

Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2022

Azis Saputra¹, Dadang Sutrasno², Widi Setiawan³
^{1,2,3} Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Bid.opsnal2011@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di kepolisian menjadi sorotan dari berbagai pihak. Survei penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri telah banyak dilakukan oleh Lembaga. Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2022 bertujuan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dibidang fungsi operasional kepolisian, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim, dan Sabhara dengan menggunakan metode gabungan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei dengan responden sebanyak 50.435 tersebar di 34 Polda dengan margin error 5%. Metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* dan wawancara. Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat Polri (IKM) tahun 2022 sebesar 85,56 dengan kategori *Sangat Baik*. Nilai Fungsi Binmas 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23. Hasil regresi data kuesioner menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional dikategorikan menjadi layanan unggulan, perlu peningkatan, dan perlu pembenahan. Persepsi dan ekspektasi masyarakat begitu beragam diantaranya: pola pendekatan Bhabinkamtibmas berbasis keagamaan dan kultural, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber dan patroli di tempat-tempat rawan. Perspektif internal kepolisian telah melakukan terobosan dan inovasi layanan, seperti optimalisasi keberadaan polisi dilingkungan tempat tinggal, penerapan teknologi dibidang layanan operasional, dan pembentukan tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Kendala personel Polri didalam memberikan layanan, seperti terbatasnya jumlah personel, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata diwilayah, minimnya budaya tertib berlalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Rekomendasi yang dapat diberikan, yaitu melakukan langkah-langkah untuk mempertahankan layanan unggulan, meningkatkan layanan yang perlu ditingkatkan, dan revitalisasi layanan yang perlu pembenahan.

Kata kunci: Indeks Kepercayaan Masyarakat, kinerja Polri, fungsi operasional kepolisian.

ABSTRACT

The quality of public services in the Police is under the spotlight of various parties. Community Assessment Surveys on Polri's performance have been carried out by many institutions. Research on the level of public trust in Polri's performance in 2022 aims to measure the level of public trust in Polri's performance in the field of police operational functions, namely Binmas, Intelligence, Traffic, Reskrim, and Sabhara using a combined quantitative and qualitative method. The quantitative method used was a survey with 50,435 respondents spread across 34 Polda with a 5% margin of error. The qualitative method used is Focus Group Discussion and interviews. The National Police Public Trust Index (IKM) score for 2022 is 85.56 in the Very Good category. Binmas Function Value 83.33; Intelkam function 87.14; Then function 85.34; Crime function 85.76; and Sabhara function 86.23. The results of the questionnaire data regression show that the factors that influence the IKM Polri in each operational function are categorized as superior services, need improvement, and need improvement. Community perceptions and expectations vary, including: religious and cultural-based Bhabinkamtibmas approach patterns, improving service facilities and infrastructure, increasing cybercrime investigation capabilities and patrolling vulnerable places. The internal perspective of the police has made breakthroughs and service innovations, such as optimizing the presence of the police in the residential environment, applying technology in the field of operational services, and forming a special team for crime prevention. Constraints on Polri personnel in providing services, such as the limited number of personnel, limited technological facilities and infrastructure that are not evenly distributed in the region, the lack of an orderly

culture of community traffic, and the limited quality of investigator human resources. Recommendations that can be given are taking steps to maintain superior services, improving services that need to be improved, and 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. 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 pada lima fungsi operasional kepolisian, yaitu (1) Binmas; (2) Intelkam; (3) Lantas; (4) Reskrim; (5) Sabhara, yang menitikberatkan pada 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 fondasi 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 tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian (Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara) pada 34 Polda. Tujuan penelitian ini adalah 1) menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; 2) menganalisis faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; 3) menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima fungsi kepolisian; 4) menganalisis perspektif personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian.

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 sehingga terdapat sebanyak 150 sampel kuesioner yang disebar pada setiap titik lokasi penelitian. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di 34 Polda di seluruh Indonesia dengan target terdapat sebanyak lima. Polres yang menjadi titik lokasi penelitian pada masing-masing Polda.

Responden survei dalam penyebaran kuesioner adalah masyarakat umum secara luas yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian di lima bidang fungsi utama Polri (Lalu Lintas, Reskrim, Intelkam, Sabhara dan Binmas) di 34 Polda yang menjadi lokasi penelitian. Sementara itu, informan 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 diturunkan dari 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*).

Pada saat pelaksanaan kegiatan penelitian lapangan, tim peneliti juga 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 disebarkan dikumpulkan untuk diberi 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.

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times \text{Nilai dasar})$$

atau,

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times 25)$$

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

Tabel 1. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Masyarakat

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

- 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 2022 sebesar 85,56. Berdasarkan skor tersebut, 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 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23.

Tabel 2. Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Layanan pada Lima Fungsi Operasional Polri Tahun 2022

No	POLDA	Bidang Operasional Polri					Nilai rata-rata IKM	Kategori Penilaian Tk. Kepercayaan Masyarakat
		Lantas	Intelkam	Binmas	Sabhara	Reskrim		
1	Babel	84.47	89.20	83.57	88.00	89.57	86.96	Sangat Baik

2	Kalsel	85.49	91.15	84.23	86.40	87.36	86.92	Sangat Baik
3	Kalbar	86.75	85.43	87.55	86.72	85.37	86.37	Sangat Baik
4	Maluku Utara	81.76	86.13	83.46	89.49	90.00	86.17	Sangat Baik
5	Sulbar	84.31	93.67	80.75	87.72	82.54	85.80	Sangat Baik
6	Sulteng	82.74	87.56	84.87	86.83	85.80	85.56	Sangat Baik
7	Sumut	87.34	84.82	84.16	83.88	84.30	84.90	Sangat Baik
8	Pmj	83.20	86.01	82.66	85.20	82.40	83.90	Sangat Baik
9	Lampung	82.42	82.29	82.80	85.24	85.08	83.57	Sangat Baik
10	Papua	81.98	85.09	81.84	82.26	84.86	83.21	Sangat Baik
11	Jabar	83.53	83.75	80.95	86.06	80.30	82.92	Sangat Baik
12	Maluku	82.55	82.51	83.01	84.59	79.07	82.35	Sangat Baik
13	Riau	85.51	90.24	84.94	88.93	90.27	87.98	Sangat Baik
14	Ntb	83.84	86.63	81.97	86.23	87.91	85.32	Sangat Baik
15	Sultra	85.22	84.70	85.38	81.34	86.75	84.68	Sangat Baik
16	Ntt	83.31	85.34	86.49	84.71	81.80	84.33	Sangat Baik
17	Kaltara	80.98	88.96	76.55	86.19	85.94	83.72	Sangat Baik
18	Kepri	83.37	86.26	83.09	80.40	83.98	83.42	Sangat Baik
19	Kalteng	94.11	91.09	87.02	86.18	87.83	89.24	Sangat Baik
20	Jateng	86.73	90.26	84.97	88.01	89.36	87.86	Sangat Baik
21	Bengkulu	88.27	88.25	81.16	86.69	88.92	86.66	Sangat Baik
22	Sulut	88.63	90.18	82.75	85.06	85.77	86.48	Sangat Baik
23	Kalimantan Timur	85.47	86.71	82.72	85.93	84.17	85.00	Sangat Baik
24	Bali	84.70	85.55	83.25	87.44	82.99	84.79	Sangat Baik
25	Papua Barat	80.97	86.52	84.23	82.69	86.60	84.20	Sangat Baik
26	Sumbar	85.75	92.16	85.57	88.33	87.29	87.82	Sangat Baik
27	Banten	88.02	86.57	82.77	89.54	89.42	87.26	Sangat Baik
28	Jambi	83.92	88.05	87.09	87.70	89.07	87.17	Sangat Baik
29	Sulsel	85.31	91.84	80.18	84.64	85.46	85.49	Sangat Baik
30	Aceh	89.69	85.32	84.47	94.46	90.70	88.93	Sangat Baik
31	Jatim	93.87	91.55	89.16	91.95	90.02	91.31	Sangat Baik
32	Sumsel	91.89	93.77	87.00	89.98	88.29	90.19	Sangat Baik
33	Gorontalo	81.85	87.28	82.76	89.63	87.05	85.72	Sangat Baik
34	Diy	91.48	89.84	85.31	87.98	87.14	88.35	Sangat Baik
Skor Akhir		85,34	87,14	83,33	86,23	85,76	85,56	Sangat Baik

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 :

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

Secara rinci rekomendasi masing-masing fungsi operasional sebagai berikut :

Fungsi Binmas (Pembina Masyarakat):

- sebagai layanan **Unggulan** dan **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - pembinaan kepada pelajar tentang keamanan dan ketertiban di masyarakat;
 - bantuan pelayanan kepolisian secara gratis;
 - membantu pelaksanaan vaksinasi Covid-19;
 - dikenal keberadaannya di dalam masyarakat;

- 5) pelaksanaan bakti sosial bermanfaat bagi masyarakat;
 - 6) keterlibatan dalam kegiatan sosial keagamaan, bantuan penanganan bencana alam, dan;
 - 7) kunjungan kepada warga masyarakat.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) kegiatan kunjungan/sambang masih belum memberikan manfaat;
 - 2) kurang memberikan penyuluhan tentang kamtibmas;
 - 3) kurang didukung sarana dan peralatan yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan;
 - 4) sikap personel yang masih kurang komunikatif dan santun;
 - 5) kurangnya pembinaan terhadap ormas dan FKPM maupun Pokdar Kamtibmas;
 - 6) kurang pembinaan terhadap Satkamling;
 - 7) kurang cepat tanggap menindaklanjuti informasi masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan kepolisian dan kurang aktif dalam menyelesaikan perselisihan antar warga;
 - 8) kurang menghimbau masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan maupun kesulitan untuk menghimbau masyarakat untuk mengikuti vaksinasi Covid-19.

Fungsi Intelkam (Intelijen Keamanan):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) kemudahan dalam pelayanan pengurusan SKCK;
 - 2) polisi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah saat memberikan pelayanan SKCK;
 - 3) pemetaan kelompok radikalisme dan jaringan terorisme secara optimal;
 - 4) penggalangan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama dalam pencegahan terjadinya kriminalitas atau gangguan kamtibmas, penggalangan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, guna menyukseskan program vaksinasi COVID-19;
 - 5) peningkatan fasilitas ruang pelayanan SKCK dan izin keramaian.
- b. Sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) system pendaftaran SKCK *online*;
 - 2) pelayanan pengurusan SKCK selesai dalam 1 (satu) hari kerja apabila persyaratan administrasi lengkap;
 - 3) informasi tentang persyaratan mengurus SKCK secara lisan maupun melalui media lain (*banner*, spanduk, media sosial);
 - 4) pembebanan biaya tambahan (pungli) di luar tarif yang ditentukan (Rp. 30.000) pada saat pengurusan SKCK;
 - 5) kemudahan dalam pelayanan izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, bazaar, pawai, dsb);
 - 6) biaya dalam pelayanan izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, bazaar, pawai, dsb);
 - 7) pemetaan potensi kerawanan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) secara optimal untuk menurunkan kriminalitas/kejahatan yang terjadi di masyarakat;
 - 8) pembinaan terhadap organisasi masyarakat yang sering melakukan aksi kekerasan dan premanisme;
 - 9) penerapan protokol kesehatan (Peduli Lindungi, pengukuran suhu tubuh, penyediaan *hand sanitizer*, dll) pada pelayanan SKCK dan perizinan.

Fungsi Lantas (Lalu Lintas):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) Polisi Lalu Lintas sering melakukan sosialisasi/edukasi/penyuluhan tentang tertib berlalu-lintas kepada masyarakat;
 - 2) Polisi Lalu Lintas tidak mempersulit masyarakat yang mengurus STNK dan BPKB, fasilitas ruang pelayanan STNK sudah nyaman dan memadai;
 - 3) Polisi Lalu Lintas cepat merespon pengaduan/keluhan masyarakat di bidang pelayanan SIM dan SAMSAT baik melalui kotak saran maupun media sosial;
 - 4) polisi Lalu-Lintas tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang.

- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) mobil pelayanan SIM keliling belum mempermudah masyarakat dalam perpanjangan SIM. Pelayanan di Satuan Penerbit Administrasi (SATPAS) SIM dilakukan kurang cepat;
 - 2) fasilitas ruang pelayanan SATPAS SIM belum nyaman dan memadai, masyarakat sulit mengurus sendiri dalam pembuatan SIM di SATPAS (unit layanan SIM);
 - 3) polisi Lalu-Lintas mewajibkan pemohon SIM baru untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik Polres;
 - 4) polisi Lalu-Lintas tidak selalu mewajibkan pemohon SIM baru untuk melampirkan hasil tes psikologi;
 - 5) gerai SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) STNK di pusat keramaian/perbelanjaan/tempat tertentu belum mempermudah masyarakat dalam pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor;
 - 6) pelayanan STNK di SAMSAT dilaksanakan kurang cepat/tepat waktu;
 - 7) masyarakat kesulitan mengurus sendiri dalam pembuatan STNK dan BPKB;
 - 8) pelayanan BPKB (Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor) di Unit Lalu-Lintas kurang cepat/tepat waktu;
 - 9) masyarakat tidak mudah menghubungi polisi Lalu-Lintas ketika menghadapi masalah lalu-lintas di jalan (kemacetan, kecelakaan lalu-lintas, lampu pengatur lalu-lintas tidak berfungsi, dll)
 - 10)polisi Lalu-Lintas tidak selalu membawa kelengkapan lembar tilang ketika menangani pelanggaran lalu-lintas;
 - 11)polisi Lalu-Lintas kurang bersikap santun dalam melakukan penindakan terhadap pelanggar lalu-lintas;
 - 12)polisi Lalu-Lintas masih melakukan pungli (pungutan liar) dalam penindakan pelanggaran lalu-lintas;
 - 13)polisi Lalu-Lintas kurang cepat mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) kecelakaan lalu-lintas dan penyidik polisi lalu-lintas masih memperlambat proses penyidikan kecelakaan lalu-lintas.

Fungsi Reskrim (Reserse Kriminal):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) penyidik selalu tepat waktu dalam memenuhi jadwal pemeriksaan;
 - 2) penyidik sudah terampil menggunakan teknologi informasi dan komunikasi terkini dalam pengungkapan perkara;
 - 3) polisi dengan cepat mendatangi TKP;
 - 4) penyidik selalu tepat dalam penerapan pasal;
 - 5) penyidik tidak pernah salah dalam penangkapan tersangka serta polisi dalam pemeriksaan sudah menerapkan standar proses.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) polisi kurang cepat menangani dan mengolah Tempat Kejadian Perkara (TKP);
 - 2) penyidik memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) kurang sesuai dengan ketentuan (terlambat);
 - 3) penyidik memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) kurang sesuai dengan ketentuan;
 - 4) terlambat dalam penanganan perkara pidana;
 - 5) penyidik masih tebang pilih;
 - 6) penegakan hukum dilakukan masih diskriminatif (Suku, Agama, Ras dan SARA);
 - 7) penyidik pernah salah dalam penyitaan barang bukti;
 - 8) penyidik kurang cepat dalam penanganan dan pengungkapan perkara;
 - 9) penyidik kurang mampu memberikan penjelasan tentang kasus/perkara yang ditangani dalam proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP);
 - 10)penyidik bersikap tidak netral (memihak) pada saat pemeriksaan;
 - 11)pemeriksaan terhadap tersangka masih menggunakan kekerasan.

Fungsi Sabhara (Samapta Bhayangkara):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) polisi Sabhara melaksanakan patroli menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (kendaraan bermotor dinas patroli, alat komunikasi (HT, senjata dll);
 - 2) mobil patroli yang bagus terlihat oleh masyarakat ini dianggap sebagai sarana dan modernisasi kelengkapan polisi Sabhara;
 - 3) polisi Sabhara tidak melakukan tindak kekerasan dalam pengamanan unjuk rasa;
 - 4) pendekatan persuasif dilakukan polisi dalam mengatasi para pengunjuk rasa;
 - 5) polisi Sabhara selalu hadir dalam pengamanan kegiatan masyarakat (pesta adat, olahraga, kegiatan keagamaan, pawai, konser musik dll);
 - 6) polisi Sabhara terkadang melaksanakan patroli iring-iringan mobil pengantin maupun juga mobil jenazah yang tentunya akan menarik perhatian publik;
 - 7) polisi Sabhara tidak melakukan pungutan liar (pungli) dalam melaksanakan tugas patroli, dengan bintal berupa siraman rohani di Polres dan juga rasa tanggung jawab yang besar dalam pelaksanaan tugas, maka polisi Sabhara tidak menerima imbalan.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) polisi Sabhara kurang melaksanakan patroli di tempat rawan pelanggaran/kejahatan;
 - 2) polisi Sabhara kurang melaksanakan tugas patroli secara rutin ke lingkungan pemukiman masyarakat, pusat keramaian, dll;
 - 3) masyarakat belum merasa aman dan nyaman dengan kehadiran polisi Sabhara;
 - 4) polisi Sabhara tidak selalu menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat saat melaksanakan patroli;
 - 5) polisi Sabhara kurang cepat melakukan Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara (TPTKP);
 - 6) polisi Sabhara kurang cepat dan sigap dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat korban bencana alam dan/atau bencana sosial (konflik sosial, kebakaran, kerusuhan, dll);
 - 7) polisi Sabhara kurang mampu mengendalikan massa unjuk rasa sehingga tidak anarkis (menimbulkan kerusuhan);
 - 8) polisi Sabhara kurang melakukan penindakan/penertiban terhadap penyakit masyarakat seperti perjudian, miras, lokalisasi, tawuran, balapan liar, premanisme, dll secara tegas tanpa melanggar HAM;
 - 9) polisi Sabhara kurang melakukan pengamanan kegiatan vaksinasi covid-19 sehingga proses vaksinasi di wilayah tidak selalu dapat berlangsung dengan lancar;
 - 10) polisi Sabhara kurang melakukan himbauan untuk mencegah terjadinya kerumunan massa (kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, dalam masa pandemi Covid-19 (PPKM) secara simpatik dan tanpa kekerasan.

SIMPULAN

Hasil penelitian di 185 Polres di 34 Polda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- A. Nilai **Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri** pada tahun 2022 sebesar **85,56**. Berdasarkan skor tersebut, 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 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23.
- 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: Kegiatan pembinaan kepada pelajar di sekolah tentang keamanan dan ketertiban masyarakat yang dilakukan oleh anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas melalui penyuluhan, pembina upacara, serta Saka Pramuka Bhayangkara menjadi faktor yang berpengaruh besar dalam membentuk tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja fungsi Binmas Polri. Pengalaman masyarakat dalam menerima setiap bantuan dan pelayanan kepolisian yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas adalah gratis, tanpa sepeser rupiah pun. Adapun jika ada pengeluaran yang diberikan oleh masyarakat kepada Bhabinkamtibmas

lebih pada ‘tanda terima kasih’ terhadap kepuasan kinerja yang diberikan, inisiasi dari masyarakat itu sendiri dan bukan merupakan pungli. Anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas membantu masyarakat secara langsung dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19. Terdapat beberapa bentuk kegiatan yang dapat lebih dioptimalkan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja fungsi Binmas Polri, seperti: semakin dikenalnya keberadaan Bhabinkamtibmas oleh masyarakat, dampak pelaksanaan kegiatan bakti sosial, keaktifan dalam kegiatan sosial di masyarakat, dan kunjungan kepada warga. kegiatan kunjungan kepada warga masyarakat yang dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas dinilai kurang memberikan manfaat bagi masyarakat (Polres Karawang dan Polres Manokwari).

- 2) Fungsi Intel: Menurut perspektif masyarakat Indonesia, pelayanan SKCK dinilai mudah dan sudah baik. Hal tersebut ditunjang dengan informasi yang jelas terkait persyaratan, kecepatan pelayanan dan inovasi pendukung lainnya. Salah satu inovasi yang terbukti berhasil yaitu SKCK *online*. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah peran Intelkam dalam menyukseskan penanggulangan COVID-19. Seperti salah satu contohnya di Polres Jepara mampu menggali tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, dalam menyukseskan program vaksin COVID-19. Layanan SKCK secara *online* masih belum berjalan atau menghadapi hambatan karena keterbatasan atau gangguan jaringan internet seperti yang terjadi Polres Merangin, Polres Sarolangun, Polres Pati, dan Polres Bintan. Kondisi tersebut membuat masyarakat lebih suka datang langsung ke kantor Polres karena dinilai lebih efektif. Selain itu masyarakat belum mengetahui informasi dan prosedur pengurusan SKCK secara *online* misalnya yang terjadi di Polres Indragiri Hulu, Polres Kudus, dan Polres Ngada. Masih perlunya sosialisasi baik secara lisan atau menggunakan spanduk/banner serta melalui sosial media.
- 3) Fungsi Lalu Lintas: Polisi lalu lintas yang sering melakukan sosialisasi/edukasi/ penyuluhan tentang tertib berlalu lintas kepada masyarakat sering disebutkan oleh informan FGD di sebagian besar lokasi penelitian. Polisi lalu lintas tidak mempersulit masyarakat yang mengurus STNK dan BPKB dan fasilitas ruang pelayanan STNK sudah nyaman dan memadai. Polisi lalu lintas cepat merespon pengaduan/keluhan masyarakat di bidang pelayanan SIM dan SAMSAT baik melalui kotak saran maupun media sosial. Polisi lalu lintas tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang. Hasil kegiatan FGD menunjukkan bahwa sebagian besar informan dari unsur masyarakat melihat bahwa Polisi sering hadir di jalan raya, tempat rawan kemacetan, dan bahkan di sekitar lingkungan sekolah. Di beberapa wilayah, dengan fakta masih banyaknya pelanggaran terhadap rambu-rambu lalu lintas, sebagian masyarakat mengharapkan agar Polisi lalu lintas lebih intensif dan rutin melakukan patroli di jalan raya, terutama di tempat-tempat rawan kemacetan. Semenjak pandemi Covid 19 keberadaan mobil SIM Keliling di beberapa wilayah tidak ada lagi. Pelayanan di SATPAS masih memerlukan perbaikan, khususnya dari sisi kecepatan waktu pelayanan. masih ada sebagian informan yang menyebutkan bahwa mereka sulit mengurus sendiri dalam pembuatan SIM di SATPAS.
- 4) Fungsi Reskrim: Pemeriksaan terhadap saksi/pelapor bisa dikomunikasikan waktu pemeriksaannya menyesuaikan jadwal saksi/pelapor dan sikap penyidik juga humanis. Perlakuan penyidik terhadap tersangka juga humanis dan menyampaikan hak-hak tersangka seperti tersangka berhak didampingi penasehat hukum. Pemeriksaan dilakukan dengan cepat terhadap masyarakat/pelapor setelah diterbitkannya laporan polisi dan selalu diberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL), kemudahan masyarakat dalam membuat laporan polisi, serta ruang pemeriksaan nyaman dan memadai. Masyarakat beranggapan bahwa penyidik tidak melakukan tindakan cepat di dalam menangani dan mengolah TKP, hal ini disebabkan karena sarana prasarana yang dimiliki oleh penyidik belum mendukung untuk mendatangi TKP dengan kondisi geografis yang sangat sulit, disamping itu wilayah yang menjadi tempat kejadian perkara jaraknya cukup jauh sehingga adanya keterlambatan penanganan TKP.
- 5) Fungsi Sabhara: Polisi Sabhara saat melaksanakan patroli menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (kendaraan bermotor dinas patrol roda dua hingga roda empat, dilengkapi alat komunikasi pengeras suara dan senjata. Polisi melakukan pengamanan acara-acara keagamaan sehingga dapat terlaksana dengan lancar dan aman. Pemberitahuan kegiatan di gereja direspon dengan cepat oleh polisi untuk pengamanan kegiatan. Masyarakat masih ada yang belum mampu membedakan terhadap pelaksanaan pengaturan di pusat keramaian dan rawan kemacetan apakah dilaksanakan oleh Polisi Lalu Lintas atau justru Polisi Sabhara. Masih jarang dijumpai Polisi Sabhara melaksanakan tugas patroli secara rutin ke lingkungan

pemukiman masyarakat, tetapi masih terbatas di jalan raya besar saja. Polisi masih dipersepsikan sebagai sosok yang sangar sehingga kehadiran polisi belum menimbulkan rasa aman dan nyaman.

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 TARSUS 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 personel 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, 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. didownload dari <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, 431-437. 1979.
- Oliver, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, 46-49. 1980.
- Pearce, L. P. & Moscardo, M. G. Making Sense of Tourists' Complaints, *Tourism Management*, 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), 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, 68-123. 1990.