

Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2021

Azis Saputra¹, Dadang Sutrasno², Widi Setiawan³

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Bid.opsnal2011@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2021 ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara. Penelitian ini menggunakan *mix method* yang merupakan gabungan dari kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei dengan jumlah responden sebanyak 44.516 orang yang tersebar di 185 Polres di 34 Polda dengan margin error yang ditolerir sebesar 5%. Adapun metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri pada tahun 2021 sebesar 83,14 dengan kategori **Sangat Baik**. Skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional, yaitu fungsi Binmas 85,25; fungsi Intelkam 80,99; fungsi Lantas 83,53; fungsi Reskrim 82,97; dan fungsi Sabhara 82,94. Berdasarkan hasil regresi pada data kuesioner maka faktor yang berpengaruh terhadap IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional dikategorikan menjadi; a) layanan unggulan, b) layanan perlu peningkatan, c) layanan perlu pembenahan. Adapun persepsi dan ekspektasi masyarakat juga beragam yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias terhadap program-program layanan yang diberikan kepolisian, seperti: pola pendekatan Bhabinkamtibmas dengan basis keagamaan dan kultral, peningkatan sarana dan prasarana teknologi di bidang pelayanan, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber di era digital, dan patroli di tempat-tempat rawan. Sementara itu, perspektif internal kepolisian juga telah melakukan terobosan dan inovasi layanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, seperti: optimalisasi keberadaan polisi di lingkungan tempat tinggal, penerapan teknologi di bidang layanan operasional, dan pembentukan tim-tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Namun demikian, masih ada kendala personil Polri di dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat, seperti terbatasnya jumlah personil, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata di wilayah, minimnya budaya tertib lalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan disesuaikan dari hasil uji regresi di masing-masing fungsi, yakni 1) melakukan langkah-langkah untuk mempertahankan layanan kategori unggulan, 2) melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan kategori perlu ditingkatkan, dan 3) melakukan langkah-langkah untuk revitalisasi layanan yang perlu pembenahan.

Kata kunci: Indeks Kepercayaan Masyarakat, Regresi, Layanan, dan Kinerja

ABSTRACT

This research on the level of public trust in the performance of the Indonesian Police in 2021 aims to measure the level of public trust in the Police performance. It refers to the specific Police operational functions; Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim, and Sabhara. This study uses a mixed-method which is a combination of quantitative and qualitative. The quantitative method used is a survey with 44,516 respondents spread across 185 Polres in 34 Polda with a margin of error of 5%. The qualitative methods used are Focus Group Discussion (FGD) and in-depth interviews. This study indicates that the Indonesian National Police Public Trust Index (IKM) in 2021 is 83.14 in the Very Good category. Meanwhile, IKM Polri scores for each operational function; the Binmas function is 85.25; the Intelkam function is 80.99; the Lantas function is 83.53; the Reskrim function is 82.97, and the Sabhara function is 82.94. Based on the regression results on the questionnaire data, the factors that affect the IKM Polri in each operational function categorized into; a) excellent service, b) service needs improvement, c) service needs improvement. The perceptions and expectations of the community also vary. However, it shows that the community is very enthusiastic about the service programs provided by the Police. This program, such as the Bhabinkamtibmas approach with a religious and cultural basis, improving technological facilities and infrastructure in the service sector, increasing the ability to investigate cybercrimes in the digital era and patrols in vulnerable areas.

On the other side, the internal police perspective has also made breakthroughs and innovations to increase public trust, such as optimizing the police presence in residential areas, applying technology in operational services, and forming special teams for crime prevention. However, Police still have obstacles, such as the limited number of personnel, limited technological facilities and infrastructure in the region, the lack of an orderly culture of community traffic, and the limited quality of investigators' human resources. Therefore, the recommendations given are adjusted from the regression results in each function categorized as 1) maintains excellent category services, 2) enhancing service categories that need to be enhanced, and 3) revitalizing services that need improvement.

Keyword: Public Trust Index, Regression, Service, and Performance

PENDAHULUAN

Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas layanan kepolisian. Personel Polri yang profesional dalam memberikan pelayanan kepolisian merupakan fondasi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Puslitbang Polri sebagai Pusat Riset Kepolisian sekaligus sebagai Pembina fungsi penelitian dan pengembangan memiliki penelitian unggulan terkait tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Penelitian ini menjadi penting karena menjadi basis pimpinan Polri mengambil kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian sehingga kepercayaan masyarakat dengan sendirinya meningkat.

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri yang dilakukan setiap tahun secara berkesinambungan oleh Puslitbang Polri, mulai dari periode Renstra Tahun 2015-2019, dan dilanjutkan pada periode Renstra Tahun 2020-2024. Penelitian ini difokuskan pada aspek pelayanan di 5 (lima) fungsi operasional kepolisian, yaitu (1) Binmas; (2) Intelkam; (3) Lantas; (4) Reskrim; (5) Sabhara, yang menitikberatkan pada 5 (lima) indikator yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Daya tanggap (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Kesesuaian (*conformance*), yang dijabarkan pada pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. kepercayaan sebagai harapan yang muncul dalam sebuah komunitas yang berperilaku normal, jujur dan kooperatif, berdasarkan norma-norma yang dimiliki bersama, demi kepentingan anggota yang lain dari komunitas itu (*trust is the expectation that arises within a community of regular, honest, and cooperative behaviour, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community*) (Fukuyama, 1995: 26).

Berdasarkan tingkat kepercayaan dalam masyarakat, Fukuyama (1995) membagi masyarakat menjadi dua kelompok: *low-trust society* dan *high-trust society*. Masyarakat *low-trust* cenderung lebih lamban dalam melakukan pembangunan ekonomi, sosial dan politik. Sebaliknya, masyarakat yang *high-trust* pembangunan ekonomi, sosial, politik dan budaya cenderung lebih cepat karena memiliki kepercayaan satu sama lain hingga bisa melakukan kerja sama tanpa harus melalui prosedur yang berbelit, rumit, dan mahal.

Kepercayaan itu tidak datang dengan tiba-tiba, melainkan dibangun bersama oleh tiap unsur dalam suatu komunitas. Kepercayaan harus dibangun oleh semua pihak pada setiap institusi kehidupan, mulai dari institusi keluarga, institusi pendidikan, institusi masyarakat, dan institusi pemerintah. Hanya melalui visi dan komitmen bersamalah kepercayaan bisa dibangun dan dijaga dengan baik. Pada dasarnya upaya membangun kepercayaan antara masyarakat dan Polri dapat dimulai dengan membangun sistem dengan mengedepankan 4 (empat) prinsip, yaitu: kompetensi, keterbukaan, reliabilitas, dan keadilan. Keempat prinsip tersebut merupakan inti yang mendasari hubungan kepercayaan (Reynolds, 1997: 25-29).

Definisi kinerja (*performance*) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Studi mengenai kinerja yang umumnya banyak dilakukan dalam ranah bidang ilmu manajemen dan ilmu psikologi, lebih berfokus terhadap aspek performa kerja (*job performance*). Studi mengenai *job performance* mulai dilakukan sejak tahun 1939 oleh Roethlisberger & Dickson. Di dalam penelitian tersebut, Roethlisberger & Dickson (1939) menyatakan bahwa *job performance* adalah wujud kinerja organisasi, mereka mengibaratkan organisasi ini sebagai sebuah mesin yang dibutuhkan untuk

menghasilkan output seefisien mungkin, dimana komponen terpenting dalam ‘mesin’ tersebut adalah manusia itu sendiri.

Dalam model teoritis *job performance* yang didesain oleh Wang & Yang (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga yang utama, yaitu kapabilitas kerja (*work capability*), niat atau maksud, tujuan bekerja (*work intention*) dan lingkungan kerja (*work environment*). Wang & Yang (2017) mendefinisikan *work capability* sebagai kemampuan seorang pegawai untuk menunjukkan skill kinerjanya, dimana kapabilitas ini berkaitan erat dengan aspek psikologi dan kognitif individu tersebut. Faktor kapabilitas kerja ini antara lain dapat ditunjukkan melalui tingkat pendidikan, pengalaman kerja, usia, dan kesehatan kerja. Pada model di atas, kapabilitas kerja memiliki hubungan langsung kepada *work intention* dan *job performance*.

Performa kerja dari sektor pelayanan publik, dalam hal ini adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Polri. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Kualitas layanan memiliki hubungan timbal balik (kausalitas) dengan kepuasan pelanggan. Artinya, perbaikan positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa, sebaliknya penurunan kualitas layanan akan turut menurunkan kepuasan pengguna jasa. Di sisi lain, meningkatnya kepuasan pelanggan akan turut mempengaruhi dan memotivasi penyedia layanan untuk semakin berinovasi guna menjaga tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang telah diberikan.

Secara umum yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian (Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara) pada 34 Polda. Tujuan dilakukannya penelitian ini sejalan dengan permasalahan penelitian Menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; Menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri; Menganalisis faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; Menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada 5 (lima) fungsi kepolisian; Menganalisis perspektif personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian.

Judul tabel berada diatas, sedangkan judul gambar ditulis dibawah. Jika tabel dan gambar dapat dimasukkan dalam satu kolom, maka contoh penulisannya adalah sebagai berikut:

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan antara kuantitatif dan kualitatif atau sering disebut sebagai *mix methods*. Metode kuantitatif yang akan dipakai adalah survei, sedangkan metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Penentuan sampel di dalam kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive random sampling*.

Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 orang untuk tiap 5 bidang fungsi operasional penelitian. Dimana, akan terdapat sebanyak 150 kuesioner yang disebar pada setiap titik lokasi penelitian. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di 34 Polda di seluruh Indonesia dengan target terdapat sebanyak 5 Polres yang menjadi titik lokasi penelitian pada masing-masing Polda.

Target responden survei dalam penyebaran kuesioner adalah masyarakat umum secara luas yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian di 5 (lima) bidang fungsi utama Polri (Lalu Lintas, Reskrim, Intelkam, Sabhara dan Binmas) di 34 Polda yang menjadi lokasi penelitian. Sedangkan yang dipilih sebagai informan dalam kegiatan FGD dan wawancara mendalam adalah masyarakat dan personel Polri. Kriteria masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang tidak hanya mengetahui dan mengalami, tetapi juga sebagai *stakeholders* dari layanan kepolisian.

Teknik pengumpulan data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Desain butir pertanyaan yang disampaikan di dalam kuesioner ini adalah diturunkan dari 5 (lima) prinsip untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988), yakni: 1) Bukti langsung (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); dan 5) Kesesuaian (*conformance*).

FGD dan wawancara mendalam, pada saat pelaksanaan kegiatan penelitian lapangan, tim peneliti juga akan melakukan observasi untuk melihat secara langsung sarana prasarana layanan kepolisian di lokasi penelitian. Selain itu, tim peneliti juga melakukan pengumpulan data sekunder berupa dokumen antara lain terkait aturan, SOP, TR, tentang operasionalisasi layanan kepolisian

yang diperlukan untuk semakin melengkapi dan mendukung data primer yang telah diperoleh dari kegiatan survei, FGD dan wawancara.

Jawaban yang diperoleh dari seluruh responden penelitian atas kuesioner yang telah disebarakan lalu akan dikumpulkan untuk kemudian diberikan pengkodean (*coding*). Bentuk teknik *coding* yang dilakukan adalah berupa pemberian nilai atau *scoring* terhadap tiap butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner.

Nilai IKM Polri dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (*weighted indexes*) masing-masing unsur dimensi kualitas layanan dari tiap bidang fungsi utama kepolisian. Dalam penghitungan IKM Polri, setiap unsur kualitas pelayanan memiliki bobot penimbang yang sama, dapat diperoleh hasilnya dengan rumus sebagai berikut,

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \\ &= \frac{1}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \end{aligned}$$

Nilai dasar diperoleh dari nilai minimum untuk menetapkan kriteria jenjang dari hasil perhitungan *scoring* jawaban kuesioner setelah sebelumnya telah dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Rentang nilai IKM Polri akan berkisar antara interval 25 - 100. Dimana nilai skor terendah adalah 25 dan nilai skor tertinggi adalah 100. Dengan demikian, nilai dasar atau nilai minimum yang akan digunakan dalam perhitungan IKM-Trust Polri adalah 25.

IKM Polri = (Jumlah skor jawaban tiap kuesioner x Bobot nilai rata-rata tertimbang x Nilai dasar) atau,

IKM Polri = (Jumlah skor jawaban tiap kuesioner x Bobot nilai rata-rata tertimbang x 25)

Selanjutnya, dilakukan klasifikasi untuk tiap nilai IKM Polri yang diperoleh dengan cara sebagai berikut,

a. Menetapkan panjang interval kelas :

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum (dasar)}}{\text{Banyaknya pilihan jawaban (skala Likert) yang digunakan}} \\ &= \frac{100 - 25}{4} \\ &= \frac{75}{4} \\ &= 18,75 \end{aligned}$$

b. Menentukan jarak interval per kategori penilaian

No.	Interval	Kategori
1	25,00 – 43,75	Rendah
2	43,76 – 62,50	Cukup
3	62,51 – 81,25	Baik
4	81,26 - 100	Sangat Baik

Tabel 1. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Masyarakat

c. Menghitung nilai IKM Polri per Polres per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polres} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di Polres}}{\text{banyaknya responden kuesioner fungsi di Polres}}$$

d. Menghitung nilai IKM Polri per Polda per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polda} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di seluruh Polres (sampel)}}{\text{banyaknya Polres yang diteliti (sampel)}}$$

e. Menghitung nilai IKM Polri per Polda:

$$\text{IKM Polda} = \frac{(\text{IKM Binmas Polda} + \text{IKM Intel Polda} + \text{IKM Lalu Lintas Polda} + \text{IKM Reserse Polda} + \text{IKM Sabhara Polda})}{5}$$

HASIL

Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri pada tahun 2021 sebesar 83,14. Berdasarkan skor tersebut, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai Sangat Baik. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 85,25; fungsi Intelkam 80,99; fungsi Lantas 83,53; fungsi Reskrim 82,97; dan fungsi Sabhara 82,94.

No	POLDA	Bidang Operasional Polri					Nilai rata-rata IKM	Kategori Penilaian Tk. Kepercayaan Masyarakat
		Binmas	Intelkam	Lantas	Reskrim	Sabhara		
1	Aceh	86,85524	72,17657	58,07311	70,8311	45,4047	66,6681	Baik
2	Sumatera Utara	87,88676	74,23153	71,86514	86,61891	71,52296	78,4251	Baik
3	Sumatera Barat	86,91207	88,78838	87,23323	86,78005	85,97034	87,1367	Sangat Baik
4	Riau	88,06916	85,83306	88,1079	83,19708	87,15312	86,4721	Sangat Baik
5	Bengkulu	89,31115	54,30274	87,94465	82,37672	86,62178	80,3114	Baik
6	Jambi	88,60463	56,20168	71,79787	72,60921	85,28672	74,9000	Baik
7	Sumatera Selatan	75,2572	91,44385	91,55309	88,62308	88,58713	87,0929	Sangat Baik
8	Lampung	89,24338	84,73012	85,7026	82,61053	73,26916	83,1112	Sangat Baik
9	Kep. Bangka Belitung	84,9435	88,74109	83,25518	67,28906	88,62837	82,5714	Sangat Baik
10	Kep. Riau	86,94758	64,14624	85,61132	88,31879	87,60903	82,5266	Sangat Baik
11	Metro Jakarta Raya	86,50168	81,9341	85,57042	86,48532	82,85202	84,6687	Sangat Baik
12	Jawa Barat	86,81868	82,57757	84,74514	87,09478	86,35303	85,5178	Sangat Baik
13	Jawa Tengah	86,49924	86,6054	86,56081	72,17404	89,18498	84,2049	Sangat Baik
14	D.I. Yogyakarta	89,49662	93,54404	93,54055	91,89721	92,58074	92,2118	Sangat Baik
15	Jawa Timur	74,02673	71,71575	89,7328	88,15401	57,02926	76,1317	Baik
16	Banten	84,62175	81,88003	88,0357	84,62883	88,58071	85,5494	Sangat Baik
17	Bali	86,84112	91,53273	90,37778	90,89271	90,71588	90,0720	Sangat Baik
18	Nusa Tenggara Barat	92,23848	88,20861	89,09099	86,34398	86,58337	88,4931	Sangat Baik
19	Nusa Tenggara Timur	75,03703	72,00541	74,81918	56,97388	70,2985	69,8268	Baik
20	Kalimantan Barat	88,36206	89,43202	87,85987	88,53243	88,01303	88,4399	Sangat Baik
21	Kalimantan Tengah	89,84627	87,01137	87,02677	88,23414	88,92838	88,2094	Sangat Baik
22	Kalimantan Selatan	88,53673	58,00542	60,57356	86,18527	73,30745	73,3217	Baik
23	Kalimantan Timur	91,57928	68,93793	87,35183	89,03542	86,02012	84,5849	Sangat Baik
24	Kalimantan Utara	69,45887	86,11682	81,64703	87,50434	88,25356	82,5961	Sangat Baik
25	Sulawesi Utara	89,10055	88,10496	85,76257	72,35933	87,53684	84,5728	Sangat Baik
26	Sulawesi Tengah	88,28417	87,44779	87,68174	83,30861	85,04988	86,3545	Sangat Baik

27	Sulawesi Selatan	93,02687	92,4198	89,36492	87,21522	89,58709	90,3228	Sangat Baik
28	Sulawesi Tenggara	89,686	88,82922	91,23905	86,35424	88,77452	88,9766	Sangat Baik
29	Sulawesi Barat	74,15624	88,54017	67,22522	87,11936	70,35252	77,4787	Baik
30	Gorontalo	86,20281	84,34589	86,83946	69,63295	71,95757	79,7957	Sangat Baik
31	Maluku	86,24033	85,23358	88,10603	85,83831	85,70479	86,2246	Sangat Baik
32	Maluku Utara	86,92835	87,82895	70,03619	88,69481	86,74897	84,0475	Sangat Baik
33	Papua	84,82392	87,16006	87,69309	82,0803	92,2089	86,7933	Sangat Baik
34	Papua Barat	65,97745	63,50833	87,99676	85,13576	92,31093	78,9858	Baik
	Skor Akhir	85,24476	80,98592	83,53004	82,97441	82,94078	83,1352	Sangat Baik

Tabel 2. Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Layanan Pada 5 Fungsi Operasional Polri Tahun 2021

Hasil pengisian kuesioner IKM Polri yang telah terkumpul dilakukan uji regresi dengan pendekatan OLS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada masing-masing fungsi operasional Polri yang dianalisis. Berdasarkan kategori layanan hasil uji regresi, maka masing-masing fungsi operasional direkomendasikan untuk :

- a. melakukan langkah-langkah dalam mempertahankan layanan kategori unggulan.
- b. melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan kategori yang perlu peningkatan.
- c. melakukan langkah-langkah untuk revitalisasi layanan kategori yang perlu pembenahan.

Secara rinci rekomendasi masing-masing fungsi operasional sebagai berikut :

Fungsi Binmas

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Aktif menyelesaikan perselisihan antar warga/kelompok masyarakat guna mencegah/menghindari potensi terjadinya konflik sosial.
 - 2) Bersikap komunikatif dan santun saat memberikan penyuluhan kepada masyarakat.
 - 3) Rutin memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang Kamtibmas (Keamanan dan Ketertiban masyarakat).
- b. sebagai layanan yang perlu **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Keterlibatan langsung anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas dalam kegiatan sosial (misalnya menghadiri pemakaman, kegiatan keagamaan, penanganan bencana alam dan lain-lain) dimasyarakat.
 - 2) Kegiatan bakti sosial Polri (pemberian sembako, pengobatan massal, dll) yang dilaksanakan oleh Anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas seharusnya dapat lebih dirasakan manfaatnya bagi masyarakat.
 - 3) Anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas:
 - a) Melakukan sosialisasi pencegahan Covid-19 baik melalui media sosial maupun penyuluhan langsung kepada masyarakat.
 - b) Rutin melakukan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan (keagamaan, kepemudaan, komunitas dll), FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat), kelompok sadar (Pokdar) Kamtibmas guna mendorong peran serta dalam mewujudkan stabilitas kamtibmas.
 - c) Saat memberikan penyuluhan kepada masyarakat menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (contohnya alat komunikasi, alat peraga, dsb).
- c. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Anggota Binmas & Bhabinkamtibmas sering melakukan kunjungan kepada warga masyarakat.
 - 2) Anggota Binmas & Bhabinkamtibmas cepat tanggap dan memberikan solusi kepada masyarakat yang menyampaikan permasalahan atau meminta bantuan/pelayanan kepolisian.
 - 3) Anggota Binmas & Bhabinkamtibmas menerima serta menindaklanjuti informasi/laporan dari masyarakat tentang terjadinya kejahatan/gangguan Kamtibmas.

- 4) Anggota Binmas & Bhabinkamtibmas memberikan bantuan dan pelayanan kepolisian kepada masyarakat tanpa meminta imbalan.
- 5) Kegiatan kunjungan kepada warga masyarakat yang telah dilakukan oleh anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas memberikan manfaat bagi masyarakat.
- 6) Keberadaan Bhabinkamtibmas dapat dikenal oleh masyarakat.

Fungsi Intelkam

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Masyarakat memperoleh kemudahan dalam pelayanan pengurusan SKCK.
- b. sebagai layanan yang perlu **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Polisi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah saat memberikan pelayanan SKCK.
 - 2) Polisi mampu mencegah terjadinya penyimpangan/penimbunan sembako, masker, disinfektan, hand sanitizer selama masa pandemi Covid-19.
 - 3) Masyarakat tidak dibebani biaya tambahan (pungli) di luar tarif yang ditentukan (Rp. 30.000) pada saat pengurusan SKCK.
 - 4) Polisi selalu memberikan informasi tentang persyaratan mengurus SKCK secara lisan maupun media lain (banner, spanduk, media sosial).
 - 5) Polisi mampu memberdayakan potensi masyarakat (tokoh masyarakat, tokoh agama, dll) guna mencegah terjadinya kriminalitas/gangguan kamtibmas.
 - 6) Fasilitas ruang pelayanan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan Izin Keramaian sudah memadai.
 - 7) Masyarakat memperoleh kemudahan dalam pelayanan izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, bazaar, pawai, dsb).
 - 8) Penurunan Kriminalitas/kejahatan yang terjadi di masyarakat karena Polisi mampu memetakan potensi kerawanan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) secara optimal.
- c. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Penerapan protokol kesehatan (pengukuran suhu tubuh, penyediaan hand sanitizer, dll) pada pelayanan SKCK dan perizinan.
 - 2) Sistem pendaftaran SKCK online dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam pembuatan SKCK.
 - 3) Pelayanan pengurusan SKCK dapat selesai dalam 1 (satu) hari kerja (apabila persyaratan administrasi lengkap).

Fungsi Lantas

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Polisi lalu lintas cepat mendatangi TKP (tempat kejadian perkara) kecelakaan lalu lintas.
- b. sebagai layanan yang perlu **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Polisi lalu lintas tidak meminta biaya dalam penanganan kecelakaan lalu lintas.
 - 2) Polisi lalu lintas tidak mempersulit pengambilan barang bukti kecelakaan lalu lintas.
 - 3) Pelayanan BPKB (Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor) di Unit Lalu lintas tepat waktu.
 - 4) Polisi lalu lintas menerapkan Protokol Kesehatan (pengukuran suhu tubuh, penyediaan hand sanitizer, dll) pada pelayanan SIM, STNK, BPKB dalam masa Pandemi Covid-19)
 - 5) Pelayanan STNK di SAMSAT tepat waktu.
 - 6) Mobil Pelayanan SIM keliling mempermudah masyarakat dalam perpanjangan SIM.
 - 7) Gerai SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) STNK di pusat keramaian/perbelanjaan/tempat tertentu mempermudah masyarakat dalam pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor.
- c. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Sistem pelayanan SIM online dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan SIM di luar domisili/tempat tinggal.
 - 2) Polisi lalu lintas:
 - a) Selalu membawa kelengkapan lembar tilang ketika menangani pelanggaran lalu lintas.

- b) Bersikap santun dalam melakukan penindakan terhadap pelanggar lalu lintas.
 - c) Tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang;
 - d) Tidak melakukan Pungli (pungutan liar) dalam penindakan pelanggaran lalu lintas.
 - e) Menangani TKP kecelakaan lalu lintas di jalan dengan cepat.
 - f) Tidak memperlambat proses penyidikan kecelakaan lalu lintas).
 - g) Melakukan sosialisasi/edukasi/penyuluhan tentang tertib berlalu lintas kepada masyarakat).
- 3) Pelayanan di Satuan Penerbit Administrasi SIM (SATPAS) tepat waktu.
 - 4) Masyarakat mengurus sendiri dalam pembuatan SIM di SATPAS (unit layanan SIM).
 - 5) Polisi lalu lintas selalu hadir pada saat kemacetan lalu lintas.
 - 6) Masyarakat mudah menghubungi polisi lalu lintas ketika menghadapi masalah lalu lintas di jalan (kemacetan, kecelakaan lalu lintas, lampu pengatur lalu lintas tidak berfungsi, dll).

Fungsi Reskrim

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Penyidik terampil menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi terkini dalam pengungkapan perkara.
 - 2) Penyidik bersikap santun dan komunikatif dalam melakukan pemeriksaan.
 - 3) Penyidik mampu memberikan penjelasan tentang kasus/ perkara yang ditangani dalam proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
 - 4) Penyidik tidak melakukan rekayasa kasus.
- b. sebagai layanan yang perlu **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Penyidik tepat waktu memenuhi jadwal pemeriksaan.
 - 2) Penyidik tidak meminta imbalan dalam penanganan perkara.
 - 3) Penyidik cepat dalam proses penanganan perkara.
 - 4) Penyidik tepat dalam penerapan pasal.
 - 5) Penyidik bersikap netral pada saat pemeriksaan.
 - 6) Penyidik tidak pernah salah tangkap.
 - 7) Penyidik cepat dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat tentang tindak pidana.
- c. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Proses pemeriksaan terhadap tersangka tidak menggunakan kekerasan.
 - 2) Penanganan perkara oleh penyidik sudah transparan (bersifat terbuka apabila pelapor meminta penjelasan secara lisan/media sosial).
 - 3) Polisi:
 - a) Melakukan penegakan hukum terhadap pelanggar Protokol Kesehatan secara humanis/manusiawi (tanpa kekerasan).
 - b) Melakukan pemeriksaan terhadap saksi, korban, tersangka sudah menerapkan standar Protokol Kesehatan (harus rapid test/antigen).
 - c) Menerapkan Protokol Kesehatan (pengukuran suhu tubuh, penyediaan hand sanitizer, dll) kepada pengunjung tahanan.
 - 4) Penyidik:
 - a) Memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) sesuai dengan ketentuan (tidak terlambat).
 - b) Memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) sesuai dengan ketentuan (tidak terlambat).

Fungsi Sabhara

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Cepat dan sigap dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat korban bencana alam.
 - 2) Tidak meminta imbalan dalam melakukan kegiatan pengamanan kegiatan masyarakat.
 - 3) Rutin melaksanakan tugas patroli ke lingkungan pemukiman masyarakat, pusat keramaian, dll.
- b. sebagai layanan yang perlu **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Polisi Sabhara melakukan penindakan/penertiban terhadap penyakit masyarakat seperti perjudian, miras, lokalisasi, tawuran, balapan liar, premanisme secara tegas tanpa melanggar HAM.
 - 2) Polisi Sabhara melaksanakan patroli menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (kendaraan bermotor dinas patroli, alat komunikasi (HT), Senjata dll).
 - 3) Polisi Sabhara hadir di tempat rawan pelanggaran, kemacetan dan kejahatan.
 - 4) Melakukan pembubaran kerumunan massa (kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, dalam masa pandemi Covid-19 secara simpatik dan tanpa kekerasan);
 - 5) Mampu mengendalikan massa unjuk rasa sehingga tidak anarkis (menimbulkan kerusuhan);
 - 6) Tidak melakukan tindak kekerasan dalam pengamanan unjuk rasa;
 - 7) Melakukan pengamanan pemakaman jenazah Covid-19 guna menghindari penolakan masyarakat atau timbulnya kerumunan massa di lokasi pemakaman.
- c. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) Polisi Sabhara melakukan pengamanan penyaluran Bansos selama pandemi Covid 19 kepada masyarakat penerima Bansos sehingga tidak terjadi kerumunan atau kerusuhan.
 - 2) Polisi Sabhara hadir dalam pengamanan kegiatan masyarakat (Pesta adat, Olahraga, kegiatan keagamaan, pawai, konser musik dll).
 - 3) Polisi Sabhara menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat saat melaksanakan patroli.
 - 4) Polisi Sabhara Tidak melakukan pungutan liar (Pungli) dalam melaksanakan tugas patroli.
 - 5) Polisi Sabhara Cepat mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP).

SIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan penelitian “**Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri**” yang telah dilaksanakan pada 185 Polres di 34 Polda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- A. Nilai **Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri** pada tahun 2021 sebesar **83,14**. Berdasarkan skor tersebut, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai Sangat Baik. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 85,25; fungsi Intelkam 80,99; fungsi Lantas 83,53; fungsi Reskrim 82,97; dan fungsi Sabhara 82,94.
- B. Persepsi dan ekspektasi masyarakat di 34 Polda sangat beragam terhadap penilaian terhadap kinerja Polri. Namun ada benang merah yang bisa ditarik dari perspektif dan ekspektasi masyarakat tersebut dari masing-masing fungsi, yaitu:
 - 1) Fungsi Binmas: Bhabinkamtibmas perlu memakai pendekatan keagamaan dan kultural dalam memberikan penyuluhan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat, meningkatkan kemampuan komunikasi massa, perlu adanya penambahan jumlah personil Bhabinkamtibmas di desa-desa karena rata-rata Bhabinkamtibmas melaksanakan tugas rangkap serta sebagian besar Bhabinkamtibmas membawahi daerah binaannya lebih dari satu desa, perlu adanya penambahan sarana transportasi untuk menunjang pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas, perlu dilaksanakan kegiatan kolaborasi bersama dengan para elemen masyarakat yang ada baik dengan para tokoh adat, tokoh agama, tokoh pemuda dan lain sebagainya.
 - 2) Fungsi Intel: Sat Intel perlu meningkatkan fasilitas ruang pelayanan, penambahan sarana-prasarana untuk pelayanan SKCK-online, memberikan pelayanan pengurusan SKCK secara menyeluruh yang menjangkau wilayah pedalaman dan pulau-pulau terluar yang rumahnya jauh dari Polres.
 - 3) Fungsi Lalu Lintas: Polantas perlu melakukan terobosan layanan kepolisian melalui aplikasi yang bisa diakses masyarakat melalui play store, penertiban knalpot bising yang sangat mengganggu masyarakat, penambahan rambu-rambu lalu lintas, penambahan layanan SIM keliling di beberapa kecamatan yang lokasinya jauh dari Polres, perlunya penambahan dan pembangunan pos lalu lintas di daerah perbatasan kota untuk menjaga kerawanan terjadinya kecelakaan lalu lintas, meningkatkan kegiatan sosialisasi / edukasi mengenai tertib berlalu lintas di jalan kepada warga masyarakat dan generasi muda.

- 4) Fungsi Reskrim: Meningkatkan pelayanan terhadap kejahatan siber, memberikan penyuluhan hukum kepada masyarakat agar tidak menyelesaikan masalah dengan kekerasan atau main hakim sendiri, meningkatkan respon cepat dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait tindak pidana, peningkatan kemampuan penyidik dalam penerapan pasal, dan tidak meminta imbalan dalam penanganan kasus pidana.
 - 5) Fungsi Sabhara: meningkatkan jumlah patroli di tempat rawan-rawan kejahatan dengan melibatkan potensi masyarakat sehingga dapat mencegah terjadinya tindak kriminal dan masyarakat akan lebih peduli serta ikut berperan aktif dalam menjaga situasi Kamtibmas yang kondusif di lingkungannya, perlu peningkatan kemampuan penindakan penyakit masyarakat (perjudian, balap liar, premanisme, miras, lokalisasi) secara humanis, dan tidak meminta imbalan pada saat kegiatan patroli.
- C. Sedangkan perspektif internal kepolisian berdasarkan hasil wawancara dengan jajaran fungsi operasional, beberapa inovasi/terobosan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Polri guna membangun kepercayaan masyarakat di 5 (lima) fungsi operasional kepolisian antara lain:
- 1) Fungsi Binmas:
 - a) Pengoptimalan peran dan keberadaan anggota polisi di lingkungan tempat tinggal, contoh: Bhabinjar di Bali.
 - b) Penerapan dan pengaplikasian teknologi informasi yang mempermudah dan mendukung kinerja Binmas/Bhabinkamtibmas, contoh: Cangkal di Kalsel dan E-Samsat Bhabinkamtibmas di Kaltim.
 - c) Pola komunikasi polisi dengan masyarakat, contoh Warung Curhat di Kalsel dan Ngopi ke MAEL di Jambi.
 - d) Pendekatan dengan masyarakat di bidang pendidikan, contoh: perpustakaan keliling.
 - 2) Fungsi Intelkam:
 - a) Kemudahan layanan pembayaran berbasis teknologi, contoh: pembayaran via atm dan Go Pay.
 - b) Kemudahan dalam pengurusan SKCK di luar kantor dan jam kerja, contoh: program Sunday service di Bali.
 - c) Layanan pengiriman SKCK ke pemohon dengan sistem kurir maupun petugas polisi.
 - d) Pemanfaatan aplikasi teknologi untuk kemudahan layanan SKCK maupun perizinan, contoh SKCK online, aplikasi SMART di Polda Metro Jaya.
 - 3) Fungsi Lantas:
 - a) Pemanfaatan kearifan lokal untuk penyelesaian kasus laka lantas, contoh: Dego-Dego Mediasi Budi Luhur di Sulut.
 - b) Peningkatan penggunaan teknologi dalam pemberian layanan SIM, contoh, aplikasi SIBOY, aplikasi SIM Reminder dan aplikasi ELING SIM.
 - c) Pelayanan SIM di luar SATPAS, contoh: program SIM Delivery, gerai SIM di Mall Pelayanan Publik, dan Mobil Sim Keliling.
 - d) Pendidikan tertib lalu lintas kepada masyarakat, contoh: Police Goes to School, Srikandi Zebra, POLBINDES (Polisi Pembina Desa), dan lain-lain.
 - 4) Fungsi Reskrim:
 - a) Pembentukan Tim Patroli Siber untuk memantau potensi tindak kejahatan di media sosial.
 - b) Pembentukan tim-tim khusus penanggulangan kejahatan jalanan (street crime).
 - c) Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengungkapan perkara.
 - d) Pembentukan Tim mediasi melalui adopsi kearifan lokal untuk penyelesaian perkara ringan dan PPA.
 - 5) Fungsi Sabhara:
 - a) Peningkatan peran serta masyarakat dalam menciptakan stabilitas Kamtibmas, contoh: Patroli Sambang Desa dan Patroli Pesantren di Jawa Barat.
 - b) Pembentukan tim-tim khusus penanggulangan kejahatan jalanan (street crime), contoh: tim Jaguar di Polda Metro Jaya dan tim TARSIOUS 86 di Polda Sulut.

- c) Pemberian bantuan layanan sosial-kemanusiaan kepada masyarakat, contoh: SIKAJA (Polisi Kawal Jenazah) dan SAUDARA (Sahabat duka dan lara) di Polda Kalteng, Tim Patroli DROGBA (Dorong Ganjal Ban) di Polda Jatim.

Namun demikian, personel Polri masih menghadapi kendala didalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain:

- 1) Fungsi Binmas:
 - a) Jumlah personil Bhabinkamtibmas yang terbatas sehingga beberapa desa tidak dapat dijangkau dan memengaruhi kecepatan layanan yang diberikan.
 - b) Kemampuan komunikasi personel Bhabinkamtibmas yang beragam sehingga program-program tertentu kurang tersosialisasi dengan baik di masyarakat.
 - 2) Fungsi Intelkam:

Keterbatasan dalam sarana pendukung layanan SKCK online di daerah yang tidak ada jaringan internet.
 - 3) Fungsi Lantas:
 - a) Keterbatasan sarana e-tilang yang belum merata penerapannya di beberapa wilayah di Indonesia.
 - b) Model edukasi tertib lalu lintas kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19.
 - 4) Fungsi Reskrim:
 - a) Pemanfaatan teknologi belum optimal di dalam penyampaian SP2HP maupun perkembangan proses-proses penyidikan.
 - b) Peningkatan kualitas SDM penyidik melalui pendidikan yang lebih tinggi.
 - 5) Fungsi Sabhara:
 - a) Dukungan dana operasional untuk patroli maupun penanganan penyidikan tindak pidana ringan.
 - b) Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung untuk patroli sabhara ke wilayah-wilayah pedalaman maupun rawan kejahatan.
- D. Berdasarkan hasil uji regresi atas data kuesioner, maka faktor yang paling berpengaruh dalam membangun Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri masing-masing fungsi operasional dapat dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu:
- 1) layanan **Unggulan**;
 - 2) layanan yang perlu **Peningkatan**;
 - 3) layanan yang perlu **Pembenahan**.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, S. J. Toward and Understanding of Inequity, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67: 422-436. 1963.
- Barsky, J. D. Customer Satisfaction in Hotel Industry: Meaning and Measurement, *Hospitality Research Journal*, 16, (pp.51-73). 1992.
- Blumberg, M & Pringle, C.D. The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance. *The Academy of Management Review*, Vol. 7 (No.4), (pp. 560-569). 1982.
- Cardozo, R. An experimental study of consumer effort, expectations and satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-9. 1965.
- Fukuyama, Francis. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press Paper Back. 1995.
- Hutapea, H. *Pengaruh Saling Ketergantungan, Kepercayaan, dan Keselarasan Tujuan Terhadap Kooperasi dan Kinerja Perusahaan Manufaktur pada Hubungan Kontraktual dengan Pemasoknya*. Sumatera Utara: Universitas Asahan. Retrieved from <http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=5930&idc=28>. 2008.
- LaTour, S. T. & Peat, N. C. Conceptual and Methodological issues in consumer satisfaction research, *Advances in Consumer Research*, 6, (pp.431-437). 1979.
- Oliver. R. L. A Cognitive Model of the Antecedents of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, (pp.46-49). 1980.
- Pearce, L. P. & Moscardo, M. G. Making Sense of Tourists' Complaints, *Tourism Management*, (pp. 20-23). 1984.

- Putnam, Robert.. *Making Democracy Work*. Princeton: Princeton UP. 1993.
- Reynolds, Larry.. *The Trust Effect: Creating the High Trust, High Performance Organization*. London: Nicholas Brealey Publishing. 1997.
- Roethlisberger, E. J., & Dickson, W. J. *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1939.
- Sirgy, J. M. *A social cognition model of CS/D: an experiment, Psychology, and Marketing*, 1, 27-44. 1984.
- Vroom, V. H. *Workand motivation*. New York: Wiley. 1964.
- Wang, Y. T., & Yang, Y. *Job Performance Modeling: A Holistic Theoretical Analysis. Management Science and Engineering*, 11 (4), (pp.20-29). 2017.
- Weiner, B., Frieze, I., Kukla, A., & Reed, L. *Perceiving the causes success and failure*, Morristown, NJ: General Learning Press. 1971.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. Value-Percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction, in Bogozzi, P. R. and Tybouts, A. (eds) *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research, 10, Ann Arbor, MI: 256-61. 1983
- Yi. Y. *A Critical Review of Consumer Satisfaction*, in V. A. Zeithaml (Ed.), *Review of Marketing*, Chicago: American Marketing Association, (pp. 68-123). 1990.