

Performa Polwan dalam Efek Diskonfirmasi

Novalina Tarihoran

Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian
Jalan Tirtayasa Raya No. 6 Kebayoran Baru Jakarta Selatan
E-mail : tarihoran.nova14@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the effect of disconfirmation of expectations on public satisfaction with the disconfirmation factor as intervening. Then the model was developed by adding the variable satisfaction of women to see the effect on community satisfaction. The approach used is quantitative with survey methods. The population is West Kalimantan Regional Police Policemen serving in Samsat and Satpas as many as 52 people and as many as 154 people with sampling techniques using saturated sampling for Polwan populations and accidental sampling for community populations. Data analysis using multiple linear regression analysis using the SPSS 22 program. The results showed that disconfirmation affects community satisfaction and there has been a negative disconfirmation of the public on the performance of Policewomen, which means that the performance of Policewomen is below the people's expectations. In addition, the results of this study indicate that the satisfaction of Policewomen has no effect on community satisfaction.

Keywords: expectation; policewoman performance; disconfirmation; the satisfaction of the female police officer; community satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efek diskonfirmasi harapan pada kepuasan masyarakat dengan faktor diskonfirmasi sebagai intervening. Kemudian model dikembangkan dengan menambahkan variabel kepuasan Polwan untuk melihat pengaruhnya pada kepuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasinya adalah Polwan Polda Kalbar yang bertugas di Samsat dan Satpas sebanyak 52 orang dan masyarakat sebanyak 154 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh untuk populasi Polwan dan accidental sampling untuk populasi masyarakat. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diskonfirmasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan telah terjadi diskonfirmasi negatif masyarakat terhadap performa Polwan yang berarti performa Polwan berada dibawah harapan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Polwan tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci : harapan; performa Polwan; diskonfirmasi; kepuasan Polwan; kepuasan masyarakat

Pendahuluan

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan aparaturnegara dan pilar yang memiliki tanggungjawab bersama dengan dunia usaha dan masyarakat guna mewujudkan pemerintahan yang baik. Melakukan produktivitas dengan aman adalah hak seluruh warga negara yang menjadi tanggung jawab Polri, untuk memberikan rasa aman dengan tujuan melindungi harkat dan martabat manusia. Sebagai organisasi yang service oriented, benefit bagi Polri adalah kepuasan masyarakat. Bila masyarakat merasa puas kepada Polri maka kepercayaannya akan meningkat. Masyarakat yang puas dan percaya kepada Polri diharapkan akan mendukung apa yang telah dirancang oleh Polri dengan kepercayaan penuh. Menurut Satjipto Rahardjo (2000:10) sosok polisi yang ideal adalah polisi yang cocok dengan masyarakatnya. Artinya Polisi yang mengerti kondisi masyarakatnya beserta perubahan-perubahan didalamnya serta mampu mengakomodasikannya dalam pelaksanaan tugas sehari hari. Saat ini Polri banyak membuat inovasi-inovasi yang pastinya bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang akan berdampak padamenigkatnya citra Polri, namun kenyataannya pada tahun 2019 Polri masih menjadi salah satu lembaga yang terburuk dalam pelayanan publik menurut Ombudsman. Oleh sebab itu, Polri dituntut untuk memikirkan langkah-langkah kreatif dan inovatif guna mewujudkan harapan masyarakat dengan cara pemberian fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan organisasi yang service oriented, sehingga perlu menjadi perhatian (Lembaga Administrasi Negara, 2003:1). Banyak orang yang paham mengenai apa itu kepuasan namun tidak mampu untuk mendefinisikannya (Oliver, 1997 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:195). Tse & Wilton (1988 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:197) mendefinisikan kepuasan adalah respon konsumen mengenai perbedaan antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikannya setelah merasakan produk. Kepuasan dapat diartikan sebagai penilaian mengenai rasa suka atau tidak suka individu terhadap berbagai aspek dari suatu hal yang dirasakannya (Howell dan Dipboye dalam Munandar, 2008:350). Kepuasan adalah sebuah proses konsumen membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka sebelumnya jadi tidak hanya ditentukan oleh kinerja produk atau jasa saja (Ryzin, 2013:610). Diantara berbagai macam variasi teori yang ada, sejauh ini paradigma diskonfirmasi merupakan model yang paling banyak digunakan dan dijadikan acuan (Tjiptono, 2004). Paradigma diskonfirmasi menjelaskan bahwa perasaan puas/tidakpuas setelah pembelian ditentukan oleh penilaian konsumen mengenai perbedaan antara harapannya dengan persepsi terhadap kinerja aktual produk setelah pemakaian produk tersebut (Tjiptono & Chandra, 2005:199). Diskonfirmasi harapan menegaskan selisih antara ekspektasi awal dan persepsi terhadap kinerja aktual produk setelah pemakaian ditentukan oleh rasa puas/tidakpuas setelah pembelian. Diskonfirmasi akan menghasilkan reaksi dalam bentuk kepuasan atau persepsi kualitas terhadap produk/jasa yang dirasakannya (Tjiptono & Chandra, 2005:123). Pada awalnya paradigma diskonfirmasi ini digunakan oleh sektor swasta untuk melihat perilaku konsumen terhadap kepuasan. Namun, untuk saat ini sudah ada beberapa studi yang menggunakan model diskonfirmasi harapan untuk menilai kepuasan warga dengan kepolisian. Warga yang datang pada polisi memiliki harapan yang sama dengan yang dipegang oleh konsumen sektor swasta, kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagai fungsi dari keterkaitan antara apa yang warga harapkan dari polisi dan persepsi mereka terhadap kinerja polisi (yaitu jasa yang diberikan).

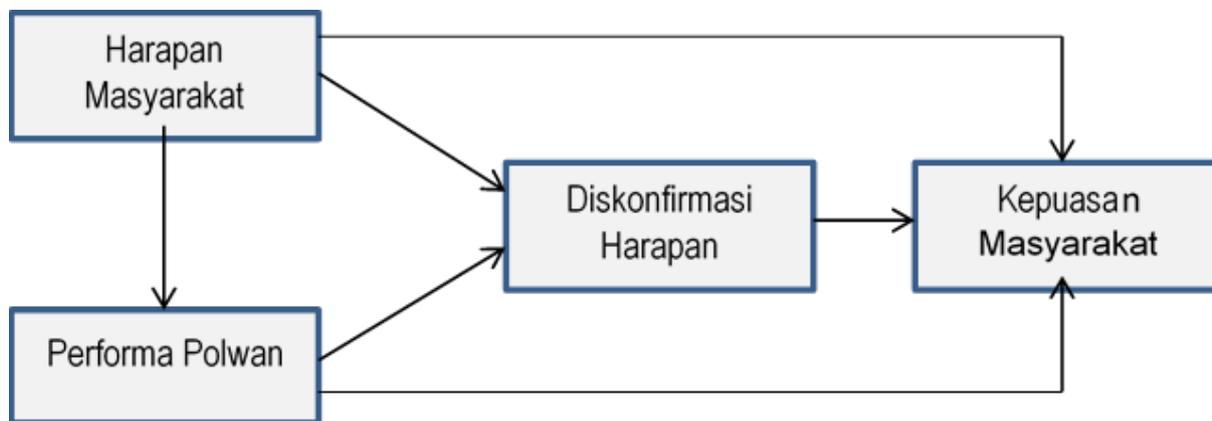
Saat ini Polri banyak memberdayakan Polwan-Polwan untuk tampil di layar televisi dan dalam kegiatan-kegiatan masyarakat guna meningkatkan citra organisasi. Perkembangan tugas Polwan di Indonesia semakin beragam dan hampir menyamai berbagai tugas polisi pria. Eksistensi Polwan pun telah difungsikan sejajar dengan polisi laki-laki sehingga para Polwan memiliki kesempatan yang sama dalam karir, pendidikan, hingga pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di seluruh bidang tugas kepolisian. Pada saat melaksanakan tugasnya melayani masyarakat, Polwan diharapkan lebih ramah, lebih lembut, lebih baik, bahkan cenderung jauh dari perbuatan-perbuatan menyimpang yang umum dilakukan oleh Polki. Walaupun masih ada juga Polwan yang melakukan perbuatan menyimpang, tidak ramah, tidak lembut, juga tidak baik kepada masyarakat. Penilaian masyarakat tidak hanya mengenai hasil kerja yang dilakukan oleh Polwan namun juga performanya dalam melayani masyarakat. Hal ini juga akan menjadi penilaian yang nantinya akan menentukan kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan paradigma diskonfirmasi ini untuk menilai kinerja Polisi adalah penelitian yang dilakukan oleh Michael D. Reisig dan Meghan Strohine Chandek (2001) yang berjudul *The Effect of Expectancy Disconfirmation on Outcome Satisfaction in Police-Citizen Encounters*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji model diskonfirmasi harapan warga mengenai tindakan-tindakan Polisi saat bertemu dengan masyarakat pada pemeriksaan kendaraan di jalan dan juga masyarakat yang datang ke kantor Polisi untuk melaporkan sesuatu. Penelitian ini menemukan bahwa dukungan untuk hipotesis utama yaitu model diskonfirmasi harapan yang meningkatkan perbedaan antara ekspektasi kinerja polisi dan layanan yang sebenarnya berbanding terbalik dengan kepuasan warga negara pada cara polisi menangani pertemuan dengan masyarakat. Bukti empiris menunjukkan bahwa langkah yang diambil untuk lebih memenuhi atau bahkan melebihi harapan warga saat pertemuan dengan polisi memiliki efek yang tidak langsung pada bagaimana warga menilai polisi pada umumnya. Penelitian lainnya oleh Forrest V. Morgeson III (2012) yang berjudul *Expectation, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government : Testing and Expanding the Model*. Tujuan penelitian ini adalah menguji Expectancy Disconfirmation Model dalam kaitannya dengan pelayanan pemerintah federal AS kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan temuan dari studi sebelumnya yang difokuskan pada pelayanan pemerintah daerah. Hasilnya yaitu model menunjukkan bahwa penilaian kepuasan terbentuk melalui proses kognitif yang berkaitan dengan harapan sebelum kinerja yang dirasakan dan diskonfirmasi harapan relatif terhadap kinerja. Selain itu, adapula penelitian II-Gwang Kim (2016) yang berjudul *The Relationship of Expectancy Disconfirmation and Satisfaction, Loyalty of Student Majoring in Art & Physical Education*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan diskonfirmasi harapan dan kepuasan serta loyalitas siswa jurusan seni & pendidikan jasmani. Hasilnya adalah 1) diskonfirmasi positif secara parsial mempengaruhi kinerja pendidikan, 2) diskonfirmasi negatif mempengaruhi sebagian fakultas, kinerja staf, dan pendidikan, 3) diskonfirmasi positif kinerja staf dan pendidikan mempengaruhi loyalitas, 4) diskonfirmasi negatif kinerja pendidikan mempengaruhi loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ingin menguji model diskonfirmasi harapan mengenai harapan masyarakat terkait performa Polwan.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasinya adalah Polwan Polda Kalbar yang bertugas di Samsat dan Satpas sebanyak 52 orang

dan masyarakat sebanyak 10.000 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan sampling jenuh untuk populasi Polwan karena jumlah tidak banyak dan penentuan jumlah sampel masyarakat digunakan rumus Slovin (Bungin, 2010:105), pengambilannya dengan sampling insidental sebanyak 154 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuisioner menggunakan skala likert. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS 22.



Gambar 1. Model Penelitian
Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator |
|---|--|---|
| Harapan masyarakat (Expectations) | Sesuatu yang diyakini oleh masyarakat akan didapatkannya menyangkut performa Polwan berdasarkan emrosesannya terhadap sumber-sumber informasi yang tersedia (Anderson & Chambers, 1985 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:206) | Harapan masyarakat pada Polwan Persepsi masyarakat tentang Polwan |
| Performa Polwan (Police Performance) | Persepsi masyarakat mengenai tampilan, sikap dan perilaku Polwan saat melayani masyarakat (Spreng, MacKenzie & Olshavsky, 1996; Oliver, 1997 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:206) | Performa Polwan yang dirasakan langsung oleh masyarakat Performa Polwan yang ideal |
| Diskonfirmasi Harapan (Expectancy Disconfirmation) | Perasaan puas/tidakpuas setelah pembelian yang ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap kinerja aktual produk setelah pemakaian produk tersebut (Patterson, 2000:138). | Dikonstruk menggunakan informasi harapan dan kinerja |

| | | |
|---|--|--|
| Kepuasan Masyarakat (Citizen Satisfaction) | Respons masyarakat terhadap perbedaan antara ekspektasi dan performa Polwan setelah merasakan kinerja dan layanan (Tse & Wilson, 1988; Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:197) | Kepuasan pada kinerja secara spesifik Kepuasan pada kinerja secara umum |
| Kepuasan Polwan (Police Satisfaction) | Respons Polwan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi dan kinerja aktual setelah merasakan kinerja dan layanan (Tse & Wilson, 1988; Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:197) | Kepuasan pada kinerja secara spesifik Kepuasan pada kinerja secara umum |

Hasil dan Pembahasan

1. Harapan Masyarakat dan Performa Polwan

Harapan masyarakat didefinisikan secara berbeda-beda oleh sejumlah peneliti. Penelitian ini mendeskripsikan harapan masyarakat terhadap performa Polwan kedalam beberapa pernyataan yaitu Polwan harus ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi, harus mau memberikan informasi yang diperlukan, harus cantik, harus banyak ditempat-tempat pelayanan, harus mengerti dengan tugasnya, dapat dipercaya dan diandalkan, cekatan dalam bekerja, prosedural dalam melaksanakan tugasnya, dan tidak bertele-tele dalam tugas. Pernyataan-pernyataan ini merupakan harapan masyarakat mengenai perilaku nonverbal Polwan yang meliputi sikap, penampilan dan juga perilakunya. Harapannya beragam, contohnya ada yang berharap bahwa Polwan harus cantik dan ada yang berharap tidak harus cantik. Keberagaman harapan masyarakat ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Judee K. Burgoon setiap orang memiliki harapan yang berbeda-beda pada perilaku nonverbal orang lain (Venus, 2003:302).

Penelitian ini menemukan bahwa harapan masyarakat yang terbesar yaitu Polwan harus mengerti dengan tugasnya, sedangkan harapan masyarakat yang terkecil yaitu Polwan harus cantik. Dapat dikatakan bahwa masyarakat lebih mengutamakan profesionalisme seorang Polwan daripada penampilannya, karena seseorang yang mengerti dengan tugasnya tentu saja dapat bekerja dengan baik, mengerti standar operasional prosedur, dan juga diharapkan minim dari penyimpangan-penyimpangan. Sejak tahun 2014 Polri banyak merekrut Polwan untuk pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal penanganan laporan yang menyangkut dengan persoalan perempuan dan anak yang ada di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Polsek. Kenyataannya, mereka tidak ditempatkan di Polsek dan juga tidak mengemban tugas yang terkait penanganan laporan yang menyangkut dengan persoalan perempuan dan anak. Menurut penulis, hal ini terjadi karena tidak konsistennya organisasi Polri pada tujuan awal perekrutan Polwan tersebut, sehingga dalam pola pendidikannya Polwan ini tidak dipersiapkan dengan doktrin

bahwa mereka akan ditugaskan untuk melayani masyarakat khususnya penanganan laporan yang menyangkut perempuan dan anak serta penempatan mereka pun berada di Polsek. Bila dari awal doktrin ini sudah ada dan materi pembelajarannya juga diarahkan ke tugas-tugas yang terkait dengan itu maka mereka akan mengerti tugasnya dan siap bila sudah ditempatkan. Pertelaan tugas yang jelas juga menjadi hal yang penting sehingga seorang Polwan bisa memahami apa yang menjadi tugasnya.

Selain itu, organisasi Polri juga harus secara berkesinambungan memberikan bimbingan teknis, peningkatan kemampuan, serta pendidikan kejuruan sehingga para Polwan mengerti akan tugas-tugasnya dan selalu mampu menyesuaikan diri dengan kondisi masyarakat yang dinamis. Ilmu yang diterima selama pendidikan pembentukan tidak akan bisa seluruhnya digunakan saat bertugas dilapangan karena situasi dan kondisi masyarakat terus berkembang dan Polri termasuk Polwan harus bisa menyesuaikan diri dengan selalu meningkatkan kemampuan. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Caro (2011) bahwa hanya sekitar 10 % dari apa yang dipelajari di pendidikan pembentukan diterapkan dilapangan.

Diskonfirmasi Harapan

Diskonfirmasi harapan menyatakan bahwa perasaan puas/ tidakpuas ditentukan oleh evaluasi masyarakat terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk yang dalam penelitian ini adalah performa Polwan. Pada masa awal, diskonfirmasi harapan dikembangkan sebagai cara untuk menjelaskan pengambilan keputusan pelanggan (Oliver 1997, 1980 dalam Yuksel 2008:99) tetapi telah berkembang dan diterapkan pada dikonfirmasi dalam manajemen publik bahkan untuk menilai kepuasan warga terhadap kepolisian. Diskonfirmasi terjadi bila terdapat selisih antara harapan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai suatu layanan dengan kinerja yang dirasakan oleh mereka termasuk kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini menemukan bahwa terjadi diskonfirmasi harapan masyarakat. Diskonfirmasi dipengaruhi oleh harapan dan performa Polwan sebesar 50,6 % dan sisanya 49,4 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan diskonfirmasi negatif (-) sebesar 52%, netral sebesar 18%, dan diskonfirmasi positif sebesar 30%. Adapun pernyataan yang diskonfirmasi positif (+) yaitu Polwan harus cantik, dapat diandalkan dan dipercaya, prosedural dalam melaksanakan tugas, dan tidak bertele-tele dalam tugas. Pernyataan yang diskonfirmasi negatif (-) yaitu Polwan ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi, mau memberikan informasi yang diperlukan, banyak ditempat pelayanan, mengerti dengan tugas, dan cekatan dalam bekerja.

Diskonfirmasi positif (+) mengindikasikan bahwa harapan masyarakat lebih kecil daripada performa Polwan yang dirasakan sedangkan tanda negatif (-) mengindikasikan bahwa harapan masyarakat lebih besar daripada performa Polwan yang dirasakan. Artinya masyarakat merasa bahwa performa Polwan mengenai Polwan harus ramah dan sopan dalam menyampaikan informasi, mau memberikan informasi yang diperlukan, banyak ditempat pelayanan, mengerti dengan tugas, dan cekatan dalam bekerja belum sesuai dengan harapan mereka. Berarti masih ada Polwan yang kurang ramah dan kurang sopan dalam menyampaikan informasi, tidak mau memberikan informasi yang diperlukan, kurang banyak ditempat pelayanan, kurang mengerti dengan tugas, serta kurang cekatan dalam bekerja.

Hal-hal ini perlu mendapat perhatian dari organisasi Polri untuk diperbaiki sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian positif. Perilaku kurang ramah, kurang sopan, tidak mau memberikan informasi, kurang mengerti tugas, serta kurang cekatan dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang dilayani. Pernyataan ini senada dengan pendapat Moenir (2000:165) yang menyatakan bahwa salah satu komponen yang menjadi sasaran utama pelayanan publik adalah layanan yang ditujukan untuk memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani sehingga setiap petugas harus memenuhi empat syarat, yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang diperlukan oleh orang yang bersangkutan, ketepatan waktu penyampaian, serta keramah-tamahan. Selain itu, perilaku-perilaku tersebut juga merupakan bentuk-bentuk komunikasi nonverbal yang dapat mempengaruhi makna interaksi, dimana hanya 30 – 35 % makna sosial percakapan dipengaruhi oleh kata-kata, sisanya dilakukan dengan pesan nonverbal (Birdwhisthell dalam Rakmat, 2009:283-284).

Analisis Model Penelitian

Bagian ini merupakan analisis terhadap pertanyaan penelitian tentang efek diskonfirmasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan masyarakat dikategorisasikan dengan standar deviasi termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan bila digunakan rata-rata secara umum maka persentase kepuasan masyarakat sebesar 75,87 %. Berdasarkan hasil analisis model penelitian terlihat bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel harapan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 37,5 %; performa Polwan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 47,2 %; harapan dan performa Polwan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 90,4 %; harapan berpengaruh secara signifikan terhadap diskonfirmasi sebesar 3,5 %; performa Polwan berpengaruh secara signifikan terhadap diskonfirmasi sebesar 23,3 %; diskonfirmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 5,4 %; dan kepuasan Polwan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ryzin (2004) dengan judul *Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City*, menemukan bahwa harapan dan diskonfirmasi memainkan peranan dominan untuk membentuk kepuasan dengan kualitas layanan publik. Hasil penelitian ini juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ofir & Simonson (2005) berjudul *The Effects of Stating Expectations on Customer Satisfaction and Shopping Experience*, yang menemukan bahwa harapan pelanggan adalah faktor penentu utama dari pengalaman konsumsi, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu, dalam menyusun program serta inovasi yang ditujukan kepada masyarakat maka Polri khususnya Polda Kalbar perlu untuk mengidentifikasi terlebih dahulu harapan masyarakat, sehingga program serta inovasi yang dilakukan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan akan memberi dampak pada kepuasan masyarakat.

Performa Polwan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Performa Polwan disini merupakan interpretasi peneliti mengenai *perceived performance* yang berarti keyakinan mengenai jasa yang dialami. Hasil penelitian ini juga didukung juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Almsalam (2014) berjudul *The Effects of Customer Expectation and*

Perceived Service Quality on Customer Satisfaction yang menemukan bahwa ekspektasi pelanggan dan persepsi kualitas layanan memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya yang juga mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Burton, dkk (2003) yang berjudul *Reality or Perception ? The Effect of Actual and Perceived Performance on Satisfaction and Behavioral Intention*, yang hasilnya menunjukkan kinerja aktual adalah prediktor signifikan kepuasan pelanggan. Performa Polwan ini akan dibandingkan dengan harapan mereka oleh masyarakat, inilah yang kemudian dapat menimbulkan kepuasan. Bila Polri memperhatikan mulai untuk perhatian kepada harapan masyarakat, maka Polri dapat memprediksi performa Polwan yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menemukan ada beberapa performa Polwan yang perlu mendapat perhatian sehingga dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada penelitian ini ditemukan juga bahwa variabel harapan dan performa Polwan secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini senada dengan hasil penelitian Ryzin (2004) berjudul *Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Service* yang berpendapat bahwa penilaian kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kinerja produk atau layanan tetapi juga ditentukan oleh harapan sebelumnya. Penelitian lain yang juga mendukung hipotesis ini adalah penelitian Chen, dkk (2014) berjudul *The Police Service Quality In Rural Taiwan : A Comparative Analysis of Perception and Satisfaction Police Staff and Citizen*, yang hasilnya menunjukkan bahwa ada kinerja polisi yang kurang memenuhi harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Dari hipotesis ini Polri dapat belajar bahwa harapan masyarakat dan performa Polwan bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, setelah mengetahui harapan masyarakat maka Polwan harus mampu memenuhi harapan tersebut. Olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh parsial variabel harapan dan performa Polwan lebih kecil daripada pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan analisis berikutnya adalah variabel harapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap diskonfirmasi. Menurut Zeithaml (1993), setiap konsumen memiliki harapan pada saat akan membuat suatu keputusan pembelian, harapan ini memiliki pengaruh besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas produk tersebut maupun kepuasan konsumen. Harapan masyarakat memiliki pengaruh terhadap diskonfirmasi karena harapan masyarakat ini menjadi standar yang akan dibandingkan masyarakat dengan performa Polwan yang mereka rasakan, proses membandingkan ini disebut diskonfirmasi.

Analisis berikutnya menemukan bahwa Performa Polwan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap diskonfirmasi. Temuan ini juga senada dengan hasil penelitian Zeithaml (1993) yang mengatakan bahwa harapan yang dimiliki oleh konsumen akan digunakannya untuk melakukan perbandingan dengan kinerja produk yang dirasakannya dalam mengevaluasi kualitas produk tersebut maupun kepuasan konsumen. Performa Polwan ini yang akan dibandingkan masyarakat dengan harapan mereka sebelumnya, proses membandingkan ini disebut diskonfirmasi.

Variabel diskonfirmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian Roch dan Poister (2005) berjudul *Citizen, Accountability, and Service Satisfaction : The Influence of Expectations*, penelitian James (2009) berjudul *Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services*, serta penelitian Thomas (2011) yang berjudul *The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation on Motorists' Satisfaction with State Highways*.

Penelitian ini menemukan telah terjadi diskonfirmasi negatif masyarakat terhadap performa Polwan dan kepuasan masyarakat sebesar 75,87 %. Menurut empat keadaan afektif purnabeli yang dikembangkan oleh Santos dan Boote berdasarkan adopsi konsep Zone of Indifference (ZoI) yang dikemukakan Erevelles dan Leavitt (Tjiptono dan Chandra, 2005:201), maka apa yang menjadi hasil penelitian ini berada pada situasi afektif Acceptance (indiferen negatif), harapan dan performa Polwan berada antara predicted expectation dan minimum tolerable. Artinya, masyarakat merasakan bahwa performa Polwan lebih rendah daripada harapan mereka namun mereka tidak merasa ketidakpuasan. Proses diskonfirmasi merupakan proses psikologis yang apabila kesenjangan antara performa Polwan yang diharapkan besar maka masyarakat akan memperbesar kesenjangan tersebut kemudian memberikan penilaian jauh lebih bagus atau lebih buruk. Namun bila kesenjangan antara harapan dan performa Polwan yang dirasakannya tidak terlalu besar maka masyarakat cenderung untuk mendistorsi kesenjangan, dengan kata lain masyarakat cenderung menerima kesenjangan tersebut. Masyarakat dengan sendirinya akan memperkecil kesenjangan antara performa Polwan dan harapan mereka, dengan menurunkan harapan mereka.

Variabel kepuasan Polwan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian Hoseong Jeon dan Beomjoon Choi (2017) berjudul *The Relationship Between Employee Satisfaction And Customer Satisfaction*, yang temuannya menunjukkan bahwa kepuasan karyawan mengarah ke kepuasan masyarakat tetapi kepuasan masyarakat tidak mempengaruhi kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Peltier and Dahl (2009) juga menemukan bahwa karyawan di dalam industri jasa, termasuk RS mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan. Selain itu, Bulgarella (2005) menyatakan bahwa beberapa literatur menjelaskan alasan kepuasan pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan. Menurutnya, karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/pelanggan berada pada posisi untuk membangun kesadaran dan respon konsumen/pelanggan kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memuaskan karyawan adalah dengan memotivasi mereka, sehingga mereka memiliki sumber motivasi untuk memberikan usaha dan kepedulian yang memadai. Memuaskan karyawan adalah memberdayakan mereka, sehingga para karyawan memiliki sumber, pelatihan, dan tanggung jawab untuk memahami dan melayani semua permintaan dan penawaran konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan akan memotivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan melakukan yang terbaik sehingga pelanggan memiliki penilaian yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa puas akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada masyarakat/pelanggan yang mereka layani.

Hasil penelitian ini berbeda. Menurut peneliti, harus kita sadari bahwa rasa puas/ maupun tidak puas bersifat individual oleh sebab itu setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan karakteristik masing-masing. Kepuasan karyawan tidak selalu membuatnya memiliki kinerja serta perilaku yang baik. Kepuasan kerja yang diharapkan akan meningkatkan motivasinya belum berdampak pada kualitas pekerjaannya. Bisa saja kinerja baik karyawan tersebut adalah karena kebiasaan dilakukan sehari-hari jadi bukan efek dari kepuasannya (Gursoy dan Swanger, 2007:222). Oleh sebab itu, karyawan yang merasa puas tidak selalu memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

Kesimpulan

1. Harapan masyarakat memiliki pengaruh terhadap diskonfirmasi karena harapan masyarakat ini menjadi standar yang akan dibandingkan masyarakat dengan performa Polwan yang mereka rasakan, proses membandingkan ini disebut diskonfirmasi. Harapan masyarakat yang terbesar terhadap performa Polwan yaitu harus mengerti dengan tugasnya, sedangkan harapan masyarakat yang terkecil yaitu harus cantik. Dapat dikatakan bahwa masyarakat lebih mengutamakan profesionalisme seorang Polwan daripada penampilannya, karena seseorang yang mengerti dengan tugasnya tentu saja dapat bekerja dengan baik, mengerti standar operasional prosedur, dan juga diharapkan minim dari penyimpangan-penyimpangan.
2. Performa Polwan ini yang akan dibandingkan masyarakat dengan harapan mereka sebelumnya, proses membandingkan ini disebut diskonfirmasi. Performa Polwan yang paling direspon tinggi oleh masyarakat adalah Polwan yang menjaga harkat dan martabat wanita, sedangkan yang direspon rendah adalah Polwan cantik. Hal ini selaras dengan apa yang menjadi harapan masyarakat bahwa masyarakat tidak selalu mengharapkan dilayani Polwan yang cantik melainkan Polwan yang mengerti tugasnya dan juga Polwan yang menjaga harkat dan martabat sebagai wanita.
3. Harapan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, dalam menyusun program serta inovasi yang ditujukan kepada masyarakat maka Polri khususnya Polda Kalbar perlu untuk mengidentifikasi terlebih dahulu harapan masyarakat, sehingga program serta inovasi yang dilakukan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan akan memberi dampak pada kepuasan masyarakat.
4. Performa Polwan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Performa Polwan ini akan dibandingkan dengan harapan mereka oleh masyarakat, inilah yang kemudian dapat menimbulkan kepuasan. Bila Polri memperhatikan mulai untuk perhatian kepada harapan masyarakat, maka Polri dapat memprediksi performa Polwan yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat.
5. Diskonfirmasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa telah terjadi diskonfirmasi negatif masyarakat terhadap performa Polwan yang berarti bahwa performa Polwan berada dibawah harapan masyarakat. Proses diskonfirmasi merupakan proses psikologis yang apabila kesenjangan antara performa Polwan yang diharapkan besar maka masyarakat akan memperbesar kesenjangan tersebut kemudian memberikan penilaian jauh lebih bagus atau lebih buruk. Namun bila kesenjangan antara harapan dan performa Polwan yang dirasakannya tidak terlalu besar maka masyarakat cenderung untuk mendistorsi kesenjangan, dengan kata lain masyarakat cenderung menerima kesenjangan tersebut. Masyarakat dengan sendirinya akan memperkecil kesenjangan antara performa Polwan dan harapan mereka, dengan menurunkan harapan mereka.
6. Kepuasan Polwan tidak memiliki pengaruh kepuasan masyarakat, karena rasa puas/ maupun tidak puas bersifat individual oleh sebab itu setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan karakteristik masing-masing. Oleh sebab itu, karyawan yang merasa puas tidak selalu memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

Daftar Pustaka

- Almsalam, Samaan. 2014. The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*. 3 (8) : 79 – 84.
- Burton, Suzan, Simon Sheather, and John Roberts. 2003. Reality Or Perception? The Effect Of Actual And Perceived Performance On Satisfaction And Behavioral Intention. *Journal of Service Research MGSM WP*.
- Caro, C. A. 2011. Predicting state police officer performance in the field training officer program: What can we learn from the cadet's performance in the training academy?. *American Journal of Criminal Justice*. (36) : 357-370.
- Chen, Chien Min, Hong Tau Lee, Sheu Hua Chen, and Tsung Hsien Tsai. 2014. The Police Service Quality In Rural Taiwan A Comparative Analysis Of Perceptions And Satisfaction Between Police Staff And Citizens. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 37 (3) : 521-542.
- Rahardjo, Satjipto. 2000. Menuju Kepolisian Republik Indonesia Mandiri Yang Profesional. Jakarta : Yayasan Tenaga Kerja.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta : UI Press.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Ryzin, Gregg G. Van. 2013. An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*. 32 (3) : 597–614.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Reisig, Michael D. and Meghan Stroshine Chandek (2001). The Effect Disconfirmation On Outcome Satisfaction In Police-Citizen Encounters. *Policing : An International Journal Of Polices Strategies & Management*. 21(1).
- Morgeson, Forrest V. III. 2012. Expectation, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government : Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Kim, II-Gwang. 2016. The Relationship of Expectancy – Disconfirmation and Satisfaction, Loyalty of Student Majoring in Art & Physical Educatio. *Journal of Digital Convergence*. 14(2) : 469-477.
- Bulgarella, Caterina C. 2005. Employee Satisfaction & Customer Satisfaction: Is There a Relationship?. *Guidestar Research - White Paper*.
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Edisi Kesatu. Jakarta : Fajar Interpranata Offset.

- Gursoy, D., & Swanger, N. (2007). Performance-Enhancing Internal Strategic Factors and Competencies: Impacts on Financial Success. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 213-227.
- James, O. 2009. Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 19 (1) : 107–123.
- Jeon, Hoseong dan Beomjoon Choi. 2017. The Relationship Between Employee Satisfaction And Customer Satisfaction. *Journal of Services Marketing*. 26 (5) : 332–341.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Ofir, Chezy & Itamar Simonson. (2005). The Effect of Stating Expectations on Customer Satisfaction and Shopping Experience. Research Paper No. 1881 Stanford Graduate School Of Business.
- Patterson, Paul. 2000. A Contingency Approach to Modeling Satisfaction with Management Consulting Services. *Journal of Service Research*. 3 (2).
- Peltier, Jimmy and Andy Dahl. 2009. The Relationship Between Employee Satisfaction and Hospital Patient Experiences. *Forum For People Management and Measurement*.
- Rakbmat*, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja.
- Roch, C. H., and T. H. Poister. 2006. Citizens, accountability and service satisfaction: The influence of expectations. *Urban Affairs Review*. 41 (3): 292–308.
- Ryzin, Gregg G. Van. 2004. Expectations, Performance, And Citizen Satisfaction With Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*. 23 (3) : 433-448.
- Thomas. 2011. The Effect Of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation On Motorists's Satisfaction With State Highways. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Venus, Antar. 2003. Nonverbal Expectancy Violation Theory : Esensi dan Perkembangannya. *Mediator*. 4 (2)..
- Yüksel, Atila dan Fisun Yüksel. 2001. The Expectancy-Disconfirmation Paradigm: A Critique. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 25 (2).
- Zeithaml, Valerie A. 1993. Delivering Quality Service: Balancing Customer. Perceptions and Expectations*. New York : Free Press.