

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN POLISI SEKTOR BAWANG KABUPATEN BANJARNEGARA

**Sumino**

Alumni Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta  
Email: *suminoraden@yahoo.com*

**Ary Sutrischastini**

Prodi Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta  
Email: *ary\_sch@yahoo.co.id*

### **Abstract**

*This research objectives to understand how big citizen's satisfaction on Bhabinkamtibnas' service officers in build Kamtibnas in Polsek Bawang Banjarnegara area. Respondents taken as many as 100 people as samples by the method Accidental sampling. Interviews and surveys was the method that used in data collection. Anlaysia method used on this research was SERVQUAL method. This research have five dimension SERVQUAL, there are tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan empathy. The results are overall of each attributes dimensions SERVQUAL still negative and has an average gap by -0.36. This shows that Bhabinkamtibnas' service officers still didn't meet the citizen satisfactory. Despite the value of gap very small (under 1), this indicates that Bhabinkamtibnas' service officers still need to improve its quality to reach the ideal services.*

**Keywords:** *Citizen Satisfations, Quality of Service, SERVQUAL Method*

### **PENDAHULUAN**

Pihak kepolisian di negara manapun tidak terkecuali POLRI, tidak akan berhasil dalam melaksanakan tugas tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat. Pemahaman semacam ini dianut oleh seluruh angkatan kepolisian dunia (Satjipto, 1993: 59). Menyadari pentingnya dukungan dan partisipasi masyarakat terhadap POLRI, maka POLRI mulai menerapkan program POLMAS (Polisi Masyarakat) sejak tahun 2005, yaitu dengan diterbitkannya Surat

Keputusan Kapolri No. Pol.: SKEP/737/XI/2005 tanggal 13 Oktober 2005. Surat keputusan tersebut berisi tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model perpolisian Masyarakat dalam menjalankan tugas POLRI. Keberhasilan implementasi strategi model Polisi Masyarakat (POLMAS) di Indonesia yang demokratis akan menyebabkan kejahatan dapat dicegah dan ditindak. Tingkat kejahatan secara menyeluruh akan berkurang karena

POLMAS mengedepankan kemitraan polisi dan masyarakat, sikap proaktif, dan pemecahan masalah (Tim Pokja POLRI, 2006:30).

Ujung tombak pelaksana POLRI adalah BHABINKAMTIBMAS. BHABINKAMTIBMAS merupakan *Community Officer* (Petugas POLMAS) yang berperan sebagai fasilitator 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 BHABINKAMTIBMAS merupakan singkatan dari Bintara POLRI Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (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, dan berdasarkan pada Surat Keputusan Kapolda aalah sebagai pengendali administratif dan dalam penugasannya di bawah kendali Kepala POLSEK.

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

Pencapaian kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pelayanan 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 atau terpadu yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, sampai kepada pasca pelayanan. Jika pelayanan pemerintah memuaskan, maka sikap dan perilaku masyarakat akan menguntungkan bagi proses pemerintahan. Demikian sebaliknya apabila pelayanan pemerintah tidak memuaskan, maka masyarakat akan berperilaku anarkis dan radikal (Napitupulu, 2007: 55)

Dalam mensikapi berbagai perubahan di tengah-tengah masyarakat, Polri dituntut agar berupaya mengembangkan strategi dan kemampuan profesional 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 memposisikan POLRI sebagai bagian dari warga sipil, POLRI juga terus melakukan reformasi internal melalui pembenahan dalam berbagai aspek, yaitu melalui peningkatan kuantitas sumber daya personil POLRI agar dapat memenuhi perbandingan jumlah personil POLRI dengan jumlah penduduk di tanah air.

Pada saat pemerintahan rezim Orde Baru, POLRI masih menjadi satu atap di bawah Departemen Pertahanan dan Keamanan atau yang lebih dikenal dengan sebutan ABRI (Angkatan Bersenjata Republik Indonesia), yang terdiri dari Angkatan Darat, Angkatan Laut, Angkatan Udara dan POLRI. Tugas-tugas dari ketiga angkatan dan POLRI ini jelas sangat berbeda. POLRI 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 sehingga tidak mengherankan bahwa tugas-tugas POLRI pada saat itu mendapat respon yang agak miring dari masyarakat yang seharusnya 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, akan tetapi sedikit demi sedikit POLRI mulai merubah sistem yang dimulai dari perekrutan atau penerimaan calon anggota POLRI, merubah sistem pendidikan yang dulunya militeristik berubah menjadi POLRI yang sipil artinya POLRI adalah sipil yang dipersenjatai, atau POLRI juga masyarakat biasa yang berbaur dengan masyarakat.

nya dalam menjalankan tugas-tugas dalam upaya menciptakan keamanan lingkungan yang dapat dilakukan melalui komunikasi dengan warga masyarakat antara lain dengan melakukan sambang desa, patroli desa dan memberikan pengarahan-pengarahan, ceramah yang dapat menampung berbagai kesulitan atau masalah yang sedang dihadapi oleh warga masyarakat.

Ada beberapa persoalan yang dihadapi di Kecamatan Bawang yang belum bisa ditangani secara maksimal oleh Kepolisian Sektor Bawang. Sesuai dengan data pengaduan masyarakat baik melalui perorangan maupun melalui lembaga *Police Watch* Banjarnegara, persoalan yang dihadapi antara lain pembalakan liar di Desa Kebondalem, perjudian di Desa Wanadridan Kebondalem dan pencurian di sekolah-sekolah, mini market maupun pasar tradisional di wilayah Kecamatan Bawang. Data Kasus Kriminal Sektor Bawang Banjarnegara Semester I dan II Tahun 2015 disajikan pada tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Data Kasus Kriminal Sektor Bawang Banjarnegara Semester 1  
Dan Semester II Tahun 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: Polsek Bawang Tahun 2015

BHABINKAMTIBMAS yang merupakan ujung tombak POLRI dalam mewujudkan ketertiban masyarakat hendaknya berupaya mengoptimalkan potensi dan kemampuan-

Permasalahan tersebut membuat rasa keamanan masyarakat berkurang. BHABINKAMTIBMAS sebagai ujung tombak sosialisasi turut terimbas, hal ini terlihat dari

opini masyarakat yang menganggap pendekatan preventif ataupun represif belum dilakukan secara maksimal oleh Kepolisian dalam menangani hal tersebut. Permasalahan tersebut disebabkan kehadiran polisi di tengah-tengah masyarakat maupun di titik-titik rawan kejahatan masih belum maksimal. Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Petugas BHABIN KAMTIBMAS dalam membina KAMTIBMAS di Wilayah POLSEK Bawang Kabupaten Banjarnegara.

## KAJIAN LITERATUR

### 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. Menurut Moenir (2002: 16 – 17), yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Arif (2007: 118), kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121).

### 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. Oleh karena itu, seorang BHABINKAMTIBMAS diharapkan mampu:

1. Melakukan komunikasi timbal balik yang intensif

2. Melakukan diskusi tentang permasalahan kamtibmas di desanya
3. 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 keamanan dalam negeri.
- 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

## **METODA PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pembinaan keamanan dan ketertiban

masyarakat oleh Petugas BHABINKAM-TIBMAS Polisi Sektor Bawang di Wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara

## Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Wilayah Kecamatan Bawang kabupaten Banjarnegara.

### 2. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling (convenience sampling)*. Menurut Santosa dan Tjiptono (2001: 89-90), *accidental sampling (convenience sampling)* adalah metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Sampel dalam penelitian ini adalah warga yang memperoleh pelayanan dari BHABINKAMTIBMAS Sektor Bawang Banjarnegara. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan rincian seperti yang disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Sebaran Sampel Tiap-Tiap Desa**

No	Desa	Jumlah sampel
1	Kebon Dalem	9
2	Pucang	9
3	Winong	8
4	Serang	8
5	Kutayasa	8
6	Bandingan	8
7	Blambangan	8
8	Majalengka	8
9	Bawang	8
10	Wanadri	9
11	Masaran	9
12	Mantrianom	8
Total		100

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

## Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kualitas pelayanan Petugas BHABINKAMTIBMAS yang 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 Kabupaten 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 POLSEK Bawang Kabupaten Banjarnegara dibagi dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (P1), *reliable* (P2), *responsiveness* (P3), *assurance* (P4), dan *empathy* (P5). Sedangkan variabel E berdasarkan 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 ke dalam beberapa pertanyaan untuk mewakili variabel persepsi/kinerja dan variabel ekspektasi/ harapan yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berskala *Likert* dari nilai 0 sampai dengan 5, untuk kemudian disampaikan ke responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode angket adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner kepada responden. Analisis kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk suatu data yang dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan dianalisis (Arikunto, 2003: 43). Pengukuran variabel 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*.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh publik, diberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden atau pihak yang diteliti (Hadi, 1993:82). Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Petugas BHABINKAMTIBMAS. Penilaian terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh publik, diberikan nilai sebagai berikut :

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

Penilaian terhadap kepuasan/kenyataan dan harapan/kepentingan yang diinginkan publik, diberikan 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 reliabilitas.

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas merupakan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukur, atau kemampuan mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. 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) :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (N \sum y)^2)}}$$

#### b. Uji Reliabilitas

Uji 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.

#### Metode SERVQUAL

Untuk mengetahui kinerja Petugas BHABINKAMTIBMAS di Wilayah Kecamatan Bawang Kabupaten Banjarnegara dalam memenuhi harapan masyarakat dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Berdasarkan rumus skor Servqual maka:

#### a. Penghitungan kinerja pelayanan Petugas BHABINKAMTIBMAS POLSEK Bawang Banjarnegara dalam membina kamtibmas adalah sebagai berikut:

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

*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 Puan

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

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

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

$$\overline{XI} = \frac{\sum xi}{n}$$

*Keterangan :*

$\overline{XI}$  = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kinerja atribut ke-i Xi

$\sum xi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan kinerja atribut ke-i

n = jumlah responden

#### b. Perhitungan harapan masyarakat mengenai pelayanan jasa

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

*Keterangan :*

$\sum xi$  = 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 Puan

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

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

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

$$\overline{YI} = \frac{\sum yi}{n}$$

*Keterangan :*

$\overline{YI}$  = rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan atribut ke-i Yi

$\sum yi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Pengukuran kualitas pelayanan model *Servqual* didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangible* (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 dengan rumus: (Zeithalm, et al., 1990) dalam (Tjiptono, 2005)

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

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diketahui bagaimana tingkat kesenjangan yang terjadi. Makin negatif hasil perhitungan *Servqual* berarti kualitas pelayanan semakin kurang baik, demikian sebaliknya semakin positif nilai perhitungan *Servqual* berarti kualitas pelayanan semakin baik dirasakan oleh penerima layanan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **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 adalah sebelah Utara Kecamatan Wanadadi, sebelah Timur Desa Semampir Kecamatan Banjarnegara, sebelah Selatan Kabupaten Kebumen, sebelah Barat Kecamatan Purwonegoro. Kecamatan Bawang terdiri dari 18 desa yang meliputi : Kebondalem, Wanadri, Kutayasa, Serang, Wiramastra, Majalengka, Depok, Winong, Watu Urip, Masaran, Gemuruh, Joho, Binorong,

Bawang, Mantrianom, Bandingan, Blambangan, Pucang. Jumlah Penduduk sebanyak 60.997 jiwa, terdiri dari laki-laki sebanyak 30.487 jiwa dan perempuan sebanyak 30.510 jiwa.

### **Karakteristik Responden**

Apabila dilihat dari usia responden, maka mayoritas responden berusia 51–60 tahun dan yang paling sedikit adalah berusia 21–30 tahun. Berdasarkan jenis kelamin responden, sebanyak 82 orang berjenis kelamin pria dan 18 orang berjenis kelamin wanita. Pendidikan responden terdiri dari 66 orang lulusan SMA dan Sarjana sebanyak 24 orang, sisanya sebanyak 7 orang lulusan D3 dan 3 orang lulus S2. Berdasarkan pekerjaan responden, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta dan sedikit responden bekerja sebagai PNS. Karakteristik Responden disajikan pada tabel 3.

## **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

### **Uji Validitas**

Uji validitas 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 78 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.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden**

Usia Responden		
Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
21 – 30	2	2
31 – 40	16	16
41 – 50	35	35
51 – 60	38	38
61 – 70	9	9
Total	100	100
Jenis Kelamin Responden		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	82	82
Wanita	18	18
Total	100	100
Pendidikan Responden		
Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA	66	66
D3	7	7
S1	24	24
S2	3	3
Total	100	100
Pekerjaan Responden		
Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
TNI	2	2
PNS	24	24
Karyawan Swasta	36	36
Wiraswasta	14	14
Lain-lain	24	24
Total	100	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (Sugiyono, 2002). Apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa koefisien korelasi  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan tersebut valid, demikian juga sebaliknya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 dan 5 berikut ini.

Dilihat dari tabel 4 dan 5 maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan pada variable *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *empathy* dinyatakan valid dan layak sebagai instrument untuk mengukur data penelitian.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Umar, 2003:95). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi yaitu dengan membandingkan hasil koefisien alpha ( $\alpha$ ) dengan  $r$  tabel. Apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa koefisien  $\alpha$  mempunyai hasil yang lebih besar dari  $r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan tersebut reliabel. Demikian sebaliknya apabila  $\alpha$  lebih kecil dibandingkan  $r$  tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel. Untuk lebih jelasnya hasil uji reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada tabel 6.

Berdasarkan tabel 6 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha$  lebih besar dibanding dengan nilai  $r_{tabel}$  0,1966 (df: 105-5 = 100) pada taraf signifikansi 5%, sehingga kuesioner dapat dinyatakan reliabel dan layak sebagai instrumen penelitian. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *assurance* dan *Emphyaty* Pada Tingkat Harapan Kepada Petugas Bhabinkamtibmas disajikan pada tabel 7.

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,1966 (df: 100-5=95) pada taraf signifikansi 5 %, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan layak sebagai instrumen penelitian.

### HASIL ANALISIS SERVQUAL

Metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) didasarkan pada "*Gap Model*" yang dikembangkan oleh Parasuraman, (1994).

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja**

Variabel	Item	R hitung	Nilai Kritis (R tabel)	Status
<i>Tangibles</i>	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
<i>Reliability</i>	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
<i>Responsiveness</i>	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
<i>Assurance</i>	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
<i>Empathy</i>	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 Primer Diolah, 2016

Kualitas pelayanan merupakan fungsi gap antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang dihasilkan (kinerja) Petugas BHABINKAMTIBMAS. Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal masyarakat terhadap layanan yang akan diberikan oleh Penyedia Layanan Jasa. Seringkali harapan masyarakat diartikan sebagai permintaan yang diidealkan oleh masyarakat, sedangkan persepsi masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh.

Kualitas layanan merupakan per-bandungan atau selisih antara layanan yang dirasakan masyarakat (kinerja) dengan layanan ideal yang diinginkan masyarakat (harapan). Selisih antara kinerja dengan harapan disebut dengan "gap" atau kesenjangan kualitas layanan, dapat dirumuskan bahwa semakin besar selisih kesenjangan maka kualitas semakin rendah sedangkan semakin kecil kualitasnya mendekati memuaskan.

Berikut ini adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat harapan masyarakat yang ditetapkan bagi Petugas BHABINKAMTIBMAS disajikan pada tabel 8.

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan**

Variabel	Item	R hitung	Nilai Kritis (R tabel)	Status
<i>Tangibles</i>	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
<i>Reliability</i>	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
<i>Responsiveness</i>	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
<i>Assurance</i>	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
<i>Empathy</i>	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 Primer Diolah, 2016

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty* Pada Tingkat Kinerja Petugas Bhabinkamtibmas**

Item	Alpha( $\alpha$ )	r tabel	Status
<i>Tangibles</i>	0,3530	0,1966	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,5800	0,1966	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,5053	0,1966	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,3322	0,1966	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,3333	0,1966	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangibles*, *Realibility*,  
*Responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty* Pada Tingkat Harapan  
Kepada Petugas Bhabinkamtibmas**

Item	Alpha( $\alpha$ )	r tabel	Status
<i>Tangibles</i>	0,3447	0,1966	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,5332	0,1966	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,5563	0,1966	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,2282	0,1966	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,3577	0,1966	valid

Sumber: Data Primer Diolah

**Tabel 8**  
**Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Petugas  
Bhabinkamtibmas Polsek Bawang Banjarnegara.**

Dimensi	No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	GAP
<i>Tangible</i>	1	Menurut bapak/ibu/sdr. fasilitas kantor pelayanan petugas habinkamtibmas	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	-0.27
	12	kecermatan dan ketepatan petugas Bhabinkamtibmas Polsek Bawang	2.22	3.42	-1.20
	13	Bagaimanakah 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 kemandirian dan ketertiban masyarakat	3.53	3.37	0.16
	22	perhatian terhadap keluhan mengenai kemandirian dan ketertiban masyarakat	2.82	3.52	-0.70
	23	kemampuan memahami kebutuhan masyarakat akan kemandirian 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 Primer Diolah, 2016

Dari tabel 8, 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 disajikan pada tabel 9.

Berdasarkan hasil perhitungan manual dengan metode *SERVQUAL* tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja Petugas HABINKAMTIBMAS POLSEK Bawang Banjarnegara dalam membina Keamanan dan ketertiban dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya secara rata-rata kurang dari harapan. Untuk jumlah penilaian rata-rata kinerja dari dimensi penilaian yang

Tabel 9  
Penilaian Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan petugas  
Bhabinkamtibmas Kecamatan Bawang Banjarnegara.

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

Sumber: Data Primer Diolah, 2016

disampaikan oleh responden yaitu 15,41 sedangkan untuk jumlah penilaian rata-rata harapan dari dimensi penilaian yang disampaikan oleh responden yaitu 17,19 (skor kinerja rata-rata dibandingkan harapannya yaitu  $15,41 < 17,19$ )

Dari tabel di atas juga dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai  $-0.44$  terdapat pada variabel *assurance* (jaminan), variabel *reliability* (keandalan) sebesar  $-0.37$ , variabel *responsiveness* (Daya tanggap) yaitu  $-0.34$ , variabel *empathy* (empati) yaitu  $-0.32$ , sedangkan variabel dan atribut yang memiliki kesenjangan terkecil yaitu  $-0.31$  pada variabel *tangibles* (bukti fisik). Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual*, semakin rendah 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* diperoleh hasil bahwa atribut jaminan "*assurance*" memiliki nilai *servqual* atau gap paling tinggi yaitu sebesar  $-0,44$ . Hal ini menunjukkan bahwa menurut ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kemampuan, keramahan dan kesopanan petugas, kesabaran dan keterampilan petugas, adalah atribut yang

paling buruk kualitas pelayanannya atau dengan kata lain paling tidak memuaskan. Oleh karena itu, akan sangat wajar jika masyarakat yang semakin kritis akan menuntut pelayanan yang semakin baik dari Petugas BHABINKAMTIBMAS.

Sementara atribut yang memiliki nilai *servqual* atau gap paling kecil yaitu sebesar  $-0,31$  adalah atribut bukti fisik (*tangibles*). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Petugas BHABINKAMIBMAS dalam hal fasilitas kantor pelayanan Petugas BHABINKAMTIBMAS, layanan panggilan HP/telpon pada masyarakat, fasilitas peralatan yang dimiliki petugas Bhabinkamtibmas dan fasilitas kendaraan yang dimiliki BHABINKAMTIBMAS POLSEK, seragam/ penampilan Petugas BHABINKAMTIBMAS paling memuaskan pengguna jika dibandingkan dengan atribut-atribut lain. Secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *servqual* tiap atribut yang masih negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar  $-0,36$ , maka hal ini 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.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan *servqual* yang diperoleh bahwa sebagian besar atribut penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Petugas BHABINKAMTIBMAS bernilai negatif dengan rata-rata yang diperoleh sebesar -0,36, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Petugas BHABINKAMTIBMAS di POLSEK Bawang Kabupaten Banjarnegara belum memuaskan.

### Saran

Hasil perhitungan *servqual* menunjukkan bahwa atribut jaminan “*assurance*”

memiliki nilai *servqual* atau gap paling tinggi yaitu sebesar -0,44. Dalam atribut tersebut yang memiliki nilai gap paling tinggi adalah keramahan dan kesopanan Petugas BHABINKAMTIBMAS. Untuk itu agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik, maka disarankan para Petugas BHABINKAMTIBMAS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan lebih ramah dan sopan. Para petugas juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengikuti berbagai pelatihan baik secara internal dan eksternal sehingga dapat memberikan pelayanan prima (*service excellent*) bagi masyarakat sehingga *image* atau reputasi Petugas BHABINKAMTIBMAS juga akan semakin baik di masyarakat.

## 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 (2003), *Taksonomi Konsep Komunikasi*, Cetakan ke1, Terjemahan 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*, New York: Springer.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (2001), *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi Ketiga), Jakarta: Balai Pustaka..
- Hadi, Sutrisno (2004), *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- 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, Philip (2007), *Marketing, Analisis, Planing and Implementation*, New Jersey: PrenticeHall.
- 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.
- Nazir, Moh. (1988), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Normann, Richard (1991), *Service Management: Strategy and Leadership in Service Bussiness*, New York: WileyPublisher.
- Osborne dan Plastrik (1995), *Banishing Bureacracy, The Live Strategies for Reinventing Governement*, New York: Adison Wesley Publishing Company.
- Osborne dan Gaebler (1995), *Reinventing Government*, New York: 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: BPFE UGM.
- Siagian, Sondang P. (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1989), *Metodologi Penelitian Survai*, Jakarta: LP3ES.
- Stoner, J.A. (1989), *Management*, New Jersey: PrenticeHall.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta.