moral juga mempunyai muatan beban moral yang berat bagi pelaksanaannya. Bagi manusia yang memiliki hawa nafsu tugas pelayanan yang tulus menjadi

hambatan yang besar, karena harus bertarung dengan kepentingan-kepentingan pribadi atau golongan yang dibelanya, dimana lebih banyak berhubungan dengan materi (uang, jabatan, posisi, sanjungan, kemewahan, kehormatan). Niat awal pelayanan akan berubah menjadi pemanfaatan jika manusia tidak pandai-pandai mengendalikan hawa nafsu.

Pelayanan yang menyangkut umum sering disebut pelayanan umum atau publik. Banyak sekali lembaga, organisasi layanan public di Indonesia ini, sebagai contoh riil adalah pemerintah. Pemerintah merupakan sebuah lembaga mempunyai tugas melayani masyarakat luas (rakyat). Menyediakan segala keperluan public beserta perangkatnya yang terbaik, karena rakyat telah memberikan kepercayaan kepada pemerintah untuk memerintah, mengatur dan mengurus negara beserta isinya ini. Akan tetapi dalam kenyataannya otoritas rakyat itu berganti dengan kekuasaan pemerintah sendiri. Pemerintah (negara) seperti menjadi seseorang yang menjadi seseorang yang menjadikan dirinya menjadi berkuasa, dan melupakan rakyat yang memberinya kuasa. Negara karena berkuasa dengan demikian justru malah menghagemoni rakyat agar mau diatur, dipikirkan, dibatasi, ditindas bahkan dihilangkan hak-haknya sebagai penguasa sebenarnya (Gramsi dalam Suseno, 2003 : 24).

Sujiwo Tejo seorang dalang sekaligus budayawan pernah menyatakan dalam sebuah diskusi, bahwa selamanya pemerintah akan menjadi penguasa, karena pemerintah berasal dari kata perintah. Perintah, raja, penguasa sebenarnya adalah abdi rakyat, mereka harus melindungi,

mengayomi, memfasilitasi rakyat. Hal-hal ini harus dilakukan pemerintah sebagai imbal balik dari kepercayaan masyarakat kepada pemerintah untuk memimpin negara. Jadiman (2004 : 11) berpandangan organisasi publik yang dipahami sebagai penyelenggara pemerintah dan pelayanan kepada warga negara memiliki potensi strategis, di dalam system pemerintahan. Dalam rangka mencapai tujuan nasional organisasi publik inilah yang mendapat porsi istimewa. Tanggung jawab organisasi public terhadap pencapaian tujuan nasional tersebut sangat besar, bahkan di beberapa hal organisasi publik sebagai pemeran utama serta memonopoli berbagai usaha warga.

Jaminan keamanan merupakan salah satu wujud dan bukti dari negara akan janji merkea ketika diambil sumpahnya sebelum resmi menduduki jabatannya jaminan keamanan, ketentraman dan kedamaian adalah prasyarat bagi pemerintah untuk mengambil kepercayaan rakyat. Lembaga Polri selaku penyelenggara keamanan negara secara konstitusional telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 30 ayat (2) tentang system pertahanan dan keamanan negara yang secara substansi telah dipisahkan oleh Tap MPR Nomor VI tahun 2000. Pertahanan urusan TNI dan keamanan negara (bukan keamanan nasional) menjadi urusan Polri, serta Pasal 30 ayat (4) Polri sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat yang bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakkan hukum.

Jadi sudah jelas bahwa lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia bertanggung jawab terhadap keamanan negara dan sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

Terkait pelayanan public oleh Kepolisian, Osborne dan Gaebler (1995) dalam bukunya "*Reinventing Government*" memandang perlu mendefinisikan kembali fungsi polisi, yakni "mengubah tugas polisi dari seorang penyidik dan pelaksana menjadi seorang katalis, yakni pemberi pelayanan secara SMART dalam proses penyadaran masyarakat untuk menolong dirinya sendiri (*community self help*), polisi akan menjadi sangat efektif dan efisien jika mereka membantu masyarakat menolong diri mereka sendiri."

Sehubungan hal tersebut di atas, Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia telah menetapkan sebuah kebijakan tentang kemitraan polisi dan masyarakat dalam menjamin keamanan, ketertiban, perlindungan hak asasi manusia berdasarkan prinsip-prinsip : transparansi dan akuntabilitas, partisipasi dan kesetaraan, personalisasi, penugasan permanen, desentralisasi dan otonomisasi yakni "Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam Penyelenggaraan Tugas Polisi" atau lebih dikenal dengan sebutan "Perpolisian Masyarakat atau Polmas" yang sebetulnya pengejawantahan atau perluasan dari tugas babinkamtibmas.

Perpolisian masyarakat (*community policing*) dan babinkamtibmas diyakini memiliki nilai sosial cultural bangsa, sejalan dengan

perkembangan masyarakat modern dan masyarakat madani yang menjunjung tinggi nilai demokrasi dan pluralism, egaliterisme dan pathnership, mengatasi kekerasan tanpa kekerasan, dan sebagainya. Disamping itu marwah perpolisian masyarakat pada hakikatnya telah terimplementasi secara efektif melalui konsep Sistem Keamanan Swakarsa (Siskamswakarsa), Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling) dan program-program bimbingan masyarakat lainnya.

Model perpolisian masyarakat ataupun babinkamtibmas pada hakikatnya menempatkan masyarakat bukan semata-mata sebagai obyek, melainkan mitra kepolisian dan pemecahan masalah lebih merupakan kepentingan dari pada sekedar proses penanganan formal. Perpolisian masyarakat pada hakikatnya mengandung dua unsur yakni:

- a. Membangun kemitraan antara polisi dan masyarakat, dan
- b. Menyelesaikan berbagai masalah sosial yang terjadi dalam masyarakat

Beberapa tahun belakangan ini, lembaga donor memberikan dukungan dalam proses reformasi polisi dan menawarkan proyek bantuan dana untuk pengembangan perpolisian masyarakat (community policing) tersebut.

Kualitas pelayanan ternyata menjadi masalah bagi perjalanan sebuah lembaga pelayanan publik. Dan sebuah kualitas pelayanan publik baik atau buruk, memuaskan atau tidak maka yang dapat menilainya adalah masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Masyarakat atau publik menjadi hakim terhadap perjalanan sebuah pelayanan publik. Derajat,

taraf, mutu dan kadar pelayanan akan dinilai oleh publik bersentuhan langsung dengan pelayanan babinkamtibmas akan menentukan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga seperti Polri yang pada khususnya di tingkat Kepolisian Sektor atau Polsek.

Kualitas pelayanan sebuah lembaga atau organisasi publik, biasanya berhubungan dengan elemen-elemen yang menyangga sebuah organisasi pelayanan publik agar berjalan secara optimal, walaupun tidak maksimal, optimal merujuk pada kemampuan mutlak pada setiap orang, dan itu tidaklah mungkin karena setiap orang ada kekurangannya dan ada kelebihanannya, maka sebenarnya dalam sebuah layanan kepolisian pada masyarakat seperti babinkamtibmas, bekerja dengan optimal saja itu sudah cukup, dan jika dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan professional maka akan mencapai kualitas yang bagus dan masyarakat terpuaskan.

Kualitas merujuk pada bobot dari sebuah usaha atau aktivitas yang tidak dapat diangkakan dalam menilainya akan tetapi dapat dinilai dari pendengaran, penglihatan, perasaan, dan pemikiran (rasional). Berbeda dengan kuantitas yang biasanya merujuk pada jumlah dan dapat dinilai dengan hasil angka-angka yang ada.

Seorang petugas Bhabinkamtibmas, akan dinilai berprestasi atau berkualitas dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan difikirkan masyarakat ketika mendapatkan penyuluhan, sambaling, ataupun informasi-informasi yang lain dari petugas

bhabinkamtibmas. Dan dikatakan berkualitas berprestasi biasanya terindikasi dengan semakin aman atau tentramnya suatu daerah/desa.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan terpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Wyckof yang dikutip Arif (2007:118).” Menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”

Dengan kata lain Parasuraman (1985) yang dikutip Arif (2007:118) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas dipersepsikan ideal.

Sementara itu menurut Gronroos yang dikutip Arif (2007:118-119). Menyatakan bahwa kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu :

1) *Tehcnical Quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al., *tehcnical quality* dapat diperinci lagi sebagai berikut :

- 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya Harga.
- 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapihan hasil.
- 3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Misalnya, kualitas operasi jantung.

2) *Functional Quality*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3) *Corporate Image*

Yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *Service Quality* yang

telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006:181).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Wyckof (Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121).

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari

kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan Kotler (Wisnalmawati, 2005:156). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Roesanto (Tasunar, 2006:44). Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik. Dan sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan konsumen, maka kualitas dipersepsikan sangat jelek atau tidak baik, sehingga konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi atau belum memuaskan.

b. Dimensi Kualitas Jasa / Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Tjiptono, Chandra, Adriana, 2008:69) yaitu:

1) Bukti fisik (*Tangible*)

Tangibles: meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Contohnya, fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang representatif di Polsek.

2) Empati (*Empathy*)

Empathy: meliputi kemudahan dalam menjalani kemudahan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contohnya, seorang anggota Bhabinkamtibmas mengenal kondisi masyarakat dengan baik, mengingat masalah, keluhan, dan sejenisnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik.

3) Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas: yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya, anggota Bhabinkamtibmas mampu menganalisa permasalahan di masyarakat dan mengantisipasinya dengan baik.

4) Daya tanggap (*Responsibility*)

Responsivitas: yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya, pelayanan olsek yang sigap.

5) Jaminan (*Assurance*)

Assurance: mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan. Contohnya, mekanik di bengkel yang berpengetahuan dan berpengalaman luas.

Menurut Hutt dan Speh (Nasution, 2004:47) Kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari :

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* yang diterima oleh pelanggan. Bisa diperinci lagi menjadi :
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan ke rapihan hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3) *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan/ kepastian, *Empathy* atau kepedulian.

c. Faktor – faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.

Untuk menarik konsumen maka sebuah perusahaan baik perusahaan jasa atau produk wajib memberikan suatu kualitas jasa yang baik untuk konsumennya. Namun terkadang perusahaan belum bisa melakukan hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk. Faktor – faktor tersebut meliputi :

1) Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *Inseparability*, artinya jasa diproduksi dan di konsumsi pada saat yang bersamaan.

Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya :

a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan.

- b) Cara berpakaian tidak sesuai.
 - c) Tuturkatanya tidak sopan dan kurang menyenangkan.
- 2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
 - 3) Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.
 - 4) Kesenjangan – kesenjangan komunikasi.

Kesenjangan komunikasi yang sering terjadi :

- a) Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat memenuhinya.
 - b) Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.
- 5) memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama karena pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena memiliki perasaan dan emosi.
 - 6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan.
 - 7) Visi bisnis jangka pendek.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Kepuasan Pelayanan

Petugas bhabinkamtibmas yang berprestasi dalam membina kamtibmas bagaimanapun juga akan berdampak pada rasa puas masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari petugas babinkamtibmas tersebut. Dan sudah menjadi kewajiban serta rahasia

umum dan hak setiap orang untuk mempertanyakan apakah puas atau tidak dengan pelayanan yang didapat. Pertanyaan kepuasan bahkan menjadi sebuah kewajiban antara kedua belah pihak, yang melayani dan yang dilayani, karena puas atau tidaknya masyarakat akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Mungkin ada di antara kita pernah kecewa terhadap pelayanan polisi sebagaimana kita juga pernah kecewa terhadap pelayanan publik oleh institusi lainnya, hal tersebut semestinya tidak terjadi, karena mereka diangkat dengan tugas sebagai pelayan dan dibayar dengan uang yang berasal dari rakyatnya sendiri. Sebaliknya mungkin kita juga pernah merasa puas terhadap pelayanan polisi karena telah membantu dalam menciptakan kamtibmas dilingkungannya sebagaimana kita juga pernah mendapat pelayanan yang memuaskan dari institusi lain.

Pemberian pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat tersebut adalah suatu kewajiban dan tidak lebih dari itu. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat menentukan kelangsungan hidup atau eksistensi sebuah institusi atau individu, baik sekarang maupun di masa yang akan datang. Osborne dan Plastrik (1995) dalam bukunya "*Banishing Bureacracy*" mensiyalir banyak lembaga pemerintah tidak memberikan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakatnya, mereka memberikan pelayanan baik hanya pada pemerintah lainnya yang bersifat horizontal dan vertical.

Hal tersebut terjadi karena mereka beranggapan bahwa pemerintahlah yang menentukan kelangsungan hidupnya, bukan masyarakatnya. Berbeda sekali dengan pelayanan publik oleh masyarakat, karena mereka sadar bahwa kelangsungan hidup atau eksistensinya ditentukan oleh masyarakatnya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan antara lain (Reed dan Edwin O. Haroldem. 2003 : 31) yaitu:

- 1) Faktor kemanusiaan, masyarakat merasa dihargai ketika masyarakat mendapat pelayanan yang baik
- 2) Faktor kekeluargaan, dilayani dengan ramah dan senyum akan membuat masyarakat dianggap keluarga sendiri
- 3) Faktor keadilan, dengan ini masyarakat tidak ingin dibedakan
- 4) Faktor kesamaan hak dan kewajiban, dengan ini setiap orang merasa punya hak dan kewajiban sehingga sama-sama dilindungi.

Melihat faktor-faktor di atas, tentunya menjadi sangat penting untuk dilakukan oleh seorang petugas kepolisian khususnya babinkamtibmas. Factor-faktor diatas peneliti anggap sebagai hal yang universal, artinya dapat berlaku pada setiap, organisasi layanan publik dimanapun dan bergerak dalam bidang adapun. Sepaham peneliti memang kepuasan merupakan hal yang berhubungan dengan perasaan,

sesuatu yang hanya diketahui oleh yang mengalami, serba abstrak, akan tetapi hal itu bisa menjadi tidak abstrak jika berhubungan dengan sesuatu yang bisa diakses oleh orang banyak, dan banyak yang mengeluh negatif, sehingga puas atau tidak puas masyarakat akan dapat diketahui.

c. Dimensi Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182), empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara pegawai objek wisata dengan pelanggan. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai suatu objek wisata atas pelanggan akan berpengaruh juga pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan

dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perusahaan. Persepsi Konsumen yang ada dalam dimensi ini adalah, Parasuraman (Ramdan, 2008): Memberikan perhatian individu kepada konsumen

Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya. Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

d. Hubungan *Reliability* dengan kepuasan konsumen

Menurut parasuraman (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Menurut Zeithaml. (Aviliani dan Wilfridus 1997:10) kehandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Persepsi Konsumen yang

berada dalam dimensi ini antara lain adalah, Parasuraman (Ramdan, 2008) :

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji
- 2) Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- 3) Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada
- 4) konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya.
- 5) Memberikan pelayanan tepat waktu.
- 6) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

e. Hubungan *Responsibility* dengan Kepuasan Konsumen

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tangap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

Menurut Parasuraman (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan banyak studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Sedangkan persepsi konsumen yang ada dalam dimensi ini adalah, Pasuraman (Ramdan, 2008) :

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat.
- 2) Kerelaan untuk membantu konsumen.
- 3) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap

perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

f. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Parasuraman (Lupiyoadi & Hamdani, 2006:182) yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahmataman, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Persepsi Konsumen yang ada dalam dimensi ini adalah, Parasuraman (Ramdan, 2008) :

- 1) Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- 2) Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- 3) Karyawan yang sopan

Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan para pegawai objek wisata

dalam melayani kebutuhan pelanggan, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari perusahaan atas pelanggan saat berkunjung ke objek pariwisata. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan rekreasi, disamping itu jaminan dari suatu perusahaan pariwisata akan berpengaruh pada kepuasan konsumen karena apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi oleh perusahaan yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari pegawai objek wisata tersebut. Kesopanan dan keramahan dari pegawai objek wisata akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

4. Konsep Bhabinkamtibmas

Sesuai dengan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : Kep/8/XI/2009 tanggal 24 Nopember 2009 tentang perubahan Buku Petunjuk Lapangan Kapolri No.Pol.: Bujuklap/17/VII/1997 tanggal 18 Juli 1997 tentang Bintara Polri Pembina

Kamtibmas di Desa/Kelurahan, yang dimaksud dengan Bhayangkara Pembina Kamtibmas yang selanjutnya disebut Bhabinkamtibmas adalah anggota Polri yang bertugas membina Kamtibmas dan juga merupakan petugas Polmas di Desa/Kelurahan.

Bhabinkamtibmas adalah anggota Polri yang ditugaskan membina kamtibmas di desa/kelurahan. Desa atau kelurahan dinilai memerlukan perhatian lebih sungguh-sungguh dan perlu mendapat prioritas utama dalam pembinaan secara berlanjut. Bhabinkamtibmas merupakan perpanjangan tangan polsek sebagai ujung tombak operasional Polri yang memiliki wilayah hukum setingkat kecamatan. Sementara setiap kecamatan terdiri dari beberapa desa/kelurahan, sehingga penempatan Bhabinkamtibmas di setiap desa/kelurahan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat.

Seorang Bhabinkamtibmas diharapkan mampu :

- a. Melakukan komunikasi timbal balik yang intensif
- b. Melakukan diskusi tentang permasalahan kamtibmas di desanya
- c. Memfasilitasi pemecahan masalah yang terjadi di masyarakat, dan menyelesaikan konflik-konflik yang ada di masyarakat melalui Alternatif Dispute Resolution (ADR) serta menghadiri kegiatan-kegiatan masyarakat.

Tugas pokok Bhabinkamtibmas adalah membina masyarakat agar tercipta kondisi yang menguntungkan bagi pelaksanaan tugas Polri di

Desa/Kelurahan. Sesuai rumusan tugas pokoknya tersebut, maka lingkup tugas Bhabinkamtibmas meliputi :

- a. Membimbing masyarakat dan melaksanakan tugas Kepolisian sesuai dengan lingkup tugasnya bagi terciptanya kondisi dinamis yang menguntungkan upaya pengayoman, perlindungan, dan pelayanan masyarakat di Kelurahan / Desa serta penegakan hukum dalam memelihara kamtibmas bagi terwujudnya kamdagri.
- b. Melakukan pembinaan terhadap warga masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan yang berlaku
- c. Melakukan upaya kegiatan kerjasama yang baik dan harmonis dengan aparat desa, tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, tokoh adat dan para sesepuh yang ada di desa atau kelurahan untuk memelihara ketentraman, ketertiban masyarakat.
- d. Membangun komunikasi, kedekatan, kerjasama kemitraan dan membangun kepercayaan masyarakat.
- e. Melakukan upaya pencegahan tumbuhnya penyakit masyarakat dan membantu penanganan rehabilitasi yang terganggu
- f. Melakukan upaya peningkatan daya tangkal dan daya cegah warga masyarakat terhadap timbulnya gangguan kamtibmas.
- g. Membimbing masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam rangka pembinaan Kamtibmas secara swakarsa di kelurahan atau desa

- h. Membangun kerjasama dan kemitraan dengan potensi masyarakat dan kelompok atau forum kamtibmas guna mendorong peran sertanya dalam Binkamtibmas dan dapat mencari solusi dalam penanganan permasalahan atau potensi gangguan dan ambang gangguan yang terjadi agar tidak berkembang menjadi gangguan nyata Kamtibmas.
- i. Menumbuhkan kesadaran dan ketaatan dalam hukum dan perundang-undangan
- j. Memberikan bantuan dalam rangka penyelesaian perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum
- k. Memberikan petunjuk dan melatih masyarakat dalam rangka pengamanan lingkungan
- l. Memberikan pelayanan terhadap kepentingan warga masyarakat untuk sementara waktu sebelum ditangani pihak yang berwenang
- m. Menghimpun informasi dan pendapat dari masyarakat untuk memperoleh masukan atas berbagai isu atau kisanan suara tentang penyelenggaraan fungsi dan tugas pelayanan kepolisian serta permasalahan yang berkembang dalam masyarakat

5. Profesionalisme Aparat Pelaksana

Pelayanan terhadap masyarakat terkadang terhambat oleh beberapa hal, salah satunya adalah birokrasi. Birokrasi menjadi satu media yang dijadikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Pada setiap lembaga pelayanan publik pemerintah

dilengkapi dengan sesuatu yang bisa diakses oleh orang banyak, dan banyak yang mengeluh negatif, sehingga puas atau tidak puas masyarakat akan dapat diketahui.

Pada setiap lembaga pelayanan publik pemerintah dilengkapi dengan birokrasi, satu lembaga mempunyai struktur lembaga atau organisasi yang mengaturnya. Birokrasi adalah unit organisasi yang pada hakekatnya merupakan bagian dari atau dekat dengan birokrasi fungsional, tetapi secara langsung berhubungan dengan masyarakat, contohnya : Sekolah-sekolah, unit pelaksana departemen, Kepolisian, BRI Unit Desa dan sebagainya.

Jika melihat definisi diatas maka birokrasi merupakan sebuah unit organisasi yang pasti ada pemerintah, karena merupakan aparatur pemerintah atau negara yang memang difungsikan untuk mempermudah jalannya pemerintahan. Dan menjadi penting kedudukannya bagi pemerintah atau negara, dan penting juga bagi masyarakat jika memang birokrasi melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan di atas. Banyak masyarakat yang mengeluh bahwa birokrasi yang ada hanya membuat masyarakat menjadi malas berurusan dengan lembaga publik. Birokrasi dinilai berbelit-belit dan rumit, tidak jarang masyarakat putus asa dan memilih jalan lain (pintas) untuk menyelesaikan masalahnya. Tidak jarang juga masyarakat menilai birokrasi yang rumit menjadi tolok ukur tersendiri terhadap kualitas pelayanan lembaga atau organisasi publik. Birokrasi dianggap oleh sebagian besar masyarakat sebagai monster yang

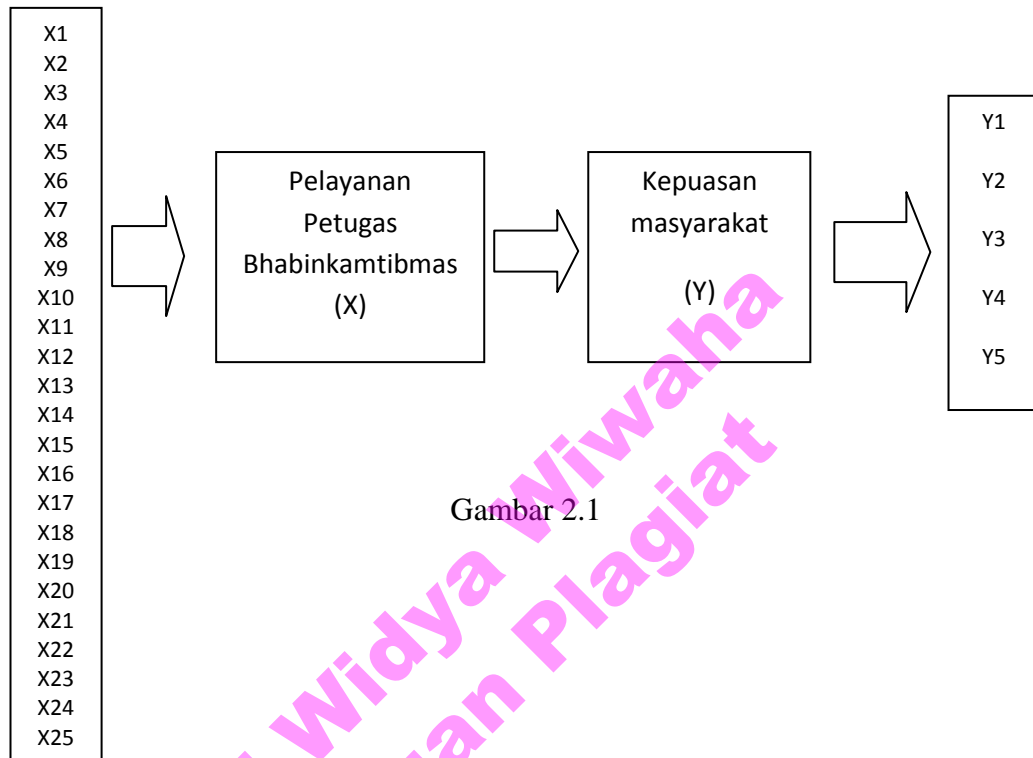
menakutkan, karena justru dianggap menghambat bukan memperlancar urusan masyarakat. Bagi yang punya koneksi atau relasi pada pemerintah, maka akan mudah pengurusannya. Akan tetapi jika tidak, maka masyarakat harus mengeluarkan jurus-jurus tertentu agar urusannya gampang selesai.

Setiap anggota kepolisian dituntut untuk mampu, berani, tegas dan lancar dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Hal ini tentunya harus dikuasai oleh seorang petugas babinkamtibmas yang sudah barang tentu dituntut untuk profesional sehingga dalam menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan tentang pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga akan tercapai apa yang menjadi tujuan tugas babinkamtibmas. Dalam melaksanakan tugasnya membina kamtibmas, babinkamtibmas selalu berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung antar lain menggunakan teori komunikasi sebagai berikut : Proses Komunikasi Tatap Muka, Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Kelompok, Teori Komunikasi Interpersonal (Reed dan Haroldem. 2003 : 31)

B. Kerangka Penelitian

Berpijak dari landasan teori disusun kerangka berpikir penelitian

sebagai berikut :



Gambar 2.1

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Materi Penelitian

Penelitian ini mengambil materi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara dalam membina kamtibmas.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu pada kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat oleh petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang di wilayah kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Sugiyono (2005: 72) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Jadi populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti dengan karakteristik sama yang ditetapkan dalam suatu wilayah bidang yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di wilayah kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara.

2. Sampel

Arikuto (2002:92) mengartikan “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Menurut Sugiyono (2005: 74) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian kelompok atau sub kelompok yang mewakili populasi yang digunakan dalam penelitian.

Metode pengambilan sampel *Accidental sampling (Convenience sampling)*. Menurut Santosa dan Tjiptono (2001: 89-90) *Accidental sampling (Convenience sampling)* adalah mengambil sebagai sampel dengan cara dibantu petugas Bhabinkamtibmas membagikan angket kepada warga masyarakat yang minimal berpendidikan tamatan SLTA yang diharapkan dapat merepresentasikan aspirasi masyarakat kec. Bawang, sumber data dalam kriteria utamanya dalam penelitian ini adalah orang tersebut berada di wilayah kecamatan Bawang. Dan dalam pengambilan sampel dari masing masing desa ada yang berbeda jumlahnya hal tersebut berdasarkan tingkat populasi jumlah penduduk di desa tersebut. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 orang responden berkaitan dengan rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang. Berikut edaran sampel yang disebar di wilayah kecamatan Bawang

TEBEL 3.1
SEBARAN SAMPEL TIAP-TIAP DESA

| NO | NAMA DESA | SAMPEL | KET |
|----|--------------|--------|-----|
| 1 | KEBON DALEM, | 9 | |
| 2 | PUCANG, | 9 | |
| 3 | WINONG | 8 | |
| 4 | SERANG | 8 | |
| 5 | KUTAYASA | 8 | |
| 6 | BANDINGAN | 8 | |
| 7 | BLAMBANGAN, | 8 | |
| 8 | BAWANG | 8 | |
| 9 | MAJALENGKA, | 8 | |
| 10 | WANADRI, | 9 | |
| 11 | MASARAN, | 9 | |
| 12 | MANTRIANOM | 8 | |
| | Jumlah | 100 | |

D. Variabel dan definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kualitas pelayanan petugas bhabinkamtibmas terdiri dari Bukti Fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan kemampuan layanan (X4) dan empati (X5)
 - a. Bukti fisik atau fasilitas merupakan sarana prasarana pendukung

- b. Keandalan atau kemudahan prosedur layanan merupakan kemampuan petugas Bhabinkamtibmas dalam melayani masyarakat di wilayah kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara.
 - c. Daya tanggap atau kemampuan petugas dalam membantu masyarakat, yang merupakan kesiapan, kecermatan dan ketepatan dalam membantu melindungi, mengayomi, menyikapi persolan dan memberi solusi atas persoalan di masyarakat.
 - d. Jaminan atau kemampuan pelayanan yang merupakan kemampuan melindungi, melayani, keramahan, dan kesopanan petugas, kesabaran petugas, keterampilan petugas dan profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara.
 - e. Empati atau perhatian kepada masyarakat, merupakan antipati terhadap kebutuhan masyarakat di wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara, perhatian terhadap keluhan, kemauan memahami kebutuhan masyarakat akan rasa aman, kesungguhan petugas Bhabinkamtibmas dalam melindungi dan mengayomi masyarakat dalam bidang pembinaan ketertiban masyarakat.
2. Variabel Kinerja Petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara/ persepsi masyarakat (P) dan variabel harapan/ ekspektasi kepuasan masyarakat (E). Variabel P berdasarkan atas kinerja petugas Bhabinkamtibmas Polek Bawang Kabupaten Banjarnegara dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (P1), *Reliable* (P2), *Responsiveness* (P3), *Assurance* (P4), dan *empathy* (P5). Sedangkan variabel E berdasrkan

harapan atau ekspektasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (E1), *Reliable* (E2), *Responsiveness* (E3), *Assurance* (E4), dan *empathy* (E5). Selanjutnya kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam beberapa pertanyaan untuk variabel persepsi/ kinerja dan variabel ekspektasi/ harapan yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berskala *Likert*. Dari 0 sampai 5, untuk kemudian disampaikan ke responden.

E. Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung kepada responden, dikumpulkan melalui wawancara dan kuisioner yang dibagikan dan diisi oleh responden.
2. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari berbagai sumber data pendukung : peraturan dan hasil penelitian ilmiah sebelumnya. Contoh Data laporan keuangan publikasi perusahaan, data laporan pemerintah, data dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Angket (Kuisioner)

Metode angket adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden atau pihak yang diteliti. (Hadi, 1993:82)

Metode ini untuk mendapatkan data tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas.

1. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). (Nazir, 1988:234).

Pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara yang dianggap dapat memberikan penjelasan langsung ataupun data sebagai pelengkap tulisan ini.

G. Analisis data

Analisis data menggunakan analisis kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk suatu data yang dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan selanjutnya di analisis (Arikunto, 2003: 43). Untuk pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir instrumen. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *multile choice* atau *checklist*.

Dalam penelitian ini jawaban setiap butir instrumen ini mempunyai gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai rendah (sangat negatif) yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata seperti berikut :

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh publik, diberikan dengan nilai sebagai berikut :

- a. Tidak Baik : 1
- b. Kurang baik : 2
- c. Baik : 3
- d. Sangat Baik : 4

Kepuasan/ kenyatan dan harapan/ kepentingan yang diinginkan publik, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut :

- a. Tidak Puas : 1
- b. Kurang puas : 2
- c. Puas : 3
- d. Sangat Puas : 4

Sebelum dilakukan pengukuran dengan metode *SERVQUAL*, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen dengan validitas dan reliabelitas.

1. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam dan sosial. Instrumen ini ada yang sudah tersedia dan yang belum tersedia, kebanyakan instrumen yang telah tersedia sudah teruji validitas dan reliabelitasnya, sedangkan yang belum tersedia diuji validitas dan reliabelitasnya.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukur, atau kemampuan mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya. Dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang rumusnya sebagai berikut (Arikunto, 2002: 146) :

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

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi
- n : jumlah responden
- X : Skor butir pertanyaan
- Y : skor total

Pengujian terhadap valid tidaknya butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien (r_{hitung}) masing-masing item pertanyaan dengan nilai korelasi tabel (r_{tabel}) pada taraf $\alpha = 0,05$ jika (r_{hitung}) > (r_{tabel}) maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Umar, 2003: 95), uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi

k : Jumlah butir pertanyaan

σ^2 : Varian butir pertanyaan

$\sigma^2 b$: Varian skor tes

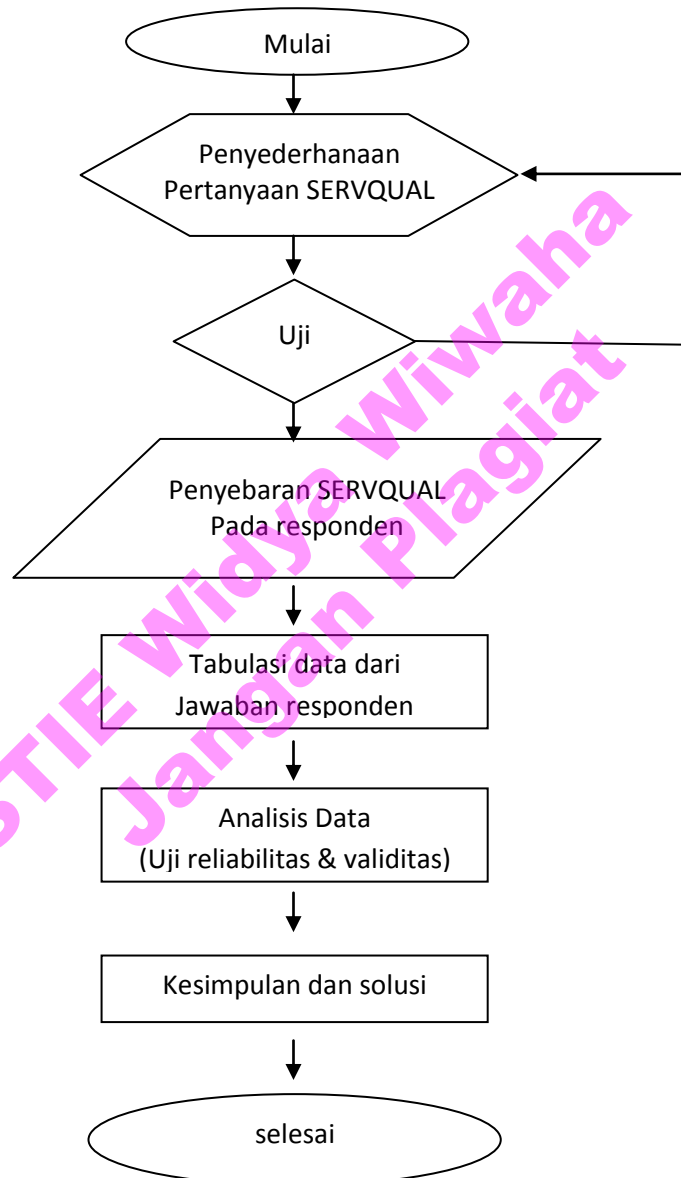
2. Metode SERVQUAL

Untuk mengetahui kinerja petugas Bhabinkamtibmas di wilayah kecamatan bawang Kabupaten Banjarnegara dalam memenuhi harapan masyarakat melalui kacamata lima dimensi SERVQUAL yaitu

Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode analisis SERVQUAL-nya adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1

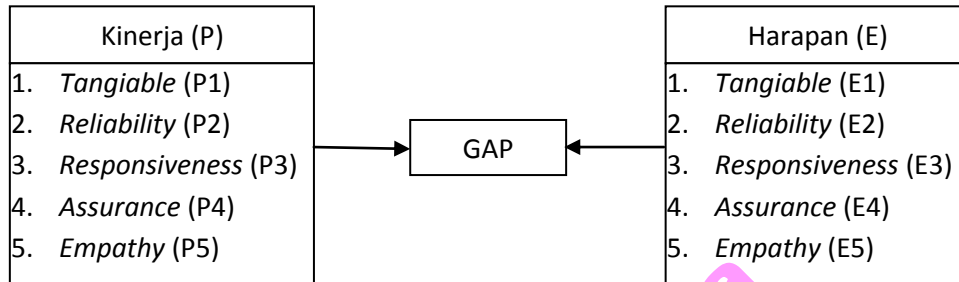
Model Analisis SERVQUAL



Sedangkan model dari analisisnya adalah sebagai berikut :

Gambar 3.2

Model Analisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara untuk membina kamtibmas



Berdasarkan rumus skor Servqual :

- a. Penghitungan kinerja pelayanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara dalam membina kamtibmas.

$$\sum x_i = (\sum TP \times 1) + (\sum KP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pertanyaan kenyataan variabel

ke-i

$\sum TP$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

$\sum KP$ = jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas

$\sum P$ = jumlah orang yang memilih jawaban Puas

$\sum SP$ = jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Puas

1, 2, 3, 4 = skor untuk skala *Likert*

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan kinerja dapat dihitung dengan persamaan :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kinerja atribut ke-i

Σx_i = jumlah bobot jawaban pernyataan kinerja atribut ke-i

n = jumlah responden

b. Perhitungan harapan masyarakat mengenai pelayanan jasa

$$\Sigma y_i = (\Sigma TP \times 1) + (\Sigma KP \times 2) + (\Sigma P \times 3) + (\Sigma SP \times 4)$$

Keterangan :

Σx_i = jumlah bobot jawaban pertanyaan kenyataan variabel ke-i

ΣTP = jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas

ΣKP = jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas

ΣP = jumlah orang yang memilih jawaban Puas

ΣSP = jumlah orang yang memilih jawaban Sangat Puas

1, 2, 3, 4 = skor untuk skala *Likert*

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat

dihitung dengan persamaan : $\bar{Y}_i = \frac{\Sigma y_i}{n}$

Keterangan :

\bar{Y}_i = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke-i

Σy_i = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Mengacu pada pengukuran kualitas pelayanan model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan (daya tanggap), kepastian, *empathy*, dan *tangible* atau bukti fisik. Kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *Likert*.

Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing anggota masyarakat yang menjadi sampel kemudian dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al., 1990) dalam (Tjiptono, 2005)

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bagaimana tingkat kesenjangan yang terjadi. Makin negatif hasil perhitungan skor oleh penerima layanan. Sebaliknya semakin positif nilai perhitungan Servqual berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan oleh penerima layanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Polsek Bawang Banjarnegara

Kecamatan Bawang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banjarnegara. Kecamatan Bawang terletak 7 km sebelah barat dari ibu kota Kabupaten Banjarnegara dengan luas 55,25 km.

Batas Kecamatan :

Sebelah Utara Kecamatan Wanadadi, Sebelah Timur Desa Semampir Kecamatan Banjarnegara, Sebelah Selatan Kabupaten Kebumen, Sebelah Barat Kecamatan Purwonegoro.

Jumlah Desa : 18 Desa

meliputi : Kebondalem, Wanadri, Kutayasa, Serang, Wiramastra, Majalengka, Depok, Winong, Watuurip, Masaran, Gemuruh, Joho, Binorong, Bawang, Mantrianom, Bandingan, Blambangan, Pucang.

Jumlah Penduduk : 60.997 jiwa,

terdiri dari laki-laki = 30.487, Perempuan = 30.510.

Fasilitas Pendidikan :

- Taman Bermain/play group 14 buah
- Taman Kanak-kanak 15 buah yang terdiri dari : 1 negeri dan 14 swasta
- SD (Sekolah Dasar) 36 buah

- MI (Madrasah Ibtidaiyah) 16 buah terdiri dari : 1 negeri dan 15 swasta
- SLTP Negeri 5 buah, MTS swasta 1 buah
- SLTA 3 buah terdiri dari SMK 2 buah dan SMU 2 buah

Kecamatan Bawang merupakan kecamatan strategis kedua setelah kota Banjarnegara dengan jumlah penduduk yang sebenarnya di lapangan bisa lebih banyak karena data diambil dari orang-orang yang sudah memiliki KTP atau pun kartu keluarga (KK). Ada banyak warga yang tak terdata di kecamatan Bawang mengingat perekaman E-KTP belum maksimal.

Kecamatan Bawang diapit wilayah utara dengan PLTA Mrica dan wilayah selatan diapit pertambangan pasir. Terdapat 1.308 keluarga miskin dengan perincian 590 keluarga hampir miskin, 423 keluarga miskin dan 281 keluarga sangat miskin. Beberapa permasalahan sosial yang ada di Kecamatan Bawang antara lain :

- a. Menurunnya kualitas lingkungan berdampak terhadap sampah, kebersihan, kesehatan lingkungan, semerawutnya jalan menuju tambang pasir, sarana dan prasarana umum yang belum memadai;
- b. Maraknya PKL di lokasi-lokasi seperti Pasar desa Wanadri

Adapun kerawanan kamtibmas yang terdapat di wilayah Kecamatan Bawang antara lain :

- a. Lokasi Rawan Curas/ Curat
 - 1) Jl. Majalengka – Depok

- 2) Desa Winong
- b. Lokasi Rawan Curanmor pada minimarket Indomart/Alfamart
- c. Lokasi Rawan Peredaran Narkoba :
 - 1) Wisata waduk Mrica
 - 2) Sekolah-sekolah
- d. Lokasi Rawan Premanisme di pasar Pucang
- e. Daerah rawan kriminalitas
 - 1) Padas Pucang
 - 2) Waduk Mrica
 - 3) Pasar wanadri
- f. Daerah rawan macet yaitu pasar Wanadri

Adapun data kasus kejahatan yang menonjol Curanmor Roda 2, Penyalahgunaan Narkotika, Penganiayaan Berat, Curanmor Roda Roda 4, Curat, Perampasan, Kebakaran dan Perjudian. Data lengkap kasus kejahatan yang menonjol adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 :
Data Kriminalitas Polres Banjarnegara

| N O | KASUS | 2014 | | | | | | | | | | | | JM L | 2015 | | | | | | | | | | | | JM L |
|--------|----------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| 1 | curat | 2 | 2 | 9 | 3 | 6 | 7 | 3 | 1 | - | 6 | 4 | 5 | 48 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 6 | 6 | 2 | 3 | 6 | 1 | 38 |
| 2 | curas | - | - | 2 | 1 | 2 | 7 | - | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 21 | 1 | - | 1 | - | 3 | 2 | 1 | 5 | - | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 3 | curanmor | 1 | 2 | 6 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 3 | 2 | 82 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | - | 1 | 2 | - | 1 | - | 29 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------|----------|-----|
| | | 3 | | | | | 1 | 9 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penganiayaan | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | - | 1 | 3 | 3 | 3 | 27 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | - | 2 | 29 | |
| 5 | pembunuhan | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | |
| 6 | pemerasan | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| 7 | curi biasa | 2 | - | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 | 3 | 1 | 30 | - | 1 | 3 | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | 8 | |
| 8 | penipuan | 5 | - | - | 3 | 6 | 2 | 3 | - | 2 | 1 | 2 | - | 24 | - | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | 1 | 15 | |
| 9 | penggelapan | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 35 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | - | 23 | |
| 10 | Perjudian | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | 2 | 3 | - | 2 | - | - | 15 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | |
| 11 | Pengero- yokan | 3 | 2 | 5 | 6 | 1 | 5 | 1 | 1 | - | 5 | 5 | 5 | 39 | - | - | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | - | - | 1 | 4 | 18 | |
| 12 | perbuatn tak menyenangkan | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| 13 | Pengeru- sakan | - | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | |
| 14 | senjat tjm | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 | 6 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 2 | - | 3 | 8 | |
| 15 | narkoba | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 | 9 | 11 | 9 | 1 | 8 | 8 | 9 | 8 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 6 | 101 |
| 16 | pembakaran | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | - | 1 | 22 | 1 | 1 | 2 | - | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 17 | curi dalam keluarga | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| JML | | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 47 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 310 |
| | | 6 | 6 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 7 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | |

(sumber : data diolah)

Berdasarkan data tersebut di atas, terlihat bahwa angka kejahatan di wilayah hukum Polres Banjarnegara termasuk polsek Bawang didalamnya telah mengalami penurunan yang cukup besar yaitu sebanyak 165 kasus atau 34,74 %. Kasus yang mengalami penurunan terbesar adalah Curanmor sebesar 53 kasus atau 64,63 %. Kemudian berturut-turut pencurian biasa sebesar 22 atau 73.33%, pengeroyokan sebesar 21 atau 53.85%, penyalahgunaan narkoba sebesar 18 atau 15.13%, perjudian sebesar 15 atau 100.00%, penggelapan sebesar 12 atau 34.29%, Curat sebesar 10 atau 20.83%, dan penipuan sebesar 9 atau 37.50%.

Sumber Daya Manusia yang ada untuk pemeliharaan kamtibmas di Kecamatan Bawang diselenggarakan Polsek Bawang dengan jumlah keseluruhan personel sebanyak 19 orang anggota Polri dan PNS, dengan rincian 1 orang pama, 17 orang bintara, 1 orang PNS. Dengan demikian perbandingan anggota Polri dengan jumlah penduduk Kecamatan Bawang adalah 1 : 3.389

Tabel 4.2 :
Data personel polsek Bawang

| NO | NAMA | PANGKAT | JABATAN |
|----|-----------------|----------|----------------|
| 1 | KURSIN, SH , MM | AKP | KAPOLSEK |
| 2 | NGATIMAN | AIPTU | KASIUM |
| 3 | HARSONO | AIPTU | KANIT BIMMAS |
| 4 | PUNJUL EKO, SH | AIPTU | KANIT RESKRIM |
| 5 | SUBARKAH | AIPTU | KANIT INTELKAM |
| 6 | MARYADI | AIPTU | KA SPKT |
| 7 | GUNAWAN | AIPDA | KANIT SABHARA |
| 9 | SUPANGAT | AIPTU | ANGGOTA |
| 10 | NUR FAOZI | BRIPKA | ANGGOTA |
| 11 | AHMAD RIDHO | BRIGADIR | ANGGOTA |
| 12 | DARYONO | BRIGADIR | ANGGOTA |
| 13 | MIFTAHUDIN | BRIPKA | ANGGOTA |
| 14 | DANI RIFKI | BRIPKA | ANGGOTA |
| 15 | WALUYO | BRIPTU | ANGGOTA |
| 16 | ACEP TEGUH | BRIPTU | ANGGOTA |
| 17 | SUDARIS | BRIGADIR | ANGGOTA |
| 18 | SURATNO | BRIGADIR | ANGGOTA |
| 19 | SURATIN | PNS | ANGGOTA |

(sumber : data personel Polsek Bawang)

Polsek sebagai organisasi Polri yang paling dekat dengan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting sebagai basis deteksi dalam rangka mengantisipasi situasi dan kondisi yang begitu cepat berubah sehingga polsek diharapkan mampu secara dini mendeteksi dan mengidentifikasi permasalahan yang ada di masyarakat.

Mengacu pada Keputusan Kapolri No. Pol : Kep / 8 / XI / 2009 tentang perubahan buku petunjuk lapangan Kapolri No. Pol : Bujuklap / 17 / VIII / 1997 tentang bintanga polri pembina kamtibmas di desa / desa dan Surat Kapolri Nomor : B/3377/IX/2011 tanggal 29 September 2011 tentang Penggelaran Bhabinkamtibmas pada setiap Desa/ kelurahan, Polsek Bawang telah menugaskan bintanga untuk menjabat sebagai Bhayangkara Pembina Kamtibmas (Bhabinkamtibmas) sesuai dengan jumlah desa se-Kecamatan Bawang. Secara lengkap data Bhabinkamtibmas di Polsek Bawang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 :

Data Bhabinkamtibmas Polsek Bawang

| NO | NAMA | PANGKAT | DESA BINAAN |
|----|-------------|----------|---------------------|
| 1 | SUPANGAT | AIPTU | KEBON DALEM, WINONG |
| 2 | NUR FAOZI | AIPTU | PUCANG, |
| 3 | AHMAD RIDHO | AIPTU | BANDINGAN |
| 4 | DARYONO | AIPDA | BLAMBANGAN, |
| 5 | MIFTAHUDIN | BRIPKA | WIRAMAstra |
| 6 | DANI RIFKI | BRIPKA | BAWANG |
| 7 | WALUYO | BRIGADIR | MAJALENGKA |
| 8 | ACEP TEGUH | BRIPKA | MASARAN, KUTAYASA |
| 9 | SUDARIS | BRIGADIR | MANTRIANOM |
| 10 | WAHYU EKO | BRIPKA | WANADRI |

(sumber : data Bhabinkamtibmas Polsek Bawang)

Berdasarkan data tersebut, maka seluruh desa telah memiliki Bhabinkamtibmas walaupun masih merangkap jabatan dua desa dirangkap oleh satu bhabinl

Kamtibmas. Dari segi kualitas, seluruh personel sudah memiliki pendidikan khusus Bhabinkamtibmas (Dikjur Bimmas). Dari segi pangkat seluruh Bhabinkamtibmas berpangkat Bintara dari Aiptu sampai dengan Brigadir, usia termuda 40 tahun dan tertua 57 tahun.

Pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas didukung dengan anggaran dengan nama program Pemberdayaan Potensi Keamanan sebesar Rp 76.950.000,-, yang terdiri dari dua mata anggaran, yaitu Pembentukan dan Pembinaan Kelompok Pengamanan Swakarsa Polsek sebesar Rp 2.700.000,-; dan Menyelenggarakan pembinaan, pengayoman perlindungan masyarakat, pemberdayaan kemitraan dengan lembaga pendidikan, masyarakat, tokoh masyarakat, instansi, swasta, jasa pengamanan, tokoh agama dan LSM sebesar Rp 74.250.000,-

Tabel 4.4
Mata Anggaran Bhabinkamtibmas polsek Bawang

| KODE | PROGRAM/KEGIATAN/OUTPUT /SUB OUTPUT/KOMPONEN/SUB OUTPUT/KOMPONEN/SUBKOM/ AKUN | VOL | INDEKS (Rp) | ANGGARAN (Rp) | KET |
|-------------|--|------------|------------------------|--------------------------|------------|
| 060.01.09 | PROGRAM PEMBERDAYAAN POTENSI KEAMANAN | | | 76.950.000 | |
| 5076 | PEMBINAAN POTENSI KEAMANAN | | | 76.950.000 | |

| | | | | | |
|--------|---|-----------|--------|------------|--|
| 003 | Dukungan Opsnal Pertahanan dan Keamanan | | | 76.950.000 | |
| FB | PEMBENTUKAN DAN PEMBINAAN POSPAM SWAKARSA POLSEK | | | 2.700.000 | |
| 521119 | Belanja Barang Operasional Lainnya | | | 2.700.000 | |
| | - Bina dan Bentuk Pokdarkamtibmas (1 Org x 4 Giat x 12 Bln) | 48 OG | 50.000 | 2.400.000 | |
| | - Bina dan Bentuk Pokdarkamtibmas (1 Org x 3 Giat x 12 Bln) | 6 OG | 50.000 | 300.000 | |
| FE | PEMBERDAYAAN KEMITRAAN DG LEMDIK MASY, TOMAS, INSTS, SWASTA, JASA PENGAMANAN, TOGA & LSM | | | 74.250.000 | |
| 521119 | Belanja Barang Operasional Lainnya | | | 74.250.000 | |
| | - Duk Giat Binkamsa (11 Org x 3 Giat x 12 Bln) | 396 OG | 50.000 | 19.800.000 | |
| | - Duk Giat Binkamsa (11 Org x 3 Giat x 12 Bln) | 660 OG | 50.000 | 33.000.000 | |
| | - Duk Giat Binkamsa (11 Org x 1 Giat x 12 Bln) | 11 OG | 50.000 | 500.000 | |
| | - Duk Giat Binkamsa (11 Org x 3 Giat x 12 Bln) | 396 OG | 50.000 | 19.800.000 | |
| | - Duk Giat Binkamsa (11 Org x 2 Giat x 12 Bln) | 22 OG | 50.000 | 1.100.000 | |

(sumber : rencana pendistribusian dana Sat Binmas Res Banjarnegara)

Polsek Bawang telah menugaskan 11 bintara untuk menjabat sebagai Bhayangkara Pembina Kamtibmas (Bhabinkamtibmas) sesuai dengan jumlah desa se-Kecamatan Bawang. Secara lengkap data Bhabinkamtibmas di Polsek Bawang adalah sebagai berikut:

Berdasarkan data tersebut, maka seluruh desa telah memiliki 1 Bhabinkamtibmas dan tidak ada yang merangkap jabatan. Dari segi kualitas, seluruh personel sudah memiliki pendidikan khusus Bhabinkamtibmas (Dikjur Bimmas). Dari segi pangkat seluruh Bhabinkamtibmas berpangkat Aiptu dengan usia termuda 40 tahun dan tertua 57 tahun.

Dukungan sarana prasarana berupa sepeda motor dinas tersedia 5 unit atau tidak sesuai jumlah Bhabinkamtibmas. Dukungan sarana prasarana lain yang tersedia adalah 5 *megaphone* dalam kondisi baik dan disimpan di Mapolsek Bawang. Sementara dukungan alat komunikasi dinas bagi Bhabinkamtibmas (HT) tidak ada. Untuk mengatasi hal tersebut Bhabinkamtibmas menggunakan HP pribadi masing-masing. Kondisi sarana prasarana yang minim tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan tugas Bhabinkamtibmas

Tabel 4.5:
Data Kendaraan Bermotor Bhabinkamtibmas Polsek Bawang

| NO | NOMOR POLISI | JENIS RANMOR | MERK | TAHUN | KONDISI | KET |
|-----------|-------------------------|-------------------------|-----------------|--------------|----------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 7231-IX | SPM | Honda Kirana | 2005 | Baik | |
| 2 | 7232-IX | SPM | Honda Kirana | 2005 | Baik | |
| 3 | 7233-IX | SPM | Honda Kirana | 2005 | Baik | |
| 4 | 7234-IX | SPM | Honda Kirana | 2005 | Baik | |
| 5 | 7235-IX | SPM | Honda Kirana | 2005 | Baik | |

(sumber : Data ranmor Sarpras Res Banjarnegara)

Metode yang digunakan personil Bhabinkamtibmas selaku ujung tombak di kewilayahan harus cermat dalam menyikapi situasi di desa binaannya adalah apabila mendapatkan informasi sekecil apa pun wajib dilaporkan, untuk dianalisa dan dievaluasi penanganannya demi tercapainya situasi kamtibmas yang kondusif. Adapun metode-metode yang telah dilakukan dalam upaya pembinaan potensi kamtibmas di Polsek Bawang antara lain :

- a. Setiap selesai apel pagi, Bhabinkamtibmas berkumpul di ruang Kanit Binmas untuk melaporkan kegiatan sehari sebelumnya, apa yang telah dilakukan, infoemasi apa yang didapatkan. Jika ada permasalahan akan dipecahkan secara bersama-sama, secara berjenjang kepada Kapolsek. Selanjutnya Bhabinkamtibmas akan menyampaikan rencana kegiatan masing-masing yang akan dikerjakan pada hari itu. Pada kesempatan

ini pula Kanit Binmas memberikan APP kepada Bhabinkamtibmas, terutama kemampuan *inter personal skill*, cara berkomunikasi yang baik bagaimana menjadi pendengar yang baik, bagaimana teknik memecahkan masalah dan mencari solusi.

b. Program Pengisian Kartu Warga,

Program ini adalah pengembangan sambang oleh Bhabinkamtibmas ke rumah warga masyarakat, sambil membawa Kartu Warga yang akan diisi dengan data warga per-keluarga dengan cara mengunjungi rumah masing-masing warga. Target dalam 1 minggu, minimal 3 rumah disambangi oleh Bhabinkamtibmas. Program ini dimaksudkan untuk menunjukkan kepada warga bahwa Polisi peduli dengan cara mendata mereka.

c. Melaksanakan penyuluhan setiap minggu yang diadakan di Polsek dengan cara mengundang peserta sesuai dengan bidang permasalahan yang diangkat.

d. Melaksanakan kegiatan sambang ke sekolah-sekolah untuk menyampaikan pesan kamtibmas sebagai inspektur upacara pada hari Senin.

e. Secara aktif membina Satpam, FPKM, pokdar kamtibmas, siskamling dan Da'I Kamtibmas. Secara keseluruhan terdapat 693 anggota satpam (435 karyawan tetap dan 258 *outsourcing*), 129 anggota FKPM, 537 anggota pokdar kamtibmas, 93 pos siskamling dan 11 orang Da'I Kamtibmas.

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 9 | PARMAS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 1 0 | LAT POTMAS | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| 1 1 | KOORDINASI LINSEK | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | 6 0 | |
| 1 2 | MEWAKILI RAPAT | 2 | 1 | - | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| JUMLAH | | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | |
| | | 4 | 4 | 0 | 0 | 5 | 9 | 8 | 0 | 3 | 1 | 2 | 5 | 6 | |
| | | 8 | 8 | 8 | 2 | 0 | 9 | 2 | 1 | 3 | 7 | 3 | 7 | 1 | |

(sumber : data diolah)

Dukungan Anggaran dalam rangka peningkatan kemampuan Bhabinkamtibmas Polsek Bawang memerlukan adanya anggaran operasional yang cukup. Sebagian besar mata kegiatan telah mendapatkan dukungan anggaran. Akan tetapi volume kegiatan yang ditargetkan masih sedikit. Idealnya seorang Bhabinkamtibmas melakukan kegiatan sambang setiap hari. Kegiatan ini perlu didukung dengan anggaran berupa sarana kontak.

Dukungan Sarana Prasarana sebagai standar kelengkapan sarana prasarana perorangan Bhabinkamtibmas yang ideal untuk mendukung kelancaran tugas antara lain :

- a. Sepeda motor;
- b. Megaphone;
- c. Jas hujan;
- d. Senter;

e. Tas kerja;

f. Alat

Komunikasi :

a. Buku agenda kerja/buku pintar;

b. Rompi Polri;

c. Peta Desa/ kelurahan;

d. Kamera.

Selain standar kelengkapan sarana prasarana perorangan, Bhabinkamtibmas juga perlu didukung dengan prasarana berupa ruang kerja yang berada pada Desa/ kelurahan binaannya atau setidaknya dapat menempati ruang kerja staf Desa/ kelurahan namun memiliki prasarana berupa meja kerja sendiri.

Metode yang ideal dalam pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang adalah :

a. Pembinaan ketertiban masyarakat

1) membimbing dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat guna meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;

2) membina remaja (pemuda/pemudi), anak-anak dan pelajar/mahasiswa agar terhindar dari pengaruh buruk yang ditimbulkan oleh perubahan pranata sosial sebagai akibat dari globalisasi budaya;

- 3) membina dan memberikan penyuluhan tentang bahaya narkoba dan kenakalan remaja kepada pemuda/remaja agar generasi muda tidak menjadi korban maupun pelaku;
 - 4) membimbing dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat di Desa, agar masyarakat tidak terpengaruh oleh orang / kelompok tidak dikenal yang menawarkan kesempatan kerja di suatu tempat baik di dalam/luar negeri;
 - 5) membina dan melatih para petugas keamanan lingkungan di Desa binaannya;
 - 6) menghadiri setiap kegiatan/keramaian yang ada di Desa binaannya;
 - 7) menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat yang kondusif melalui peran aktif segenap potensi yang ada dalam masyarakat.
- b. Pembinaan keamanan Swakarsa
- 1) melakukan tatap muka, kunjungan/sambang, penyuluhan langsung, latihan-latihan, dalam rangka membimbing masyarakat melaksanakan sistim keamanan lingkungan;
 - 2) melatih awak siskamling/sistim pengamanan lingkungan Desa/kelurahan;
 - 3) membimbing dan memberikan arahan tentang keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan keamanan swakarsa;
 - 4) memberikan penyuluhan dan penyegaran kepada petugas keamanan lingkungan yang bertugas di wilayahnya;

- 5) membangun dan memberdayakan Siskamling yang ada di Desa/ kelurahan;
 - 6) memberikan himbauan kepada masyarakat untuk mengamankan rumah/lingkungan masing-masing;
 - 7) mengunjungi bentuk pengamanan swakarsa, melakukan komunikasi, menerima keluhan dan informasi serta membantu penyelesaian masalah yang dihadapi sebatas kemampuannya;
 - 8) menjalin komunikasi, membangun kerjasama dengan satpam maupun pengguna satpam yang ada diwilayahnya;
- c. Pembinaan perpolisian masyarakat
- 1) mendorong terbentuknya forum-forum kemitraan di lingkup desanya masing-masing;
 - 2) memberikan asistensi/pendampingan terhadap operasional FKPM;
 - 3) melakukan komunikasi timbal balik yang intensif, melakukan diskusi tentang permasalahan kamtibmas di Desa/ kelurahan;
 - 4) memfasilitasi pemecahan masalah yang terjadi di masyarakat;
 - 5) menyelesaikan konflik-konflik yang ada dimasyarakat melalui jalur ADR (Alternative Dispute Resolution);
 - 6) menghadiri setiap kegiatan masyarakat, mendengar dan mencatat serta berusaha mewujudkan harapan masyarakat sebatas kewenangannya;
 - 7) menerima informasi dan keluhan serta permasalahan dari warga masyarakat;

8) menghadiri atau memfasilitasi forum diskusi/pertemuan yang diselenggarakan oleh kelompok masyarakat dan memanfaatkannya untuk membangun kemitraan antara Polri dengan masyarakat dalam rangka mencegah dan menaggulangi gangguan Kamtibmas.

d. Pembinaan potensi masyarakat

- 1) mendata Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Adat, Tokoh Pemuda serta kelompok-kelompok masyarakat baik formal/informal yang ada diwilayahnya;
- 2) mengadakan tatap muka dengan tokoh-tokoh masyarakat baik individu maupun pimpinan kelompok/organisasi secara periodik maupun secara situasional dalam rangka menjalin komunikasi yang baik, memecahkan masalah-masalah sosial dilingkungan masyarakat;
- 3) mengadakan pendekatan secara individu baik kepada Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Adat, Tokoh Pemuda maupun kepada kelompok/ komunitas yang ada diwilayah kerjanya; membangun dan mewujudkan kemitraan dengan semua potensi masyarakat yang ada diwilayah kerjanya.
- 4) Bhabinkamtibmas sebagai anggota Polri yang berada di tengah-tengah masyarakat, pada dirinya juga melekat kewenangan kepolisian secara umum berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku dilingkungan Polri.

- 5) dalam situasi bencana, Bhabinkamtibmas bersama dengan aparat lainnya melakukan sosialisasi dan mobilisasi warga dalam rangka mencegah dampak buruk yang ditimbulkan; dalam rangka mendukung kebijakan Polsek sebagai basis deteksi, Bhabinkamtibmas sebagai petugas Polri terdepan diharapkan menjadi mata dan telinga serta menjadi sumber informasi dalam rangka deteksi dini;
- 6) Bhabinkamtibmas wajib mencatat semua kegiatan yang dilaksanakan secara detail dalam buku mutasi kegiatan sesuai dengan format yang ditetapkan.

Optimalisasi Kemampuan Bhabinkamtibmas. Peningkatan kemampuan Bhabinkamtibmas Polsek Bawang guna akselerasi pelayanan prima dalam rangka stabilitas kamtibmas memerlukan penerapan manajemen strategis yang merupakan suatu upaya untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi baik secara internal dan eksternal melalui penyusunan rencana strategis sebagai berikut :

a. Visi

Mewujudkan Bhabinkamtibmas yang mampu mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat agar berperan serta dalam pemeliharaan kamtibmas melalui bentuk pengamanan swakarsa dan

penerapan model perpolisian masyarakat guna akselerasi pelayanan prima dalam rangka mewujudkan stabilitas kamtibmas di wilayah hukum Polsek Bawang.

b. Misi

- 1) Membangun dan meningkatkan kemampuan Bhabinkamtibmas.
- 2) Membangun kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.
- 3) Membangun dan meningkatkan kesadaran hukum masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan yang berlaku
- 4) Membangun partisipasi masyarakat untuk memberikan masukan atas berbagai isu atau kisan suara tentang penyelenggaraan fungsi dan pelayanan kepolisian serta permasalahan yang berkembang dalam masyarakat
- 5) Membangun kerjasama dan kemitraan dengan potensi masyarakat guna mendorong peran sertanya dalam Pembinaan Kamtibmas dan dapat mencari solusi dalam penanganan permasalahan di masyarakat agar tidak berkembang menjadi gangguan nyata Kamtibmas

c. Tujuan

- 1) Terciptanya postur Bhabinkamtibmas Polsek Bawang yang berkemampuan mumpuni sesuai standar kompetensi.
- 2) Terciptanya kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

- 3) Terciptanya kesadaran hukum masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan yang berlaku
- 4) Terciptanya partisipasi aktif masyarakat untuk memberikan masukan atas berbagai isu atau kisaran suara tentang penyelenggaraan fungsi dan pelayanan kepolisian serta permasalahan yang berkembang dalam masyarakat.
- 5) Terciptanya kerjasama dan kemitraan dengan segenap potensi masyarakat di Kecamatan Bawang guna mendorong peran sertanya dalam Pembinaan Kamtibmas dan dapat mencari solusi dalam penanganan permasalahan di masyarakat agar tidak berkembang menjadi gangguan nyata Kamtibmas.

d. Sasaran

- 1) Menunjuk Bintara Polsek dari fungsi lain untuk merangkap sebagai pendamping Bhabinkamtibmas. Pendamping Bhabinkamtibmas dimaksudkan sebagai lapis kekuatan Bhabinkamtibmas yang senior, sekaligus menyiapkan calon pengganti Bhabinkamtibmas agar program pembinaan komponen kamtibmas berjalan efektif dan efisien karena telah terjalin komunikasi yang intens antara pengganti Bhabinkamtibmas dan warga masyarakat binaannya.
- 2) Mengusulkan penambahan sarana prasarana untuk melengkapi sarana prasarana perorangan Bhabinkamtibmas sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 3) Mengusulkan penambahan anggaran baru berupa sarana kontak dan penambahan volume kegiatan sambang dan sentuhan.
- 4) Membangun dan meningkatkan komunikasi yang intens antara Bhabinkamtibmas dengan masyarakat di desa binaannya.
- 5) Sinergi program pembinaan potensi kamtibmas dengan program PNPM Pemda untuk meningkatkan kapasitas, anggaran dan dukungan operasional.
- 6) Mengarahkan, mendorong dan menggerakkan berbagai potensi kamtibmas untuk menyusun program kerja berikut rencana aksi
- 7) Mendorong FKPM agar lebih aktif dan sensitif untuk mengidentifikasi, memusyawarahkan dan mengusahakan pemecahan masalah kamtibmas di lingkungannya
- 8) Meneruskan metoda yang telah diterapkan yaitu kumpul (Anev) setiap selesai apel pagi, dan mengembangkannya dengan menekankan pentingnya laporan hasil pelaksanaan tugas secara rinci, jam per jam, bertemu siapa, dimana membicarakan apa, berapa lama dst dan dikumpulkan pada sore hari/malam hari.
- 9) Memanfaatkan waktu anev pagi hari setelah apel pagi untuk melatih Bhabinkamtibmas dengan materi sesuai standar kompetensi Bhabinkamtibmas
- 10) Terkait adanya perbedaan jumlah penduduk dan jumlah RW antar desa yang menyebabkan adanya perbedaan beban tanggung jawab Bhabinkamtibmas, dinilai perlu melakukan penyesuaian /

pemerataan wilayah tanggung jawab Bhabinkamtibmas, misalnya 1 Bhabinkamtibmas bertanggung jawab atas 3 RW atau 4 RW.

e. Kebijakan

- 1) Pengangkatan Bintara dari fungsi lain sebagai pendamping Bhabinkamtibmas
- 2) Pemerataan wilayah tanggung jawab Bhabinkamtibmas, misalnya 1 Bhabinkamtibmas bertanggung jawab atas 3 RW atau 4 RW.
- 3) Sinergi program pembinaan potensi kamtibmas dengan program PNPM Pemda.

2. Karakteristik Responden

Sebagaimana yang telah disajikan pada bab sebelumnya jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang warga masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara.

Selanjutnya dapat disajikan karakteristik responden menurut umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini :

- a. Umur Responden

Tabel 4.7 Kelompok Umur Responden

| Usia (tahun) | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| 21-30 | 2 | 2% |
| 31-40 | 16 | 16% |
| 41-50 | 35 | 35% |
| 51-60 | 38 | 38% |
| 61-70 | 9 | 9% |
| Total | 100 | 100% |

(sumber : data diolah)

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.8 Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Prosentase (%) |
|---------------|----------------|----------------|
| Pria | 82 | 0.82 |
| Wanita | 18 | 0.18 |
| Total | 100 | 100% |

(sumber : data diolah)

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.9 Pendidikan Terakhir Responden

| Status Pendidikan | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|-------------------|----------------|----------------|
| SMA | 66 | 66% |
| D3 | 7 | 7% |
| S1 | 24 | 24% |
| S2 | 3 | 3% |
| S3 | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

(sumber : data diolah)

d. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.10 pekerjaan Terakhir Responden

| Status Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Prosentase (%) |
|------------------|-------------------|----------------|
| Mahasiswa | 2 | 2% |
| TNI | 2 | 2% |
| PNS | 24 | 24% |
| Karyawan Swasta | 36 | 36% |
| Wiraswasta | 14 | 14% |
| Lain-lain | 22 | 22% |
| | 100 | 100% |

(sumber : data diolah)

B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas**1. Uji Validitas Kuesioner**

Uji ini digunakan untuk mengetahui kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga diperoleh data yang valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2002).

Tipe yang digunakan adalah validitas konstruk, yaitu menentukan validitas alat pengukur dengan mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item yang berupa pertanyaan dengan skor total. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua

skor item. Korelasi antar skor item dengan skor total harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Apabila skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor total, maka dapat disimpulkan alat pengukur tersebut mempunyai validitas.

Rumus korelasi produk momen menurut sugiyono (2002) adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

r : koefisien validitas

X : skor pada subyek item n

Y : skor total subyek

XY : skor pada subyek item n dikalikan skor total

n : banyaknya subyek

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik korelasi, yaitu membandingkan hasil koefisien korelasi r_{xy} dengan r_{tabel} (Sugiyono, 2002). Apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa koefisien korelasi r_{xy} mempunyai hasil yang lebih besar dari r_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan tersebut valid, demikian juga sebaliknya.

Dalam pengujian validitas ini dicari koefisien validitas/kesahihan butir yang didapat dari korelasi antara skor butir dengan skor faktor. Skor faktor diperoleh dari jumlah skor semua butir pertanyaan dalam faktor. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan korelasi hitung (r_{hitung}) dengan r_{tabel} pada tingkat signifikansi ($\alpha=0,05$). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir dinyatakan gugur setelah diuji validitas yang dilakukan terhadap 100 responden, hasil rangkuman uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja

| VARIABEL | ITEM | R hitung | Nilai Kritis (r tabel) | STATUS |
|----------------|------|----------|------------------------|--------|
| Tangibles | 1 | 0.3632 | 0,1966 | Valid |
| | 2 | 0.5023 | 0,1966 | valid |
| | 3 | 0.7472 | 0,1966 | valid |
| | 4 | 0.7128 | 0,1966 | valid |
| | 5 | 0.3351 | 0,1966 | valid |
| Reliability | 6 | 0.3716 | 0,1966 | valid |
| | 7 | 0.8477 | 0,1966 | valid |
| | 8 | 0.7676 | 0,1966 | valid |
| | 9 | 0.8032 | 0,1966 | valid |
| | 10 | 0.3301 | 0,1966 | valid |
| Responsiveness | 11 | 0.3380 | 0,1966 | valid |

| | | | | |
|-----------|----|--------|--------|-------|
| | 12 | 0.7639 | 0,1966 | valid |
| | 13 | 0.7818 | 0,1966 | valid |
| | 14 | 0.7527 | 0,1966 | valid |
| | 15 | 0.3263 | 0,1966 | valid |
| Assurance | 16 | 0.4688 | 0,1966 | valid |
| | 17 | 0.5717 | 0,1966 | valid |
| | 18 | 0.7146 | 0,1966 | valid |
| | 19 | 0.3258 | 0,1966 | valid |
| | 20 | 0.5049 | 0,1966 | valid |
| Emphaty | 21 | 0.3481 | 0,1966 | valid |
| | 22 | 0.7198 | 0,1966 | valid |
| | 23 | 0.5798 | 0,1966 | valid |
| | 24 | 0.3938 | 0,1966 | valid |
| | 25 | 0.5890 | 0,1966 | valid |

(sumber : data diolah)

Tabel 4.12
Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan

| VARIABEL | ITEM | R hitung | Nilai Kritis (r tabel) | STATUS |
|----------------|------|----------|---------------------------|--------|
| Tangibles | 1 | 0.3649 | 0,1966 | valid |
| | 2 | 0.7681 | 0,1966 | valid |
| | 3 | 0.7611 | 0,1966 | valid |
| | 4 | 0.7810 | 0,1966 | valid |
| | 5 | 0.2988 | 0,1966 | valid |
| Reliability | 6 | 0.3308 | 0,1966 | valid |
| | 7 | 0.7926 | 0,1966 | valid |
| | 8 | 0.7978 | 0,1966 | valid |
| | 9 | 0.7612 | 0,1966 | valid |
| | 10 | 0.2713 | 0,1966 | valid |
| Responsiveness | 11 | 0.3122 | 0,1966 | valid |
| | 12 | 0.8175 | 0,1966 | valid |
| | 13 | 0.8156 | 0,1966 | valid |

| | | | | |
|-----------|----|--------|--------|-------|
| | 14 | 0.7820 | 0,1966 | valid |
| | 15 | 0.2546 | 0,1966 | valid |
| Assurance | 16 | 0.3287 | 0,1966 | valid |
| | 17 | 0.5806 | 0,1966 | valid |
| | 18 | 0.6993 | 0,1966 | valid |
| | 19 | 0.2252 | 0,1966 | valid |
| | 20 | 0.6544 | 0,1966 | valid |
| Emphaty | 21 | 0.2127 | 0,1966 | valid |
| | 22 | 0.7289 | 0,1966 | valid |
| | 23 | 0.6611 | 0,1966 | valid |
| | 24 | 0.7115 | 0,1966 | valid |
| | 25 | 0.3454 | 0,1966 | valid |

(sumber : data diolah)

Dari tabel 4.11 dan 4.12 di atas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi di atas diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir kuisisioner terdiri dari 25 butir pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r_{hitung}) seluruhnya lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 (df ; 100-5= 95) pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bahwa masing-masing item pertanyaan pada variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dinyatakan valid dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Umar, 2003: 95), uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi

k : Jumlah butir pertanyaan

σ_i^2 : Varian butir pertanyaan

$\sigma^2 b$: Varian skor tes

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien alpha (α) dengan r_{tabel} (Sutrisno Hadi, 2000). Apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa koefisien α mempunyai hasil yang lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan tersebut reliabel. Demikian juga sebaliknya apabila α lebih kecil dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.13

Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Pada Tingkat Kinerja petugas Bhabinkamtibmas

| Item | Alpha (α) | r _{tabel} | Status |
|--|--------------------|--------------------|----------|
| Tingkat Kepentingan: | | | |
| <input type="checkbox"/> <i>Tangibles</i> | 0.3530 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Reliability</i> | 0.5800 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Responsiveness</i> | 0.5053 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Assurance</i> | 0.3322 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Emphaty</i> | 0.3333 | 0,1966 | Reliabel |

(sumber : data diolah)

Dari Tabel 4.13 di atas dapat diketahui besarnya alpha dari masing-masing variabel yaitu *Tangibles* dengan nilai alpha (α) 0,3530. *Reability* dengan nilai alpha (α) 0,5800. *Responsiveness* dengan nilai alpha (α) 0,5053. *Assurance* dengan nilai alpha (α) 0,3322 dan *Emphaty* dengan nilai alpha (α) 0,3333. Dari nilai alpha yang diperoleh tiap-tiap variabel dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai alpha (α) lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 (df ; 105-5 = 100) pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuisisioner dinyatakan reliabel dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas
Variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*
Pada Tingkat Harapan kepada Petugas Bhabinkamtibmas

| Item | Alpha (α) | r_{tabel} | Status |
|--|--------------------|--------------------|----------|
| Tingkat Kepentingan: | | | |
| <input type="checkbox"/> <i>Tangibles</i> | 0.5447 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Reability</i> | 0.5332 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Responsiveness</i> | 0.5563 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Assurance</i> | 0.2282 | 0,1966 | Reliabel |
| <input type="checkbox"/> <i>Emphaty</i> | 0.3577 | 0,1966 | Reliabel |

Sumber: Hasil Olah Data

Dari Tabel 4.14 di atas dapat diketahui besarnya *alpha* dari masing-masing variabel yaitu *Tangibles* dengan nilai α 0,5447. *Reability* dengan nilai α 0,5332. *Responsiveness* dengan nilai α 0,5563. *Assurance* dengan nilai α 0,2282 dan *Emphaty* dengan nilai α 0,3577. Dari nilai α yang diperoleh tiap-tiap variabel dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai α lebih besar dari r_{tabel} 0,1966 ($df ; 100-5 = 95$) pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuisisioner dinyatakan reliabel dan dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

C. Pembahasan

1. Jabaran variabel

Dalam sub bab deskripsi variabel, akan menjabarkan pendapat responden terhadap kuisisioner yang telah diberikan oleh responden dan jawaban kuisisioner yang telah diberikan oleh responden dan jawaban dari hasil wawancara, kemudian akan mendeskripsikan untuk masing-masing item dalam setiap variabelnya. Hal ini perlu disampaikan dalam penulisan ini untuk mendasari analisis statistiknya nanti

- a. Jabaran variabel Bukti fisik atau fasilitas terhadap variabel kepuasan masyarakat terhadap petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas.

Dalam variabel bukti fisik atau fasilitas terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu fasilitas pelayanan, layanan panggilan HP/ telepon pada masyarakat, fasilitas peralatan, fasilitas kendaraan, seragam/ penampilan petugas. Bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh petugas Bhabinkamtibmas kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara.

Tabel 4.15

**Hasil penilaian Responden
Variabel rata-rata Bukti Fisik atau fasilitas
Terhadap variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)**

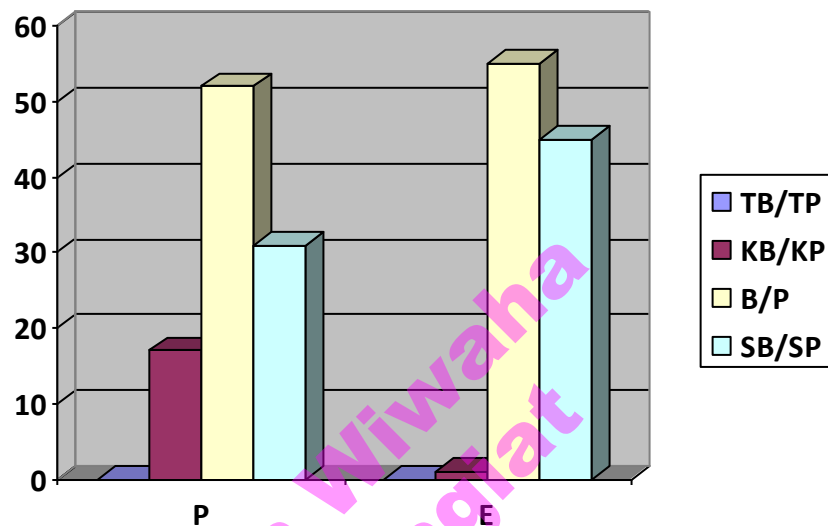
| Variabel Bukti Fisik | Hasil penilaian (skala Likert) | | | | Total Responden |
|----------------------|--------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------------|
| | Tidak Puas (TP) | Kurang puas (KP) | Puas (P) | Sangat Puas (SP) | |
| Kinerja (P) | 0 | 17 | 52 | 31 | 100 |
| Harapan (E) | 0 | 1 | 55 | 45 | 100 |

(Sumber : Data diolah)

Dari hasil penilaian responden berdasarkan tabel 4.17 di atas, ketersediaan variabel bukti fisik variabel kepuasan terhadap fasilitas fisik (kinerja) sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 52 atau 52%, sangat puas 31 atau 31 % dan variabel fasilitas fisik (harapan) sebagian besar responden menyatakan puas 55 atau 55 % dan sangat puas 45 atau 45 %. Berdasarkan analisis data di atas, maka dapat diukur tingkat kualitas layanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas pemberi pelayanan pembinaan dan ketertiban masyarakat dapat dilihat secara jelas pada grafik di bawah ini :

Gambar 4.1

Grafik Variabel Bukti fisik atau Fasilitas terhadap variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)



(sumber : data diolah)

Dengan demikian sebagian besar responden dapat disimpulkan bahwa ada perspektif yang baik dari para responden terhadap fasilitas fisik yang disediakan oleh petugas Bhabinkamtibmas kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas yang melayani dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat.

Berdasarkan dari analisis di atas, dalam penelitian ini juga memberikan pertanyaan kepada responden melalui wawancara langsung untuk menyampaikan bentuk-bentuk fisik lain bagaimana yang diharapkan oleh responden kepada petugas bhabinkamtibmas dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat tersebut, agar kualitas pelayanan meningkat, dikarenakan tujuan penelitian adalah

untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di wilayah polsek bawang Banjarnegara pada khususnya terkait dengan bukti fisik atau fasilitas yang disediakan. Sehingga dari hasil wawancara dari pertanyaan “*apakah fasilitas yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas dalam menunjang tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat sudah baik?*” Sebagian besar responden menyampaikan :

“untuk fasilitas yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas dalam menunjang tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara, menurut responden peralatan yang dimiliki sudah cukup baik tetapi perlu perubahan di alat transportasi/ kendaraan operasional agar pelayanan terhadap masyarakat dalam membina kaeamanan dan ketertiban masyarakat perlu adanya penambahan dan peremajaan untuk meningkatkan pelayanan”.

Wawancara 24 juli 2016

- b. Jabaran variabel keandalan terhadap variabel kepuasan masyarakat terhadap petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas.

Dalam variabel *Reliability* atau keandalan terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu kesigapan pelayanan, sistem aturan pelaporan yang mudah, kepedulian petugas terhadap permasalahan, kecepatan pelayanan, kemudahan dalam pengurusan pelaporan. Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yaitu kemampuan petugas Bhabinkamtibmas untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal ini mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Faktor kualitas keandalan yang ada pada petugas Bhabinkamtibmas wilayah polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara adalah kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan pelaksanaan pembinaan ketertiban masyarakat secara cepat, tepat sesuai dengan prosedur tetap kelembagaan..

Tabel 4.16

**Hasil penilaian Responden
Variabel rata-rata keandalan Terhadap variabel kepuasan
(antara kinerja/P dan harapan/E)**

| Variabel Keandalan | Hasil penilaian (skala Likert) | | | | Total Responden |
|--------------------|--------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------------|
| | Tidak Puas (TP) | Kurang baik (KP) | Puas (P) | Sangat Puas (SP) | |
| Kinerja (P) | 6 | 18 | 48 | 28 | 100 |
| Harapan (E) | 0 | 1 | 57 | 41 | 100 |

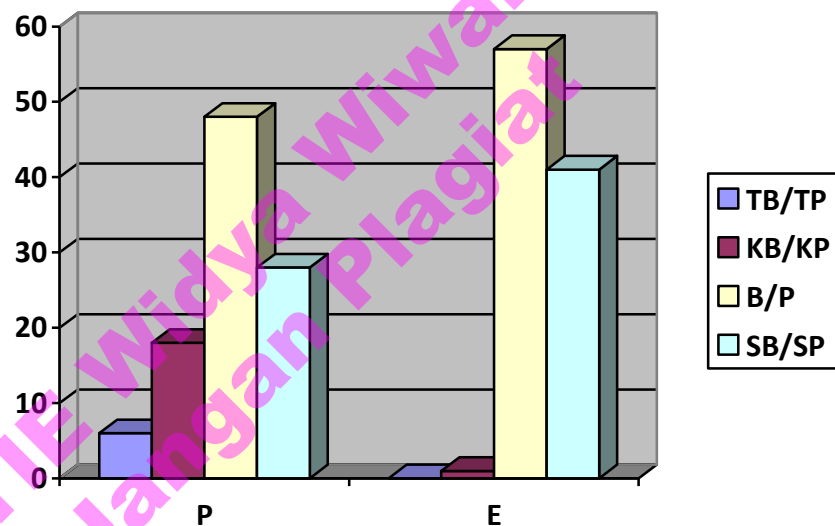
(Sumber : Data diolah)

Dari hasil penilaian responden berdasarkan tabel di atas, ketersediaan variabel kesigapan pelayanan secara umum yang dimiliki sebagian besar responden menyatakan variabel kepuasan masyarakat terhadap keandalan (kinerja) petugas Bhabinkamtibmas sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 48 atau 48 %, sangat puas 28 atau 28 %. kemudian variabel kepuasan masyarakat terhadap keandalan petugas Bhabinkamtibmas (harapan) sebagian responden menyatakan puas 57 atau 57 % dan menyatakan sangat puas 41 atau 41%.

Berdasarkan analisis data di atas, maka dapat diukur tingkat kualitas layanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas pemberi pelayanan pembinaan dan ketertiban masyarakat dapat dilihat secara jelas pada grafik di bawah ini :

Gambar 4.2

Grafik Variabel rata-rata keandalan keandalan terhadap variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)



(sumber : data diolah)

Dengan demikian sebagian besar responden dapat disimpulkan bahwa ada perspektif yang baik dari para responden dapat disimpulkan bahwa ada perspektif yang baik dari para responden terhadap keandalan yang dilakukan oleh petugas Bhabinkamtibmas kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas yang melayani dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dalam penelitian ini juga tetap memberikan pertanyaan jawaban terkait dari pertanyaan “*Apakah prosedur yang diterapkan dalam proses pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat sudah baik ?* dikarenakan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di wilayah polsek bawang Banjarnegara pada khususnya terkait dengan keandalan dan kemudahan prosedur. Sehingga dari hasil wawancara sebagian responden menyampaikan :

“Prosedur yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas dalam menunjang tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara, menurut responden aturan pelayanan yang dilaksanakan sudah cukup baik tetapi perlu ada perbaikan pada sisi sikap yang lebih ramah”.

Wawancara 24 juli 2016

- c. Jabaran variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan masyarakat terhadap petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas (antara kinerja dan harapan)

Dalam variabel *responsiveness* atau daya tanggap terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu kesiapan petugas Bhabinkamtibmas, kecermatan dan ketepatan petugas, kejelasan petugas dalam memberikan informasi, ketanggapan petugas dalam memenuhi keluhan, ketanggapan petugas dalam memenuhi permintaan. Daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas Bhabinkamtibmas untuk memberikan pelayanan

yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pengguna jasa (memberikan layanan yang memuaskan), dengan penyampaian informasi yang jelas.

Tabel 4.17

Hasil penilaian Responden
Variabel rata-rata daya tanggap atau kemauan petugas Terhadap
variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)

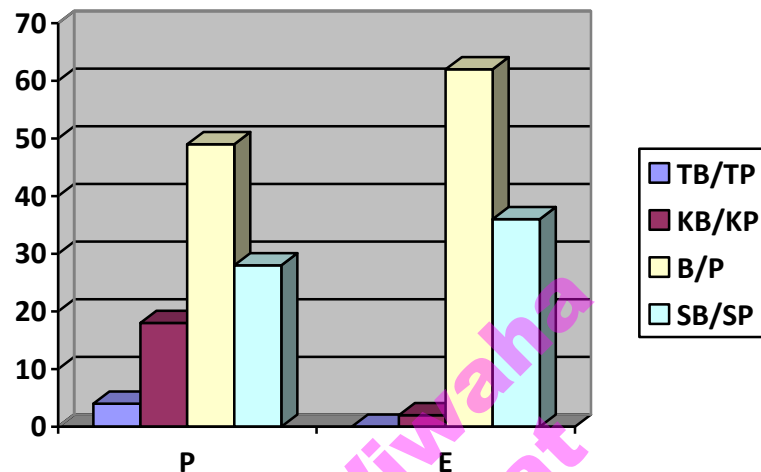
| Variabel Daya Tanggap | Hasil penilaian (skala Likert) | | | | Total Responden |
|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------------|
| | Tidak Puas (TP) | Kurang puas (KP) | Puas (P) | Sangat Puas (SP) | |
| Kinerja (P) | 4 | 18 | 49 | 28 | 100 |
| Harapan (E) | 0 | 2 | 62 | 36 | 100 |

(Sumber : Data diolah)

Dari hasil penilaian responden berdasarkan tabel di atas, untuk kesiapan petugas Bhabinkamtibmas sebagian besar responden menyatakan variabel kepuasan terhadap daya tanggap (kinerja) sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 49 atau 49 % dan sangat puas yaitu 28 atau 28 % dan kurang puas 18 atau 18 %, sedangkan variabel kepuasan masyarakat terhadap daya tanggap (harapan) sebagian besar responden menyatakan 62 atau 62 % puas dan 36 atau 36 % menyatakan sangat puas. Berdasarkan analisis data di atas, maka dapat diukur tingkat kualitas layanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas pemberi pelayanan pembinaan dan ketertiban masyarakat dapat dilihat secara jelas pada grafik di bawah ini :

Gambar 4.3

Grafik Variabel daya tanggap atau kemauan petugas terhadap variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)



(sumber : data diolah)

Dengan demikian sebagian besar responden dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap petugas dalam melayani masyarakat selaku petugas bhabinkamtibmas yang melayani dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat dinyatakan cukup baik,. Dalam penelitian ini juga memberikan pertanyaan dengan responden melalui wawancara langsung untuk menyampaikan harapannya selaku petugas Bhabinkamtibmas dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam lembaga tersebut, agar kualitas layanan meningkat, dikarenakan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas diwilayah polsek Bawang Banjarnegara.khususnya terkait dengan daya tanggap atau kemauan

petugas, sehingga pertanyaan wawancara adalah “*bagaimana ketanggapan/ kemauan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara dalam pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat?*” Dan hasil wawancara sebagian besar responden menyatakan :

“ketanggapan/ kemauan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara masih kurang sehingga perlu ditingkatkan.

Antara lain :

“*petugas hendaknya secara cepat merespon jenis-jenis penyimpangan sosial dengan cepat, selain pelayanan dipercepat keakraban antara petugas Bhabinkamtibmas dengan tokoh masyarakat perlu ditingkatkan agar jalan keluar terhadap permasalahan di masyarakat cepat diselesaikan, dan petugas hendaknya lebih banyak menyampaikan pembinaan melalui penyuluhan dimasyarakat agar dapat meminimalisir penyimpangan sosial*”.

Wawancara 24 juli 2016

- d. Jabaran variabel jaminan terhadap variabel kepuasan masyarakat terhadap petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas (antara kinerja dan harapan)

Dalam variabel kualitas jaminan terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu kemampuan petugas Bhabinkamtibmas, keramahan dan kesopanan petugas Bhabinkamtibmas, kesabaran petugas Bhabinkamtibmas, keterampilan petugas Bhabinkamtibmas, Profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas. jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan, kesopanan, kemampuan para petugas Bhabinkamtibmas

untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada lembaga tersebut.

Tabel 4.18

**Hasil penilaian Responden
Variabel rata-rata jaminan atau kemauan petugas Terhadap
variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)**

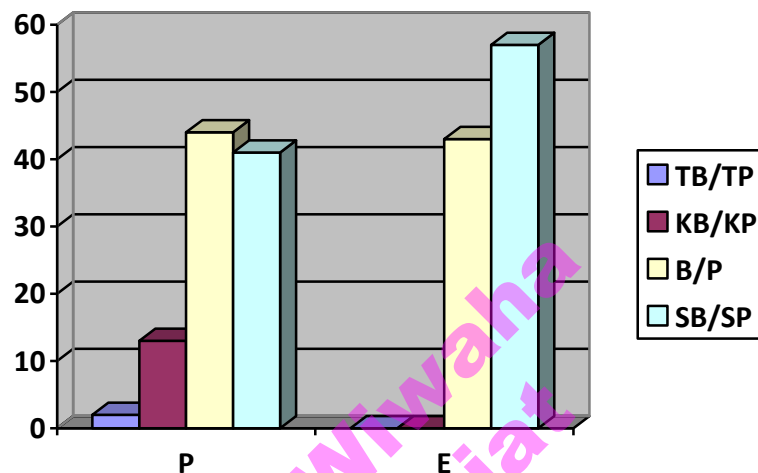
| Variabel Jaminan | Hasil penilaian (skala Likert) | | | | Total Responden |
|------------------|--------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------------|
| | Tidak Puas (TP) | Kurang Puas (KP) | Puas (P) | Sangat Puas (SP) | |
| Kinerja (P) | 2 | 13 | 44 | 41 | 100 |
| Harapan (E) | 0 | 0 | 43 | 57 | 100 |

Sumber : Data diolah

Dari hasil penilaian responden berdasarkan tabel di atas, untuk variabel kepuasan terhadap pengguna jasa terhadap jaminan (kinerja) sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu 13 atau 13 % dan puas yaitu 44 atau 44 % dan sangat puas 41 atau 41% sedangkan untuk jawaban (harapan) responden sebagian besar mengharapkan sangat puas 57 atau 57% dan puas 43 atau 43%. Berdasarkan analisis data di atas, maka dapat diukur tingkat kualitas layanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas pemberi pelayanan pembinaan dan ketertiban masyarakat dapat dilihat secara jelas pada grafik di bawah ini :

Gambar 4.4

Grafik Variabel jaminan atau kemauan petugas terhadap variabel rata-rata kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)



Sumber : data diolah

Dengan demikian sebagian besar responden dapat disimpulkan bahwa jaminan petugas Bhabinkamtibmas masih mendapatkan respon kurang cukup tinggi. Sesuai dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di wilayah polsek bawang Banjarnegara, sehingga dibuat pertanyaan wawancara *“bagaimana tentang profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas dalam membina keamanan dan ketertiban masyarakat”* dan hasil wawancara bahwa sebagian besar responden menyampaikan : *“perlu adanya penyegaran profesi petugas bhabinkamtibmas agar lebih dinamis dalam menjalankan tugasnya”*

(wawancara 24 Juli 2016)

- e. Jabaran variabel empati terhadap variabel kepuasan masyarakat terhadap petugas Bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas (antara kinerja dan harapan)

Dalam variabel kualitas empati terdapat lima item yang digunakan sebagai indikator, yaitu hubungan kerjasama petugas Bhabinkamtibmas dengan masyarakat, perhatian terhadap keluhan, kemampuan memahami kebutuhan masyarakat akan keamanan dan ketertiban, kesungguhan petugas Bhabinkamtibmas dalam melayani masyarakat, perhatian petugas Bhabinkamtibmas keamanan dan ketertiban masyarakat. Empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan dari masyarakat, terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Tabel 4.19

**Hasil penilaian Responden
Variabel rata-rata empati atau kemauan petugas
Terhadap variabel kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)**

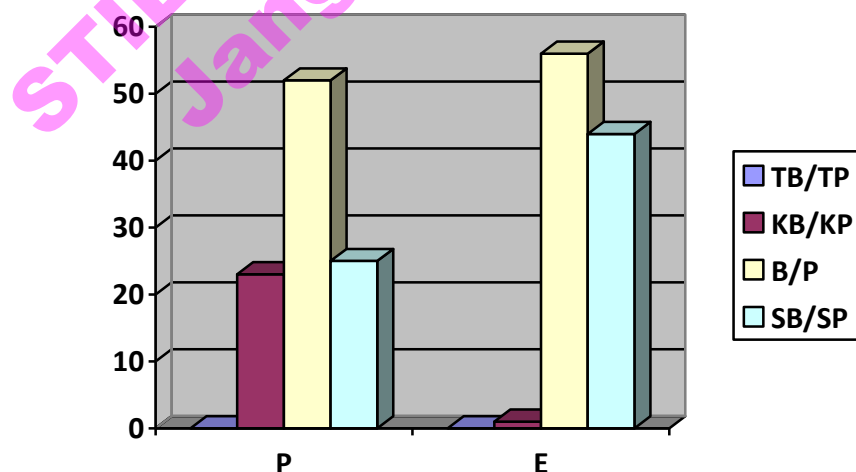
| Variabel Empati | Hasil penilaian (skala Likert) | | | | Total Responden |
|-----------------|--------------------------------|------------------|----------|------------------|-----------------|
| | Tidak Puas (TP) | Kurang puas (KP) | Puas (P) | Sangat Puas (SP) | |
| Kinerja (P) | 0 | 23 | 52 | 25 | 100 |
| Harapan (E) | 0 | 1 | 56 | 44 | 100 |

Sumber : Data diolah

Untuk kualitas variabel kepuasan terhadap pengguna jasa terhadap empati (kinerja) sebagian besar responden menyatakan kurang puas 23 atau 23%, puas yaitu 52 atau 52 %, sangat puas 25 atau 25 % dan variabel kepuasan masyarakat terhadap empati petugas Bhabinkamtibmas (harapan) sebagian besar responden menyatakan puas atau 56 atau 56 % dan sangat puas 44 atau 44%. Berdasarkan analisis data di atas, maka dapat diukur tingkat kualitas layanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara selaku petugas pemberi pelayanan pembinaan dan ketertiban masyarakat dapat dilihat secara jelas pada grafik di bawah ini :

Gambar 4.5

Grafik Variabel empati atau kemauan petugas terhadap variabel rata-rata kepuasan (antara kinerja/P dan harapan/E)



Sumber : data diolah

Dengan demikian sebagian besar responden dapat disimpulkan secara umum empati petugas bhabinkamtibmas dinyatakan cukup

baik. Sesuai dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas bhabinkamtibmas dalam membina kamtibmas di wilayah polsek Bawang Banjarnegara khususnya terkait dengan empati, sehingga dibuat pertanyaan wawancara *“bagaimana bentuk perhatian yang diharapkan dari pelaksanaan pelayanan petugas Bhabinkamtibmas kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara”* dan hasil wawancara bahwa sebagian besar responden menyampaikan : *“harapan kepada petugas Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang untuk lebih intensif melakukan penyuluhan dan pembinaan di masyarakat agar dapat lebih menekan potensi kejahatan yang ada di masyarakat”*

(wawancara 24 Juli 2016)

2. Data dan Analisis SERVQUAL (*Servis Quality*)

Metode servqual (*servis quality*) didasarkan pada *“Gap Model”* dikembangkan oleh Parasuraman, (1994). Kualitas pelayanan merupakan fungsi gap antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang dihasilkan Petugas Bhabinkamtibmas (kinerja Petugas Bhabinkamtibmas). Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal masyarakat terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia pelayanan jasa. Seringkali harapan masyarakat diartikan sebagai permintaan yang diidealkan oleh masyarakat. Sedangkan persepsi masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh

(kinerja Petugas Bhabinkamtibmas). Kualitas layanan merupakan perbandingan atau selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan masyarakat (kinerja) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta masyarakat (harapan). Selisih antara kinerja dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan semakin besar selisih kesenjangan maka kualitas semakin rendah sedangkan semakin kecil kualitasnya mendekati memuaskan

Dari hasil kuesioner yang disebarakan pada masyarakat Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang Banjarnegara, berikut ini adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan juga tingkat harapan masyarakat yang ditetapkan bagi Petugas Bhabinkamtibmas:

Tabel 4.20

**Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan
Petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara**

| Dimensi | No | Pertanyaan | Kinerj a | Harapa n | GAP |
|-----------------|-----------|---|---------------------|---------------------|------------|
| <i>Tangible</i> | 1 | Menurut bapak/ibu/sdr. fasilitas kantor pelayanan petugas Bhabinkamtibmas | 3.14 | 3.37 | -0.23 |
| | 2 | Menurut bapak/ibu/sdr.layanan panggilan HP/ telepon pada masyarakat | 3.12 | 3.50 | -0.38 |
| | 3 | Menurut bapak/ibu/sdr.fasilitas peralatan yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas | 3.12 | 3.49 | -0.37 |

| | | | | | |
|--------------------|-----------------------|---|--|------|-------|
| | 4 | Menurut bapak/ibu/sdr. bagaimanakah fasilitas kendaraan yang dimiliki Bhabinkamtibmas | 3.13 | 3.47 | -0.34 |
| | 5 | Menurut bapak/ibu/sdr. bagaimana seragam/ penampilan petugas Bhabinkamtibmas | 3.13 | 3.37 | -0.24 |
| <i>Reliability</i> | 6 | Bagaimanakah kesigapan pelayanan yang dilakukan petugas Bhabinkamtibmas Polsek bawang | 3.19 | 3.30 | -0.11 |
| | 7 | Bagainakah sistem aturan layanan pelaporan masyarakat kepada petugas Bhabinkamtibmas | 2.12 | 3.50 | -1.38 |
| | 8 | Bagaiamanakah kepedulian petugas terhadap permasalahan | 3.26 | 3.48 | -0.22 |
| | 9 | Seperti apakah kecepatan pelayanan dalam meyikapi pelaporan masyarakat | 3.28 | 3.45 | -0.17 |
| | 10 | kemudahan dalam pengurusan pelaporan | 3.32 | 3.28 | 0.04 |
| | <i>Responsiveness</i> | 11 | Bagaimanakah kesigapan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang | 2.93 | 3.20 |
| 12 | | kecermatan dan ketepatan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang | 2.22 | 3.42 | -1.20 |
| 13 | | Bagaiamanakah kejelasan petugas dalam memberikan informasi | 3.28 | 3.40 | -0.12 |
| 14 | | ketanggapan petugas dalam memenuhi keluhan | 3.28 | 3.44 | -0.16 |
| 15 | | ketanggapan petugas dalam memenuhi permintaan | 3.32 | 3.25 | 0.07 |
| <i>Assurance</i> | 16 | Bagaimanakah kemampuan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang | 2.95 | 3.49 | -0.54 |

| | | | | | |
|----------------|----|---|------|------|-------|
| | 17 | keramahan dan kesopanan petugas Bhabinkamtibmas | 2.95 | 3.66 | -0.71 |
| | 18 | kesabaran petugas Bhabinkamtibmas | 3.22 | 3.60 | -0.38 |
| | 19 | keterampilan petugas Bhabinkamtibmas | 3.32 | 3.47 | -0.15 |
| | 20 | Profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas | 3.21 | 3.64 | -0.43 |
| <i>Empathy</i> | 21 | Bagaimanakah perhatian petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang terhadap kemanan dan ketertiban masyarakat | 3.53 | 3.37 | 0.16 |
| | 22 | perhatian terhadap keluhan mengenai kemanan dan ketertiban masyarakat | 2.82 | 3.52 | -0.70 |
| | 23 | kemampuan memahami kebutuhan masyarakat akan kemanan dan ketertiban | 2.97 | 3.58 | -0.61 |
| | 24 | kesungguhan petugas Bhabinkamtibmas dalam melayani masyarakat | 3.13 | 3.43 | -0.30 |
| | 25 | hubungan kerjasama petugas Bhabinkamtibmas dengan masyarakat | 3.09 | 3.26 | -0.17 |

(sumber : data diolah)

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa gap (selisih) yang diperoleh dari harapan masyarakat dan kinerja Petugas Bhabinkamtibmas adalah negatif yang berarti bahwa masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Bhabinkamtibmas polsek Bawang Banjarnegara. Nilai rata-rata pada setiap dimensi yang diteliti yaitu sebagai berikut ;

Tabel 4.21

**Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan petugas
Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang Banjarnegara.**

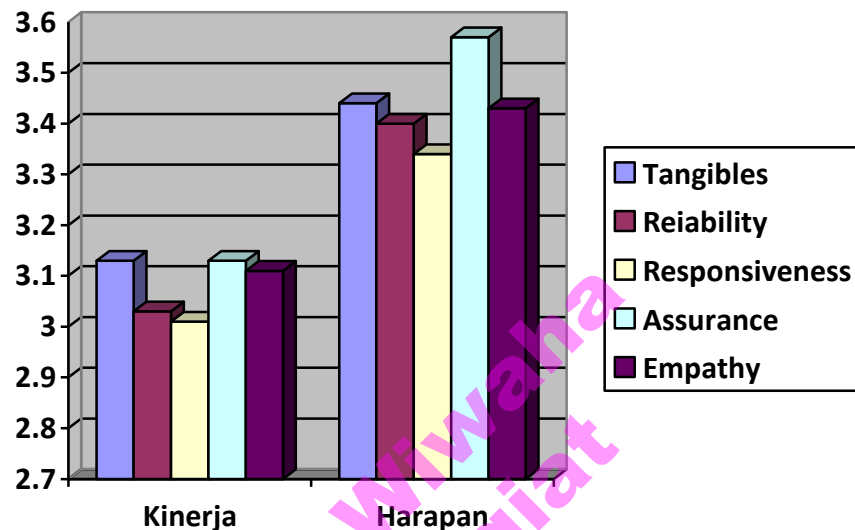
| Dimensi | Rata-rata skor Kinerja | Rata-rata skor Harapan | Gap |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------|
| Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | 3.13 | 3.44 | -0.31 |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | 3.03 | 3.40 | -0.37 |
| Daya tanggap (<i>Resonsiveness</i>) | 3.01 | 3.34 | -0.34 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 3.13 | 3.57 | -0.44 |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | 3.11 | 3.43 | -0.32 |
| JUMLAH | 15.41 | 17.19 | |

Sumber: Data Primer

Dari hasil penghitungan manual dengan metode *SERVQUAL* tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas Bhabinkamtibmas polsek Bawang Banjarnegara dalam membina kamtibmas dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya secara rata-rata kurang dari harapan. Untuk jumlah penilaian rata-rata kinerja dari dimensi penilaian yang disampaikan oleh responden yaitu 15,41 sedangkan untuk jumlah penilaian rata-rata harapan dari dimensi penilaiia yang disampaikan oleh responden yaitu 17,19 (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu $15,41 < 17,19$)

Gambar 4.6

**Grafik nilai rata-rata Gap 5
Terhadap kepuasan masyarakat (kinerja dan harapan)**



Sumber : data diolah

Dari tabel 4.21 dan berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui atribut pertanyaan variabel yang memiliki kesenjangan terbesar yaitu -0.44 pada dimensi pertanyaan variabel *Assurance* (jaminan), dimensi pertanyaan variabel *Reliability* (keandalan) sebesar -0.37, dimensi pertanyaan variabel *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu -0.34, dimensi pertanyaan variabel *empathy* (empati) yaitu -0.32, , diikuti, selanjutnya dimensi pertanyaan variabel dan atribut yang memiliki kesenjangan terkecil yaitu -0.31 pada dimensi pertanyaan variabel *tabgibless* (bukti fisik). Semakin besar Gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *sevqual gap 5* ini, semakin rendahnya tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan.

Skor *servqual* selain menunjukkan kualitas jasa sebuah instansi juga menunjukkan kepuasan pengguna dalam instansi tersebut. Dari hasil perhitungan *servqual* pada bab sebelumnya, didapat bahwa atribut jaminan “*assurance*” memiliki nilai *servqual* atau gap paling tinggi yaitu sebesar -0,44. Hal ini menunjukkan bahwa menurut ekspektasi dan persepsi pengguna masyarakat dari petugas Bhabinkamtibmas masih dan kurang dalam hal kemampuan petugas Bhabinkamtibmas, keramahan dan kesopanan petugas Bhabinkamtibmas, kesabaran petugas Bhabinkamtibmas dan keterampilan petugas Bhabinkamtibmas serta merupakan atribut yang paling buruk kualitas pelayanannya atau dengan kata lain paling tidak memuaskan mereka. Melihat responden masyarakat memiliki dasar pendidikan terakhir yang cukup tinggi sehingga sikap kritis dalam menuntut pelayanan yang baik dari masyarakat kepada petugas Bhabinkamtibmas sangatlah wajar.

Sementara atribut yang memiliki nilai *servqual* atau gap paling kecil yaitu sebesar 0,44 adalah atribut jaminan “*assurance*”. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas dalam hal fasilitas kantor pelayanan petugas Bhabinkamtibmas, layanan panggilan HP/ telepon pada masyarakat, fasilitas peralatan yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas dan fasilitas kendaraan yang dimiliki Bhabinkamtibmas, seragam/ penampilan petugas Bhabinkamtibmas paling memuaskan pengguna jika

dibandingkan dengan atribut-atribut lain. Tetapi secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *servqual* tiap atribut yang masih negatif dan nilai *servqual* atau gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,36 menunjukkan bahwa pelayanan petugas Bhabinkamtibmas masih belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan penggunanya. Meskipun nilai gap sangat kecil (dibawah 1), kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas guna mencapai kualitas jasa yang ideal.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dari penelitian mengenai penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas Bhabinkamtibmas di Polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara, diketahui menurut responden penilaian mereka terhadap kinerja pelayanan jasa petugas Bhabinkamtibmas dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, sebagian besar atribut bernilai negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,36, ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas Bhabinkamtibmas di polsek Bawang Kabupaten Banjarnegara belum memuaskan.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa tingkat kualitas layanan pada dari kualitas tertinggi ke terendah yaitu variabel *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Keandalan) karena *gap* tersebut tidak terlalu tinggi sudah bisa dikatakan cukup baik dalam artian tingkat kualitas layanan sedang, sedangkan, tingkat kualitas layanan pada variabel jaminan (*assurannce*) karena memiliki *GAP* paling besar dikatakan dalam kualitas kurang. dengan demikian tingkat kualitas layanan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara dalam melayani masyarakat dalam menciptakan keamanan dan

ketertiban masyarakat dapat dikatakan cukup memuaskan dengan titik perhatian pada kemampuan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang pada aspek keramahan dan kesopanan petugas, kesabaran petugas, keterampilan petugas dan Profesionalisme petugas Bhabinkamtibmas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah masyarakat di wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara, maka diperoleh jawaban dari pertanyaan yang disampaikan kepada responden kinerja petugas Bhabinkamtibmas dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang diharapkan terhadap kinerja petugas Bhabinkamtibmas, agar kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mengalami peningkatan layanan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, rekomendasi kepada petugas Bhabinkamtibmas kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara sehubungan dengan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat yaitu :

1. Untuk mencapai tingginya tingkat kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, petugas Bhabinkamtibmas Polisi Sektor Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara perlu melakukan kerjasama pembenahan yang menyeluruh terkait dengan pelayanan kepada

masyarakat agar tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai optimal.

2. Jawaban yang disampaikan oleh responden dari hasil wawancara, merupakan jawaban perwakilan dari harapan masyarakat kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara agar tingkat kualitas layanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tinggi, maka jawaban tersebut adalah cara untuk meningkatkan kualitas layanan petugas pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat kedepannya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, 2007, *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, Malang : Bayumedia
- Arni, Muhammad, 2005, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Blake, Reed H, and Haroldsen, Edwin O.2003. *Taksonomi Konsep Komunikasi*, cetakan ke 1 Terj Hasan Bahanan, Surabaya; Papyrus
- Buku Petunjuk Lapangan (*Bujuklap*) Kapolri No. Pol. Bujuklap/17/VII/1997
- Daft, Richard L. 2002. *Management*, 6th Edition, Cengage South Western.
- Davidow, William H. dan Uttal, Bro. 1989. *Services Company : Focus or Falter*, Springer, New York.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi Ketiga). Balai Pustaka, Jakarta.
- Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : Kep/8/XI/2009 tanggal 24 Nopember 2009 tentang perubahan Buku Petunjuk Lapangan Kapolri No.Pol.: Bujuklap/17/VII/1997 tanggal 18 Juli 1997 tentang Bintara Polri Pembina Kamtibmas di Desa/Kelurahan.
- Koentjaraningrat, 1997, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler P, 2007, *Marketing, Analisis, Planing and implementation*, Newjersey: Prentice Hall
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989. *Metodologi Penelitian Survai*, LP3ES, Jakarta
- Moh. Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir, 2002 , *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Dedy. (2005) *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*, Bandung: Rosda Karya
- Nawawi, H. 1998. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

- Normann, Richard 1991. *Service Management : Strategy and Leadership in Service Bussiness*, Wiley Publisher, New York.
- Osborne dan Plastrik (1995) *Banishing Bureacracy, the five strategies for reinventing Governement*, Newyork : Adison Wesley Publishing Company
- Osborne dan Gaebler (1995), *Reinventing Government* Newyork : Adison Wesley Publishing Company
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : 23 Tahun 2010 tanggal 30 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada tingkat Kepolisian Resort dan Sektor
- Rahardjo, Satjipto. 1993 *Penyelenggaraan keadilan dalam masyarakat yang sedang berubah*. Jurnal masalah hukum
- Ratminto, 1999, *Konsep-konsep dasar manajemen pelayanan*, Yogyakarta: UGM
- Siagian, Sondang P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Stoner, J.A. 1989. *Management*, New Jersey: Prentice Hall
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Suharsimi Arikunto, 2003, *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
- Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : B/3377/IX/2011/Baharkam tanggal 29 September 2011 tentang Penggelaran Bhabinkamtibmas di Desa/Kelurahan
- Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : Skep 737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Polmas dalam penyelenggaraan tugas Polri
- Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol. : Skep /507/X/2009 tanggal 30 Oktober 2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Standar Penerapan Polmas bagi Pelaksana Polmas
- Sutrisno Hadi, 2004, *Metode research*, Yogyakarta, andi offset yogyakarta
- Terry, George R. 1986. *Asas-Asas Menajemen*, Penerbit Alumni, Bandung

Tim Pokja Polri, 2006, **tentang Polisi Masyarakat**.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*

Wisnumalwati, *Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan*, Jurnal ekonomi dan bisnis no 3 jilid 10 tahun 2008

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat