

PENINGKATAN KINERJA POLRES KUNINGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA

Budi Hartono¹, Heru Sulisty²

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

e-mail: bpkbudi637@gmail.com¹

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap peningkatan kinerja Polres Kuningan. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terdiri dari personel Polres Kuningan dan masyarakat yang menerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja Polres Kuningan. Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam melayani masyarakat, sedangkan citra lembaga yang positif diperoleh dari kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dan integritas Polres Kuningan. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra lembaga dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, disarankan agar Polres Kuningan terus meningkatkan kompetensi personel dan memperkuat citra positif lembaga melalui transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan.

Kata Kunci: Kinerja, Polres Kuningan, Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga.

Abstract – This study aims to analyze the influence of service quality and institutional image on improving the performance of the Kuningan Police Department (Polres Kuningan). The research employs a quantitative method with a descriptive and associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to respondents, consisting of Kuningan Police personnel and community members who received services. The results indicate that service quality and institutional image have a positive and significant impact on the performance of the Kuningan Police. High service quality is characterized by speed, accuracy, and friendliness in serving the public, while a positive institutional image is derived from public trust in the performance and integrity of the Kuningan Police. These findings suggest that efforts to improve service quality and strengthen the institutional image can enhance overall performance. Therefore, it is recommended that the Kuningan Police continue to improve personnel competence and reinforce the institution's positive image through transparency and accountability in every service process.

Keywords: Performance, Kuningan Police, Service Quality, Institutional Image.

PENDAHULUAN

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

Perubahan merupakan sesuatu yang tidak dapat terhindarkan seiring dengan berjalannya waktu dan seluruh aspek dari kehidupan, baik itu individu maupun organisasi akan terkena dampaknya, termasuk dalam urusan SDM. Saat ini, baik organisasi dan individu dihadapkan pada situasi dan kondisi yang rumit yang dikenal sebagai VUCA, atau Volatile, Uncertain, Complex, dan Ambiguous. Urgensi ini pun dirasakan Indonesia,

sehingga dalam beberapa waktu ke depan perlu adaptasi secara komprehensif untuk menggenapi strategi yang telah dibangun selama ini. Konsekuensi dari pendekatan ini secara fundamental harus dimulai dengan membangun model kepemimpinan yang tidak hanya tekun, tetapi juga siap dalam pengambilan keputusan secara cepat, tepat, dan profesional di tengah kondisi VUCA yang dihadapi.

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

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

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

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

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

Gambar 1.
Proses Penerbitan Sim Baru



Pada Gambar 1 tersebut menjelaskan alur proses penerbitan SIM baru di Satpas Polres Kuningan. Proses dimulai dengan pendaftaran, di mana pemohon harus menyiapkan KTP asli, fotokopi, bukti surat kesehatan, surat psikologi, dan mengisi formulir. Setelah itu, pemohon mengambil nomor antrian sesuai urutan (FIFO).

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

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

Gambar 2. Proses Perpanjang SIM



Pada Gambar 2 tersebut menunjukkan alur proses perpanjangan SIM di Satpas Polres Kuningan. Proses dimulai dengan pendaftaran, di mana pemohon harus menyiapkan

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

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

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

Tabel 1.
Data Pelayanan SIM Polres Kuningan

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

Sumber: Data Polres Kuningan

Dari Data table 1 menunjukkan bahwa jumlah permohonan perpanjangan SIM A dan SIM C mengalami fluktuasi selama periode 2021 hingga 2023. Pada perpanjangan SIM A, terjadi peningkatan dari 5.642 permohonan di tahun 2021 menjadi 6.223 pada tahun 2022, tetapi turun menjadi 5.688 pada tahun 2023. Sedangkan untuk perpanjangan SIM C, jumlah permohonan mengalami peningkatan kecil dari 16.990 pada tahun 2021 menjadi 17.422 pada tahun 2022, tetapi turun signifikan menjadi 14.571 pada tahun 2023. Meskipun biaya perpanjangan untuk SIM A dan SIM C tetap stabil masing-masing di Rp80.000 dan Rp75.000, jumlah permohonan menunjukkan adanya penurunan pada tahun 2023 setelah mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya.

Gambar 3.

SOP Penerimaan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan



Pada Gambar 3 tersebut menjelaskan SOP (Standar Operasional Prosedur) penerimaan surat keterangan tanda laport kehilangan di kantor kepolisian. Proses ini dimulai dengan masyarakat yang mengalami kehilangan datang ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) melalui media komunikasi atau secara tatap muka. Setelah tiba, pelapor harus melakukan registrasi dan mengisi buku tamu.

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

Selanjutnya, petugas akan membuat surat pernyataan pelapor dan mengarahkannya untuk membuat laporan polisi (LP). Setelah laporan selesai, petugas akan menerbitkan STTL (Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan) sebagai bukti laporan resmi. Gambar juga mencantumkan evaluasi pelayanan dengan opsi "sabar, puas, atau tidak puas" yang memungkinkan pelapor memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

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

Lembaga kepolisian Negara Indonesia menjadi salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam memelihara keamanan dan kenyamanan masyarakat sosial. Akan tetapi, belakangan di tahun 2023 silam banyak sekali isu negatif di masyarakat yang pelakunya sendiri adalah oknum kepolisian, sehingga hal tersebut turut membuat citra lembaga kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat serta banyak masyarakat yang mulai tidak mempercayai lembaga kepolisian sebagai lembaga pemerintahan yang seharusnya mengayomi masyarakat.

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

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

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

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

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

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

METODE PENELITIAN

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek Penelitian

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

Gambaran Umum Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	72	72
	Perempuan	28	28
Usia responden	19 – 24 tahun	15	15
	25 – 30 tahun	40	40
	31 – 35 tahun	27	27
	> 36 tahun	18	18

Tingkat pendidikan	SMA	42	42
	Diploma (D3)	-	-
	Sarjana (S1)	40	4
	Magister (S2)	18	0
			18

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data table 1 karakteristik responden anggota Polres Kuningan, mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah sebanyak 72 orang (72%), sementara jumlah responden perempuan hanya 28 orang (28%). Berdasarkan usia, kelompok usia terbesar adalah responden yang berusia lebih dari 25 tahun, yaitu sebanyak 40 orang (40%), diikuti oleh responden berusia 31–35 tahun sebanyak 27 orang (27%), kemudian responden berusia >36 tahun sebanyak 18 orang (18%), dan yang paling sedikit adalah responden berusia 19–24 tahun, yaitu sebanyak 15 orang (15%).

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

Analisis Deskriptif Variabel

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

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

Keterangan :

RS= Rentang Skala Skor tertinggi = 5

TR = Skor terendah Skor terendah = 1

TT = Skor tertinggi

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 1,33$$

Dengan demikian intervalnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

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

A. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item Variabel	Mean	Kategori
1	fisik (tangibles)	4.27	Tinggi
2	reliabilitas (reliability)	4.40	Tinggi
3	daya tanggap (responsiveness)	4.34	Tinggi
4	jaminan (assurance)	4.28	Tinggi
5	empati (emphaty)	4.10	Tinggi
Rata-rata		4.27	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.27). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kualitas Pelayanan di polres kuningan tinggi.

B. Variabel Citra Lembaga

Hasil tanggapan responden mengenai Citra Lembaga, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Citra Lembaga terdiri dari 6 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Tanggapan Responden terhadap Citra Lembaga

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Citra Lembaga, Baik (Mean 4.15). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Citra Lembaga di polres kuningan tinggi.

C. Variabel Kepercayaan Masyarakat

Hasil tanggapan responden mengenai Kepercayaan Masyarakat, diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada masyarakat berjumlah 100 orang. Kuesioner mengenai Kepercayaan Masyarakat terdiri dari 5 item pernyataan yang telah ditanggapi oleh responden. Berikut adalah hasil dari jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.
Tanggapan Responden terhadap Kinerja Anggota

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4. dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.68). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kepercayaan Masyarakat di Polres Kuningan tinggi.

D. Variabel Kinerja

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

Tabel 5.

Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

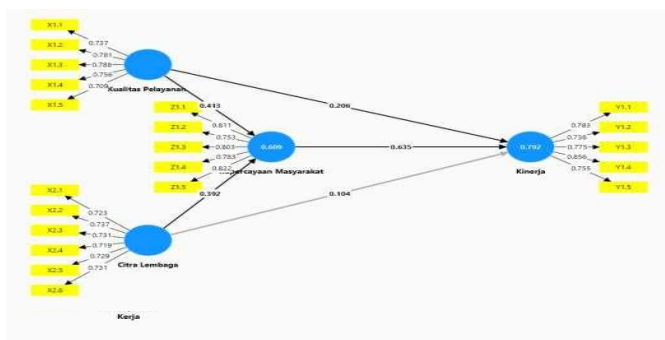
Berdasarkan Tabel 5 dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai Kualitas Pelayanan, Baik (Mean 4.52). Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden item-item Kinerja di Polres Kuningan tinggi.

Hasil Penelitian

Hasil Outer Model (Measurement Model)

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

Gambar 1. Tampilan Output Outer Model



Dari gambar 1 terlihat bahwa tidak ada lagi indikator factor loading dibawah 0,70, sehingga hasil perhitungan tersebut telah memenuhi validitas atau dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran yang terlihat pada gambar 1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstruk atau variabel Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator X1.1-X1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.
- Konstruk atau variabel Citra Lembaga dapat diukur dengan menggunakan indikator X2.1-X2.6, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.
- Konstruk atau variabel Kepercayaan Masyarakat dapat diukur dengan menggunakan indikator Z1.1-Z1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.
- Konstruk atau variabel Kinerja dapat diukur dengan menggunakan indikator Y1.1-Y1.5, semua indikator memiliki nilai factor loading diatas 0,70.

A. Uji Convergent Validity

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

Tabel 6. pengukuran reflektif

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

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

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

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

Citra Lembaga di ukur oleh 6 (enam) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.719 - 0.737 yang berarti keenam pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran Citra Lembaga. Tingkat reliabelitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Realiability diatas 0.70 (reliabel). Tingkat validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE 0.530 > 0.50 telah memenuhi syarat validitas konvergen yang baik. Secara keseluruhan variasi item pengukuran yang di kandung oleh variabel mencapai 53,0 %.

Diantara ketiga item pengukuran tersebut, item pengukuran X2.2 dan X2.3 mempunyai outer loading tinggi (0.731) dan (0.737) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait Persepsi dan Kognisi dalam pengaplikasian persepsi telah berjalan

dengan baik. Pengaplikasian kognisi sangat tercermin dalam kebijakan yang di buat oleh polres kuningan untuk meningkatkan pelayanan.

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

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

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

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

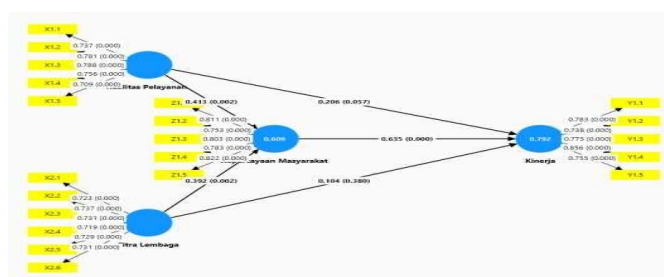
Variabel Kinerja di ukur oleh 5 (Lima) item pengukuran valid dengan outer loading antara 0.738 - 0.856 yang berarti kelima pengukuran tersebut valid mencerminkan pengukuran kinerja. Tingkat reliabilitas variabel dapat diterima yang ditunjukkan oleh Cronbach's Alpha dan Composite Reliability diatas 0.70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

Diantara keenam item pengukuran tersebut, item pengukuran Y1.4 dan Y1.1 mempunyai outer loading tinggi (0.856) dan (0.783) yang menunjukkan bahwa kedua item pengukuran tersebut yaitu terkait Kualitaas kerja dan Efektifitas dalam pengaplikasian pengerjaan tugas telah berjalan dengan baik. Pengaplikasian Efektifitas sangat tercermin dalam tindakan anggota yang jujur dalam hal memberikan pelayanan dan informasi di polres Kuningan.

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

Pengujian Hipotesis

Gambar 2. Hasil Model Penelitian



Tabel 7.
Hasil Path Coefficients

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

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

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

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

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

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

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

R Square

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

Variabel	Nilai R-Square
Kepercayaan Masyarakat	0.601
Kinerja	0.786

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan pengujian R square diketahui bahwa nilai R square untuk variabel Kepercayaan Masyarakat sebesar 0,601 atau dengan kata lain bahwa variabel Kepercayaan

Masyarakat dapat menerangkan variasi variabel kualitas pelayanan sebesar 60,1% dan sisanya sebesar 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja

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

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

Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Kinerja

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

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

Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat

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

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

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

Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Kepercayaan Masyarakat

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

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

KESIMPULAN

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

Saran

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

1. Bagi Polres Kuningan

- a. Tetap mempertahankan Kualitas pelayanan dan citra lembaga, karena ini berhasil dalam membangun hubungan kepercayaan yang kuat dengan masyarakat, yang ditandai dengan adanya. Hal ini dapat membuat daya tangkap dan persepsi masyarakat yang harus diperhatikan.
- b. Mempertahankan serta meningkatkan efektifitas kinerja yang sudah di tetapkan oleh organisasi untuk memperbaiki pekerjaan individu maupun kelompok untuk membangun kepercayaan masyarakat.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi dari lembaga lain, serta dapat menggunakan variabel dan indikator yang berbeda dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. T. D., & Maharani, S. (2021). Manajemen Humas Rebranding Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) 'Aisyiyah Yogyakarta Menjadi Universitas 'Aisyiyah (UNISA) Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 83- 98.
- Afandi, Pandi. (2018). *Concept & Indicator Human Resources Manajement*. Yogyakarta: Deepublish.
- Agistiani, R., Rahmadani, A., Hutami, A. G., Kamil, M. T., Achmad, N. S., Rozak, R. W. A., & Mulyani, H. (2023). Live-streaming TikTok: Strategi mahasiswa cerdas untuk meningkatkan pendapatan di era digitalisasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(1), 1-19.
- Alfruki, D. Mustofa, M. Faroji, R. Casilam & Saifudin (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. *urnal Ilmiah Manajemen Profetik* Vol 1, No.1, Februari 2023, pp. 14-22.
- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode Importance_performance Analysis (IPA), dan Model Kano. STIE YKPN Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Alofan, F., Chen, S., & Tan, H. (2020). National cultural distance, organizational culture, and adaptation of management innovations in foreign subsidiaries: A fuzzy set analysis of TQM implementation in Saudi Arabia. *Journal of Business Research*, 109, 184–199.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Anwar, S. (2020). Implementasi total quality management (TQM) dalam bisnis pendidikan. *EDUKA: Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 4(2), 46–52.
- Bahri, M. Hearuddin & Patimah, S (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*. Vol. 4, No. 4. Page 180-191 10.52103/jmch.v4i4.1406.
- Batoebara, Maria ulfa. 2021. Peran Orang Tua dalam Komunikasi Pembelajaran Daring. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article>, diakses 20 Maret 2021 pukul 14.54 WIB.
- Devi, N & Suwirmayanti, N (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS* Vol.16, No.2, Desember 2023 e-ISSN: 2614-8870; p-ISSN: 1979-0155, Hal 384-394 DOI: <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v16i2>.

- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>.
- Endah, Rayi. 2008. Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Universitas Diponegoro.Semarang. PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Gunde, Y. M., Murni, S., & Rogi, M. H. (2017). Analisis pengaruh leverage terhadap profitabilitas pada perusahaan manufaktur sub industri food and beverages yang terdaftar di BEI (Periode 2012-2015). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(3).
- Hehanussa, D. J., Sopacua, M. G., Surya, A., Titahelu, J. A. S., Monteiro, J. M., Siregar, R. A., ... & Irwanto, I. (2023). Metode Penelitian Hukum.
- Hulahi, E., Kulsum, U., Fitriani, F., Rahmawati, D. E., & Husein, R. (2022). The Role of the Government of Indonesia in Handling Cases of Sexual Violence Against Women. Journal of Governance, 7(1), 214–221.
- Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. (2023). Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat. JURNAL SIMBOLIKA Research and Learning in Communication Study, 9(1), 45-57.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C. Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 8–17.
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Khamil, A. Sanorsa, A. Cahyono, D. (2024) The Influence of the Image of Charity Institutions and Influencers on Donor Decisions with Trust as an Intervening. Vol.14 No.1Juni2024 pISSN:2088-916X. eISSN:2541-2566.
- Kriyantono, R. (2016a), Public relations writing. Jakarta: Prenada Media. Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 3(1), 26-38.
- Pratiwi, W & Wahyuni, S (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepercayaan Konsumen Berrybenka di Shopee. Volume 6 Issue 2 (2023) Pages 431 – 443 SEIKO : Journal of Management & Business ISSN : 2598-831X (Print) and ISSN : 2598-8301 (Online).
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.3(June).
- Putria, N. E. (2015). Pengaruh Pemanfaatan Mobile-Marketing Smarphone Blackberry Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan di Kota Batam. Computer Based Information System Journal, 3(1).
- Ratnaningsih, H. Sugandi, Y. Wiradiputra, I (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E- Ktp Di Kecamatan Coblong Kotabandung. ISSN2621-1351(online),ISSN2685-0729(print)Volume6Number1(February-April2023),pp.106-118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. Jurnal Media Birokrasi, 113-132.
- Rolos, J. K., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6(004), 19-27.
- Sinaga, O. S. dkk. (2020) Manajemen Kinerja dalam Organisasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Sucahyo, I. & Solovida, G (2022). Analisis Pengaruh Servicescape Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Magisma Vol. X No. 2 –Tahun 2022* | 215.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Syahbani, A. Kusmayanti, N & Wulansari, D (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. E- ISSN: 2986-9617 Volume. 3No. 1,Mei2024Pages: 27-36DOI:<https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Widuri, A. Ginting, A. Harsono, Qomariah, N & Nursaid. (2024). Pengaruhkualitaspelayanananterhadapkepuasanmasyarakatpada Kantor Kelurahan Sobo Kecamatan Banyuwangikabupatenbanyuwangi. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*Volume 5, No.2 Januari-Juni 2024. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v5i2.7832>
- Yolanda, R & Oentoeng, I (2024). The Influenceof Public Service Qualityand Village Imageon Community Satisfaction at the Bantargebang District Office. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti* p-ISSN: 2828-1128Vol. 3 No. 1, Februari 2024e-ISSN: 2829-0070. <https://ejurnal.stietrihbhakti.ac.id/index.php/JMB/article/view/388>
- Yulianti & Wahyuningsih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi P-* ISSN: 1907-1603 E-ISSN: 2549-8991 Acredited: SK No.: 21E/KPT/2018.
- Yusuf (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK MELALUI KOMITMEN. Vol 12, No 2, Agustus 2023 ISSN: 2086-1974 (Print) ISSN: 2654-5780 (Online).
- Zachrofi, S. S., Fatimah, T., & Munthe, W. (2021). Strategi Manajemen Humas dalam Penerimaan Peserta Didik Baru:(Studi Kasus di MTsS Al-Washliyah Simpang Marbau, Labuhanbatu Utara). *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 276-283.
- Zusmawanti. Mmagdalena. M. Fernos. Rahmadani, A (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. Volume 4 Issue 1 (2023) Pages 470 - 482 *Economics and Digital BusinessReview*ISSN: 2614-851X. <https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/371>
- Andalusi, R (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta). ISSN: 2615-1995, E-ISSN : 2615-0654 *J. Madani.*, Vol. 1, No. 2, September 2018 (305-322).
- Lutfiyani, V. Soliha, E (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. *MADIC* ISSN: 2443-2601.
- Natasya, N & Yudhira, A (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadapkepuasan Pelanggan Go-Ridedi Gojek Pada Mahasiswa/Ifakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNISE-ISSN : 2830-7690*Vol. 2 No. 1 Mei 2023–Agustus 2023.
- Suryani, S. Koranti, K (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>.
- Lorensia, S & Ningrum, N (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Gojek di Yogyakarta. Volume 7, No 2 (2023), September, 816-825 Online ISSN: 2597-8829, DOI: 10.33087/ekonomis.v7i2.934.