Jobman: Journal of Organization and Business Management

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

Menilai Strategi dalam *Trust Builing* dan *Partnership Building* Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lumajang.

Novita Sari[1], Riza Bahtiar Sulistyan[2], Jesi Irwanto[3]

STIE Widya Gama Lumajang[123]
Email : novitasari0425@gmail.com[1]
Email : rizabahtiars@gmail.com[2]
Email : jesyrwanto@gmail.com[3]

INFO ARTIKEL

Volume 3
Nomor 1
Bulan September
Tahun 2020
Halaman 74-82

ABSTRAK

Tinjauan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh beberapa variabel, diantaranya kepercayaan (*trust*) dan kemitraan (*partnership*). Dari temuan tersebut mengarahkan penelitian ini dalam memberikan bukti empiris yang berkaitan dengan pengaruh strategi *trust building*, *partnership building* kepolisian dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi *trust building* dan *partnership building* kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang yang berjumlah 120 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa strategi *trust building* dan *partnership building* kepolisian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dengan kofesien determinan sebesar 69%. Sedangkan sisanya 31% kepuasan masyarakat di Polres Lumajang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan Polres Lumajang untuk tetap mempertahankan kepercayaan dan kerja sama yang baik bagi masyarakat agar bisa tetap memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Lumajang.

Kata kunci: *Trust, Partnership* dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

A review of previous research conducted showed that statisfaction is influenced by several variables, including trust and partnership. From these findings direct this research in providing empirical evidence relating to the influence of strategies to build trust, build police partnerships and public satisfaction. In this study aims to determine the effect of building trust strategies and building police partnerships on community satisfaction.this study uses primary data obtained from the results of filling out the questionnaire on community satisfaction in the Lumajang regional police, totaling 120 respondents. The analytical method used in this study is multiple linier regression. The results of multiple linier regression analysis showed that the strategy of building trust dan building police partnerships had a positive and significant effect on community satisfaction partially with a determinant coefficient of 69%. While the remaining 31% of community satisfaction in Lumajang Police was influenced by other variables not examined in this study. Based on the results of this study, it was suggested that the Lumajang Police Resort maintain their trust and good cooperation for the community so that they could continue to provide satisfaction to the community, especially in the Lumajang Regency.

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

Keywords : trust, partnership, and community satisfaction

PENDAHULUAN

Polres Lumajang adalah Kepolisian Resort yang beralamat di Jalan Alun-Alun Utara No 11 Lumajang yang merupakan satuan komando anggota Polri yang berada di Wilayah Jawa Timur. Fenomena penelitian yang menarik di Polres Lumajang saat ini yaitu masih banyak kasus-kasus kriminalitas yang marak di Lumajang, seperti : Pembunuhan (Lumajang Digegerkan Seorang Warga Gucialit Tewas Berlumuran Darah, n.d.), perampokan (Rampok Sadis yang Tega Strum Korban kini Tertangkap Tim Cobra Polres Lumajang beritajatim, n.d.), penipuan (Berkas Dilimpahkan ke Kejaksaan, Kasus Ratu Penipu Lumajang Segera Disidang merdeka, n.d.), Pencurian kendaraan bermotor (Ditembak Tim Cobra, M, n.d.), Pencurian hewan (Maling Sapi Lumajang Ngamuk, Sikat 4 Ekor Dalam 1 Kandang - Memontum, n.d.), pencabulan anak di bawah umur (Guru Olahraga di Lumajang Diduga Lecehkan 4 Siswi SMP iNews Portal -Jatim, n.d.), dan lain-lain. Dengan adanya penelitian ini, maka dapat membantu meningkatkan tugas pokok kepolisian kepada masyarakat dengan baik yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang. Dalam rangka meningkatkan tugas pokok kepolisian, maka diperlukan kepercayaan dari masyarakat sekitar. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh masing-masing seseorang atau individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan (Sepang, Mananeke, & Sahanggamu, 2015). Kepercayaan ini akan memungkinkan aparat kepolisian untuk mendapatkan akses informasi yang berharga dari masyarakat, dan dapat mengarah pada pemecah masalah dan pencegahan kejahatan. Organisasi kepolisian harus dilibatkan dalam memobilisasi atau menggerakkan masyarakat dan mendapatkan kepercayaan dari mereka. Selain kepercayaan, kemitraan kepolisian juga akan memperlihatkan ke masyarakat bahwasanya kepolisian itu bisa menjalankan tugas pokok dan peraturan yang telah ditetapkan agar citra kepolisian bisa bagus dimata masyarakat (Jumaing, 2019). Strategi membangun kepercayaan ternyata dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Guspul, 2014; Nurifadila, Sutomo, & Asriadi, 2015; Ogi, Moniharapon, & Diza, 2016; Sepang et al., 2015; Sumarauw, Jorie, & Victor, 2015; Tumbuan, Kawet, & Pontoh, 2014), namun strategi membangun kepercayaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Guspul, 2014). Strategi membangun kemitraan (*partnership building*) ternyata dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Cheng, Huang, Lin, Wang, & Yeh, 2018; Davis, Kettinger, & Kunev, 2009; Porter, Kolcaba, McNulty, & Fitzpatrick, 2010; Talla, Farajallah, Abu-naser, & Shobaki, 2018; Sulistyan, & Budiyanto, 2019; Sulistyan, et al., 2019), tetapi strategi membangun kemitraan (*partnership building*) ternyata dapat meningkatkan standart focus (Talla, Farajallah, Abu-naser, & Shobaki, 2018). Terdapat permasalahan terkait *trust building* dan *partnership building* kepolisian dalam kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk memberikan kontribusi dalam penyelesaian masalah terkait variabel yang diteliti yaitu *trust building* dan *partnership building* kepolisian.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan jumlah populasi sebanyak 120 orang yang datanya didapat dari Polres Lumajang. Sampel yang diambil adalah sejumlah 120 orang yang telah diambil dari masyarakat yang datang ke Polres Lumajang bulan Januari-April dengan perolehan data menggunakan pengisian kuesioner dengan skala *likert*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan dilakukan beberapa pengujian antara lain pada uji instrumen yakni dengan uji validitas dengan batas r 0,3 dan uji relibilitas dengan batas *Cronbach Alpha 0,60*. Kemudian pada uji asumsi klasik yakni uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan nilai batas asumsi 0,05, uji multikolinieritas dengan batas nilai VIF <10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 serta uji heteroskedastisitas menggunakan *Scatter Plot*. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t atau uji parsial dengan menghitung koefisien determinasi menggunakan R *Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Usia		
17 s/d 25 Tahun	107	89,2%
26 s/d 35 Tahun	8	6,7 %
36 s/d 50 tahun	5	4,2 %
50 tahun ke atas	-	-
Jenis Kelamin		

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

Laki-laki	62	51,7 %
Perempuan	58	48,3 %

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Pendidikan Terakhir		
SD sederajat	2	1,7 %
SMP sederajat	-	-
SMA/SMK sederajat	97	80,8 %
DIII	6	5,0 %
S1	10	8,3 %
S2	4	3,3 %
S3	1	0,8 %

Sumber: Hasil Olah Data 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sampel sebanyak 120 responden dengan hasil yang berusia 17-25 tahun sebanyak 107 orang atau sebesar 89,2% berusia 26-35 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 6,7% dan berusia 36-50 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 4,2 %. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menghasilkan 62 orang atau sebesar 51,7% berjenis kelamin laki-laki dan 58 orang atau sebesar 48,3% berjenis kelamin perempuan. Sementara itu, deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir menghasilkan hasil 2 orang atau sebesar 1,7% SD sederajat, 97 orang atau sebesar 80,8% SMA/SMK sederajat, 6 orang atau sebesar 5,0 % DIII, 10 orang atau sebesar 8,3% S1, 4 orang atau sebesar 3,3 % S2, dan sebanyak 1 orang atau sebesar 0,8% S3. Berdasarkan hasil deskripsi responden diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang datang dan menggunakan jasa Polres Lumajang mendominasi berusia 17-25 tahun berjenis kelamin perempuan berpendidikan terakhir SMA/SMK sederajat.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Kuesioner	r_{hitung}	*Cronbach'sAlpha*
1	Strategi *Trust Building* (X_1)		0,72
	1) Integritas (*Integrity*)	0,83	
	2) Kebaikan (*Benevolence*)	0,75	
	3) Kompetensi (*Competence*)	0,83	
2	*Partnership Building* Kepolisian (X_2)		0,78
	1) Komitmen	0,77	
	2) Pengetahuan masyarakat	0,71	
	3) Tanggung jawab	0,77	
	4) Pelayanan polisi	0,76	
	5) Keterlibatan masyarakat	0,66	
3	Kepuasan Masyrakat (Y)		0,90
	1) Prosedur pelayanan	0,70	
	2) Persyaratan pelayanan	0,77	
	3) Kejelasan petugas pelayanan	0,64	
	4) Tanggung jawab petugas pelayanan	0,67	
	5) Kedisiplinan petugas pelayanan	0,64	
	6) Kemampuan petugas pelayanan	0,69	
	7) Kecepatan pelayanan	0,72	
	8) Keadilan mendapatkan pelayanan	0,76	
	9) Kesopanan dan keramahan petugas	0,71	
	10) Kewajaran biaya pelayanan	0,63	
	11) Kepastian biaya pelayanan	0,66	
	12) Kepastian jadwal pelayanan	0,68	
	13) Kenyamanan lingkungan	0,52	
	14) Keamanan pelayanan	0,58	

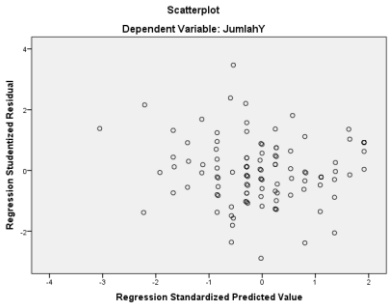
Sumber: Hasil Olah Data 2020

Setelah dilakukan pengujian dengan SPSS, pengujian validitas didapatkan hasil dengan tingkat valid tertinggi pada pernyataan X1.1 dengan instrumen pembuktian dari Polres Lumajang memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin yang sesuai dengan harapan masyarakat serta pernyataan X1.3 dengan instrumen pembuktian dari Polres Lumajang mampu melayani masyarakat selama 24 jam dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat. Sedangkan tingkat valid terendah terdapat pada pernyataan Y.13 dengan instrumen Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di Polres Lumajang. Pengujian relibilitas dengan melihat batas minimum *Cronbach's Alpha* 0.60 juga telah memenuhi kriteria sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini merupakan kuesioner yang handal yang dapat digunakan pada lain waktu.

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

Tabel 3. Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas

	Tollerance	VIF
Trust building	0,429	2,330
Partnership Building Kepolisian	0,429	2,330
Asymp. Sign	0,368	



Sumber: Hasil Olah Data 2020

Pada pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil 0,368 dimana hasil tersebut lebih besar dari ketentuan normal pengujian yakni 0,05 yang diasumsikan berdistribusi secara normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan hasil yang lebih besar dari ketentuan baik ketentuan VIF (tidak kurang dari 0,1) maupun *tolerance* (<10) yang dapat diartikan bahwa pada pengujian ini tidak terdapat gejala multikolonieritas. Begitupula dengan hasil uji heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa pada gambar tidak terdapat titik-titik yang saling menggerombol atau berkumpul, tidak membentuk pola yang jelas serta titik-titik tersebut dengan posisi yang menghambur atau menyebar. Itu artinya pada penelitian ini sama sekali tidak terdapat tanda-anda adanya heterokedastisitas.

Tabel Uji t (Parsial)

Pengajuan Hipotesis	B	R	t	Signifikansi
Konstanta	10.406			
Trust building → Kepuasan Masyarakat	1,470	0.690	4,640	0.000
Partnership Building Kepolisian → Kepuasan Masyarakat	1,376		6,609	0.000

Sumber: Hasil Olah Data 2020

variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (ß) yang telah distandarisasi ialah nilai beta. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh variabel *trust building* (X_1) dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,470. Pada uji selanjutnya yakni uji t atau uji parsial, *trust building* dan *partnership building* kepolisian menghasilkan data yang signifikan sesuai dengan nilai t hitung dan batas signifikan. Hal ini dikarenakan nilai t hitung diatas atau lebih besar dari ketentuan t tabel dan tingkat signifikan juga sesuai dengan ketentuan batas signifikan. Sehingga kesimpulan yang ada pada hipotesis adalah *trust building* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang artinya diterima dan *partnership building* berpengaruh signifikan terhadap kepusan masyarakat yang artinya diterima. Ditinjau pada penggunaan *R Square* dalam pengujian koefisien determinasi dapat diangkat kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh variabel independen yang terdiri dari *trust building* dan *partnership building* kepolisian sejumlah 69% dan sisanya sebesar 31% atau 0,310 kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pembahasan Penelitian

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan hasil dari analisis kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positifme, dan digunakan untuk meneliti pada responden. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh strategi *trust building* dan *partnership building* kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data, responden digolongkan menjadi tiga yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan. Responden terbanyak berdasarkan usia yang paling mendominasi yaitu berusia 17 s/d 25 tahun. Hal ini dikarenakan bahwa usia 17 s/d 25 tahun melakukan pelaporan kasus tentang penipuan online, pencurian atau perampasan, pelecehan, kenakalan remaja dan lain-lain. Berdasarkan jenis kelamin, responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki, sedangkan responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA sederajat. Hal ini dikarenakan bahwa rata-rata responden yang datang ke polres lumajang dengan melakukan pelaporan kasus berjenis kelamin laki-laki dan berpendidikan terakhir SMA sederajat. Pelaporan kasus atau laporan polisi yang dimaksud merupakan dasar bagi kepolisian pada unit yang bersangkutan untuk menindaklanjuti tindak pidana yang dilaporkan. Dengan laporan polisi tersebut ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain; kemungkinan terjadinya perluasan tindak pidana dan pelaku sebagai akibat dari laporan polisi yang dibuat, kesesuaian antara laporan polisi yang dibuat dengan bukti dan fakta, kemungkinan terjadinya kesalahan pelaporan, konsekuensi dan implikasi dari pelaporan serta hambatan yang mungkin dapat terjadi terkait dengan laporan polisi yang bersangkutan. Oleh karena itu, sebelum melaporkan suatu tindak pidana kepada kepolisian sebaiknya terlebih dahulu ditentukan arah dan tujuan dari pelaporan itu sendiri. Untuk mengantisipasi terjadinya

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

beberapa hal tersebut di atas, maka sebelum pelaporan dilakukan sebaiknya terlebih dahulu dilakukan verifikasi dan identifikasi, pengumpulan barang bukti, fakta, keterangan serta informasi yang relevan dan terkait dengan tindak pidana yang ingin dilaporkan. Setelah verifikasi dan identifikasi dilakukan, maka sebaiknya dibuat kronologis atas tindak pidana tersebut yang disusun secara sistematis berdasarkan tanggal kejadian, sehingga alur ceritanya menjadi runut dan komprehensif. Hasil dari pengisian kesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 21.0. Berdasarkan hasil tersebut secara parsial didapat yaitu strategi *trust building* dan *partnership building* kepolisian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

Trust building diukur dari item pernyataan yang menjadi prioritas utama yaitu adanya keyakinan bahwa polres lumajang selalu memberikan yang terbaik bagi masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang yang selalu meningkatkan kualitas dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat melalui upaya-upaya pencegahan (preventif) dan pemecah akar masalah yang dapat menimbukan gangguan keamanan serta ketertiban masyarakat khusunya di wilayah kabupaten Lumajang. Prioritas yang kedua yaitu Polres Lumajang memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin yang sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dalam memproses semua pengaduan/laporan masyarakat secepat mungkin. Prioritas yang terakhir yaitu Polres Lumajang mampu melayani masyarakat selama 24 jam dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dalam pelayanannya dari kantor polres lumajang maupun polsek jajaran atau di beberapa Pos Polisi dan disetiap kecamatan dalam waktu 24 jam siap melayani agar laporan masyarakat secepatnya segera diproses. Berdasarkan usia yang paling mendominasi yaitu usia 17 s/d 25 tahun, hal ini dikarenakan usia tersebut masih mempercayai polres lumajang dalam penanganan kasusnya. Berdasarkan jenis kelamin yang paling mendominasi yaitu laki-laki, hal ini dikarenakan bahwa laki-laki lebih percaya terhadap polres lumajang daripada perempuan. Berdasarkan pendidikan terakhir yang paling mendominasi yaitu SMA sederajat, hal ini dikarenakan bahwa SMA sederajat lebih berpikir logika daripada pendidikan sebelumnya. Polres Lumajang berkomitmen mewujudkan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam bentuk memangkas prosedur-prosedur yang rumit dengan menyediakan layanan telepon dan *online* kepada masyarakat yang merasa kesulitan dalam melaporkan sesuatu, maupun jika tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan pelaporan secara langsung. Dari layanan telepon dan *online* tersebut, masyarakat bisa langsung diarahkan untuk memenuhi prosedur dan tahapan-tahapan saat melakukan laporan. Pusat layanan telepon dan *online* dikelola oleh admin sehingga laporan masyarakat melalui layanan tersebut dapat segera ditindak lanjuti. Polres Lumajang juga memasang *banner* yang berisikan tentang prosedur pelayanan dengan harapan agar mempermudah pelapor dalam memenuhi persyaratan pelaporan. Masyarakat yang biasanya tidak mengetahui tentang hal tersebut akan dimudahkan dalam memenuhi persyaratan pelaporan, tanpa harus bertanya kepada petugas terlebih dahulu. Petugas pelayanan memberikan keterangan secara menyeluruh dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pihak pelapor, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan jelas. Petugas pelayanan memiliki tanggung jawab penuh terhadap setiap pelaporan yang datang dari masyarakat, mulai dari waktu dibuatnya laporan, apa isi laporan, serta apa keinginan dari pelapor. Setelah proses laporan yang datang dari masyarakat selesai dilakukan, maka petugas pelayanan akan segera menindaklanjuti dan diserahkan kepada petugas yang berwenang. Petugas pelayanan juga memiliki kemampuan yang cukup dalam mengerjakan berkas-berkas laporan secara cepat sehingga laporan masyarakat tersebut bisa langsung segera ditindak oleh petugas yang berwenang. Polres Lumajang menjamin akan memproses pelaporan secara adil dan tanpa pandang bulu. Petugas pelayanan memberikan hak kepada setiap masyarakat untuk melaporkan sesuatu, dan segera menindaklanjuti setiap laporan yang sudah terdaftar. Petugas pelayanan selalu memberikan kenyamanan bagi setiap pelapor dengan cara bersikap sopan dan ramah agar masyarakat pelapor merasa dihargai dalam menyampaikan laporannya. Setiap penindakan laporan selalu dikenakan biaya sewajarnya sehingga tidak memberatkan pihak pelapor. Biaya tersebut memiliki besaran yang pasti sehingga pelapor bisa mempersiapkannya terlebih dahulu. Bagian Pelayanan umum memiliki jadwal setiap senin-jumat mulai pukul 09.00-14.00 WIB, sehingga memungkinkan masyarakat memiliki kelonggaran waktu dalam mengurus suatu pelaporan. Sedangkan untuk laporan tindak kriminal dan pidana lain akan dilayani 24 jam, karena dalam kasus tindak pidana selalu berpotensi merugikan orang lain, bahkan memungkinkan keselamatan masyarakat di sekitar tempat kejadian perkara menjadi terancam.Lingkungan tempat pelayanan Polres Lumajang ditata senyaman mungkin, baik di dalam maupun di luar ruangan. Beberapa diantaranya adalah tersedianya *air conditioner* (AC), tempat duduk untuk mengantri pembuatan laporan, toilet umum, dan sebagainya. Polres Lumajang memberikan fasilitas yang memadahi guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengurus suatu laporan. Polres Lumajang berupaya semaksimal mungkin dalam menjalankan tugasnya sebagai pengayom masyarakat. Dalam setiap pelaporan, data pelapor akan dijamin keamanan dan kerahasiaannya oleh petugas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan harapan data pelapor tidak digunakan untuk hal-hal yang tidak diinginkan, serta agar pelapor tidak merasa terancam keselamatannya jika bentuk laporannya mengenai tindak pidana. Sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kepercayaan diartikan sebagai suatu keyakinan pihak tertentu terhadap pihak yang lain bahwa orang yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajibannya secara baik, sesuai yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan hasil olah data secara kuantitatif yang menunjukkan angka signifikan yang dapat dimaknai memiliki pengaruh. Dalam pernyataan *trust building* ini juga menunjukkan bahwa responden merespon dengan

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

baik. Hal ini dibuktikan dengan berpengaruhnya *trust building* terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini. Hasil ini mendukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Guspul, 2014; Nurifadila et al., 2015; Ogi et al., 2016; Sepang et al., 2015; Sumarauw et al., 2015; Tumbuan et al., 2014).

Partnership building kepolisian diukur dari item pernyataan yang menjadi prioritas utama yaitu polres lumajang mampu bertanggung jawab kepada masyarakat untuk mencegah kejahatan, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dengan meyakinkan ke masyarakat bahwa pihak kepolisian akan bertanggung jawab dan menjadikan masyarakat sebagai mitra dalam mencegah kejahatan dan memecahkan masalah-masalah kejahatan. Prioritas kedua yaitu Polres Lumajang berupaya untuk mempertegas dalam mencegah kejahatan dan ketidaktertiban masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dalam melaksanakan patroli di daerah rawan yang sering terjadi tindak kriminal serta menghimbau masyarakat agar tidak melintasi daerah yang rawan tindak kriminal. Prioritas ketiga yaitu Polres Lumajang melibatkan masyarakat dalam menangani masalah-masalah yang dihadapi masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dalam bekerja sama dengan satgas keamanan di setiap daerah, penyuluhan terhadap perangkat desa, untuk menjalankan kegiatan atau program pos kamling disetiap RT/RW setempat serta memberikan nomor telepon agar mempermudah saat melapor ketika terjadi tindak kriminal. Prioritas keempat yaitu pengetahuan masyarakat sebagai masukan informasi dan saran terhadap tugas polisi dalam menangani masalah-masalah dalam masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dalam melibatkan masyarakat untuk menjadi saksi ketika ada tindak kriminalitas. Prioritas yang terakhir yaitu Polres Lumajang merespon secara cepat terhadap masalah-masalah yang terjadi dalam di dalam masyarakat, hal ini ditunjukkan oleh polres lumajang dengan pelaksanaan langsung menuju TKP untuk memproses aduan atau laporan masyarakat. Berdasarkan usia yang paling mendominasi yaitu usia 17 s/d 25 tahun, hal ini dikarenakan usia tersebut mampu bekerja sama dengan polres lumajang. Berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi adalah laki-laki, hal ini dikarenakan laki-laki mampu bereaksi cepat dalam membantu pihak kepolisian. Berdasarkan pendidikan terakhir yang mendominasi adalah SMA sederajat, hal ini dikarenakan SMA sederajat mampu bekerja sama dengan pihak kepolisian dengan cara berpikir logika dibandingkan pendidikan sebelumnya. Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat, hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan di Polres Lumajang. Masyarakat berkewajiban untuk mematuhi peraturan yang tercantum dalam standar pelayanan di Polres Lumajang. Dalam penyelenggaraan pelayanan di Polres Lumajang, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, melainkan juga sebagai pengawas eksternal atau mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh Polres Lumajang berdasarkan ketentuan yang berlaku. Bentuk pengawasan masyarakat juga dapat dilakukan dengan cara menyampaikan laporan atau pengaduan. Pengaduan yang di maksud adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengadu kepada pengelola pengaduan. Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan penyelenggara layanan Polres Lumajang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku. Namun sering kali masyarakat masih ragu untuk melakukan pengaduan. Dengan kata lain 'pengaduan' seringkali mendapatkan persepsi atau pandangan yang negatif. Padahal kata 'pengaduan' bila berdasarkan peraturan yang berlaku dapat dimaknai sebagai hal yang positif dan memiliki tujuan yang baik. Masyarakat berperan aktif dalam membantu mensosialisasikan cara mengurus pelaporan. Umumnya mereka menginformasikan pengetahuan tentang prosedur dan persyaratan pelayanan kepada orang-orang terdekat, misalnya keluarga, saudara, teman atau masyarakat umum. Hal ini bertujuan agar orang-orang terdekat mereka tidak kesulitan dalam mengajukan sebuah laporan kepada Polres Lumajang. Dalam beberapa kesempatan, pelapor akan didampingi oleh masyarakat lainnya jika mengalami kesulitan dalam mengajukan laporannya. Pendamping ini akan membantu proses pelaporan dan menghubungkan kepada petugas pelayanan Polres Lumajang. Masyarakat berhak menanyakan apa yang dilakukan petugas pelayanan setelah pelaporan diselesaikan. Pada umumnya petugas pelayanan akan memberikan nomor telepon yang bisa dihubungi agar masyarakat bisa menanyakan sampai dimana pelaporan tersebut diproses. Jika terdapat kendala dalam pemrosesan laporan dari pihak petugas, masyarakat bisa mengajukan *complain* agar laporannya segera dituntaskan. Pendamping dapat meyakinkan calon pelapor jika petugas pelayanan akan melayani mereka dengan sebaik-baiknya, serta bersikap sopan dan ramah. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar calon pelapor lebih percaya diri dalam mengajukan laporannya. Pendamping dapat membantu menginformasikan kepada calon pelapor untuk mempersiapkan dana dalam jumlah tertentu saat ingin mengajukan laporan. Biaya pelaporan tersebut memiliki besaran yang pasti yang dapat dilihat di pusat layanan online atau ditanyakan langsung kepada petugas pelayanan baik melalui telepon, maupun secara tatap muka. Pendamping menginformasikan jadwal pelayanan kepada pelapor, sehingga pelapor bisa menyiapkan semua berkas-berkas persyaratan beserta biaya untuk mengajukan laporan. Pendamping bisa meyakinkan calon pelapor bahwa data diri pelapor akan dijamin kerahasiaannya oleh petugas pelayanan Polres Lumajang. Jika pelapor merasa terancam saat ingin mengajukan laporan, pendamping bisa meminta bantuan dari petugas berwenang untuk menjaga lingkungan sekitar rumah pelapor, sehingga pelapor merasa aman. Sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kemitraan (*partnership*) adalah hubungan yang timbul antara satu orang dengan orang lain untuk menjalankan suatu usaha dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Hal ini sesuai dengan hasil olah data secara kuantitatif yang menunjukkan angka signifikan yang dapat dimaknai memiliki pengaruh. Dalam pernyataan *partnership building* kepolisian ini

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

juga menunjukkan bahwa responden merespon dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan berpengaruhnya *partnership building* kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini. Hasil ini mendukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Cheng et al., 2018; Davis et al., 2009; Porter et al., 2010; Talla et al., 2018)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh strategi *trust building* dan *partnership building* kepolisian terhadap kepuasan masyarakat, maka kesimpulan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

Pertama pada variabel *trust building* yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang. Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap pegajuan hipotesis yang menyatakan bahwa *trust building* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *trust* (kepercayaan) masyarakat terhadap Polres Lumajang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat khususnya wilayah kabupaten Lumajang.

Selanjutnya pada variabel *partnership building* kepolisan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang. Hasil pada pengujian ini memberikan dukungan pada hipotesis yang menyatakan *partnership building* kepolisan berpengaruh signifikan. Dengan kata lain kerjasama (*partnership*) yang dilakukan oleh Polres Lumajang bersama masyarakat mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat, khususnya di wilayah kabupaten lumajang

DAFTAR PUSTAKA

Caroline, A. (2016). Evaluasi Tawaran Kerjasama Kemitraan dengan Go-Mart dari Sudut Pandang Konsumen dan Usaha Retail di Kota Bandung. *Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, *2*(1), 43–54

Cheng, J. F., Huang, X. Y., Lin, M. C., Wang, Y. H., & Yeh, T. P. (2018). A mental health home visit service partnership intervention on improving patients' satisfaction. *Archives of Psychiatric Nursing*, *32*(4), 610–616. https://doi.org/10.1016/j.apnu.2018.03.010

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21–32.

Davis, J. M., Kettinger, W. J., & Kunev, D. G. (2009). When users are IT experts too: The effects of joint IT competence and partnership on satisfaction with enterprise-level systems implementation. *European Journal of Information Systems*, *18*(1), 26–37. https://doi.org/10.1057/ejis.2009.4

Ekananda, M. (2015). *Ekonometrika Dasar Untuk Penelitian Ekonomi, Sosial dan Bisnis* (pertama). Jakarta: Wacana Media.

Febriati, E. C. (2013). Analisis Penerapan PSAK 55 Atas Cadangan Kerugian Penurunan Nilai. *Jurnal EMBA*, *1*(3), 207–217. https://doi.org/10.16194/j.cnki.31-1059/g4.2011.07.016

Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, *1*(1), 40–54.

Hutabri, E. (2017). Penerapan Metode Kano dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal EDik Informatika*, *1*(2), 55–63.

Jumaing, S. (2019). *Kemitraan Polri dan Media Massa dalam Pemeliharaan Kamtibmas Menuju Pemilu 2019 yang Aman , Tertib dan Lancar*. *13*(April).

Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, *3*(2), 22–26. Retrieved from http://juliwi.com/published/E0302/Juliwi0302_22-26.pdf

Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Dta dengan IBM SPSS 22.0)* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta.

Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahdi, A., & Mujahidin. (2014). *Panduan Penelitian Praktis Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.

Manullang, P. D. M., & Esterlina Hutabarat, M. S. (2016). Manajemen Pemasaran. In *manajemen pemasaran* (pertama, p. 240). Yogyakarta: Indomedia Pustaka.

Melyanti, I. M. (2014). Kebijakan dan Manajemen Publik Pola Kemitraan Pemerintah, Civil Society, dan Swasta dalam Program Bank Sampah di Pasar Baru Kota Probolinggo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *2*(1), 1–9. Retrieved from www.paskomnas.com

Muhlisin. (2018). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin*. *3*(1), 54–62.

Naufaldi, L., Abdullah, & Hidayatullah, D. S. (2019). Pengaruh Program Corporate Social Responsibility Melalui Pola Kemitraan Masyarakat Terhadap Citra Perusahaan Pada PT Tri-Wall Indonesia Di Kampung Cibungur Desa Nagasari, Kecamatan Serang Baru, Kabupaten Bekasi. *E-Proceeding of Management*, *6*(3), 211–215.

Nurifadila, Sutomo, M., & Asriadi. (2015). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Sepeda Motor Merek Honda Nurfadila. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, *1*(3), 319–332. Retrieved from jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Fekon/article/download/10633/8352

Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, A. P. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. *1*(1), 11–30.

Ogi, I. W., Moniharapon, S., & Diza, F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *4*(1), 109–119.

Panca Winahyuningsih. (2010). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus. *Issn : 1979-6889 Pengaruh*, 1–17.

Porter, C. A., Kolcaba, K., McNulty, S. R., & Fitzpatrick, J. J. (2010). The effect of a nursing labor management partnership on nurse turnover and satisfaction. *Journal of Nursing Administration*, *40*(5), 205–210. https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3181da40a5

Prasetya, A. Y. (2013). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Konsumen Berbelanja Online Melalui Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, *4*, 1–7.

Pujiono, S., Amborowati, A., & Suyanto, M. (2013). Analisis Kepuasan Publik Menggunakan Weka Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Yogyakarta. *Data Manajemen Dan Teknologi Informasi (DASI)*, *14*(2), 45.

Purnia, D. S., Hidayat, A., & Alawiyah, T. (2019). *Metode RAD Pada SIKEPALA (Studi Kasus Kepolisian Resor Ciamis)*. *5*(1), 29–43.

Putro, D. Y., Rahayu, S., & Hendro, O. (2019). Pengaruh Kultur Organisasi, Motivasi Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Pada Polda Sumatera Selatan. *Jurnal Ecoment Global*, *4*(1). https://doi.org/10.35908/jeg.v4i1.574

Ramadhani, I., Elpawati, & Puspitasari, R. A. (2018). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Pada Budidaya Tambak Intensif Udang Vannamei Di Kecamatan Punduh Pedada Kabupaten Pesawaran Lampung. *Jurnal Agribisnis*, *12*(1), 61–74.

Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, *14*(1), 62–70. Retrieved from http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13

Riduwan. (2018). *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis* (cetakan 11; M. P. Prof. Dr. H. Akdon & M. . Zainal Arifin, Eds.). Bandung: Alfabeta.

Santoso, S. (2012). *Aplikasi SPSS Pada Statistik Nonparametrik*. Yogyakarta: Skripa Media Creatif.

Sepang, J., Mananeke, L., & Sahanggamu, S. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *3*(1), 1084–1095.

Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, *2*(2).

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen* (Cetakan ke; Setiyawami, Ed.). Bandung: Alfabeta.

Suhartanto, D., Djatnika, T., Ruhadi, & Triyuni, N. N. (2017). *RITEL Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sulistyan, R. B., & Budiyanto. (2019). The Mediating Role Of Satisfaction On The Relationship Between Perceived Institutional And Functional Image On Student Retention. *Proceeding Book 7th Asian Academic Society International Conference 2019*, 377-381.

Sulistyan, R. B., Ermawati, E., Hidayat, Z., Lukiana, N., & Kasno. (2019). Retention Management as an Effort to Overcome the Intention of Account Officers to Stop the Company. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, *11*(12), 17-25. doi: 10.5373/jardcs/v11i12/20193207

Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi* (I; A. Cristian, Ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *3*(2), 671–683.

Sunarti, & Alhuda. (2018). Pengaruh Kompres Hangat Jahe Merah (Zingiber Officinale Roscoe) Terhadap Penurunan Skala Nyeri Artritis Reumatoid Pada Lansia. *Jurnal Keperawatan Priority*, *1*(1), 48–60.

Susilowati. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, Dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *4*(2), 288–300. https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.220

Talla, S. A. El, Farajallah, A. M. A., Abu-naser, S. S., & Shobaki, M. J. Al. (2018). *Intermediate Role of the Criterion of Focus on the Students Benefiting in the Relationship between Adopting the Criterion of Partnership and Resources and Achieving Community Satisfaction in the Palestinian Universities*. *2*(12),

E-ISSN : 2715-5579,
Available online at:
http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm

47–59.

Tjiptono, F., & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(3), 285–297.

Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (cetakan 11). Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, D. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (pertama). Jakarta: Rajawali Pers.

Widyawati, N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, *12*(1), 74. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2008.v12.i1.2063

Yuandari, E., & Rahman, R. T. A. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. Bogor: In Media.

Yusuf, M. (2015). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.