Konferensi nasional
Konsorsium Psikologi LLDIKTI 3

LLDIKTI WILAYAH III JAKARTA

PROSIDING

Konferensi Nasional I
Konsorsium Psikologi (KNIKP) LLDIKTI 3

Jakarta, 10 April 2021

ATMA JAYA · BINUS UNIVERSITY · UNIVERSITAS GUNADARMA · UKRIDA · UNTAR

PROSIDING
KONFERENSI NASIONAL I KONSORSIUM PSIKOLOGI (KN1KP)
LLDIKTI 3 2021

Peran Psikologi di Era Pandemi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter dan Berdaya Saing Global

Sabtu, 10 April 2021

Depok

Penerbit:

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Jakarta

PROSIDING
KONFERENSI NASIONAL I KONSORSIUM PSIKOLOGI (KN1KP) LLDIKTI 3 2021
Peran Psikologi di Era Pandemi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter dan Berdaya Saing Global

©Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Anggota IKAPI – **Ikatan Penerbit Indonesia – Jakarta**
Anggota APPTI – **Afiliasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia**

Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Jl. Jend. Sudirman Kav. 51
Jakarta 12930 Indonesia
Telepon: (021) 5703306 psw. 631
Posel : penerbit@atmajaya.ac.id
Laman : http://www.atmajaya.ac.id

Cetakan Pertama, Juni 2021

Pengarah:
Dr. Anizar Rahayu, M.Si., Psikolog
Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog
Dr. Silverius Y. Soeharso, S.E., M.M., Psikolog
Dr. Stefanus Soejanto Sandjaja, M.Si., Konselor
Dr. Ira Puspitawati, M.Si., Psikolog
Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D.
Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog
Dr. Yulmaida Amir, MA.

Komite Ilmiah – Penelaah Makalah (*Reviewer*):
Aisyah, M.Si.
Aully Grashinta, M.Si., Psikolog
Dr. Anizar Rahayu, M.Si., Psikolog
Fahrul Rozi, M.Si.
Dr. Ira Puspitawati, M.Si., Psikolog
Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog
Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M.Psi.T.
Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog
Dr. Yulmaida Amir, MA.
Ajheng Mulamukti, A.P., M.Psi., Psikolog
Anindya Dewi Paramita, M.Psi., Psikolog
Dr. Clara R.P. Ajisuksmo, M.Sc.
Dr. Fransisca I. R. Dewi, M.Si.
Dr. J. Seno Aditya Utama
Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D.
Dr. Stefanus Mulamukti A.P., M.Psi., Psikolog
Dr. Yasinta Astin Sokang, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Dr. Zahrasari Lukita Dewi, M.Si., Psikolog

Pengelola Makalah:
Anita Novianty, S.Psi., MA.
Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc.
Subhan El Hafiz, S.Psi., M.Si.

Penyunting Naskah: Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc.

Desain Sampul: Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D.

PIC Makalah dan Prosiding: Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog

Anggota Makalah dan Prosiding:
Dr. Fransisca I. R. Dewi, M.Si.
Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc.
Dr. J. Seno Aditya Utama
Dr. Yulmaida Amir, M.A.
Subhan El Hafiz, S.Psi., M.Si.
Dr. Stefanus Soejanto Sandjaja, M.Si., Konselor
Anita Novianty, S.Psi., M.A.
Aisyah, M.Si.
Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M.Psi.T
Dr. Clara R. P. Ajisuksmo, M.Sc.
Dr. Zahrasari Lukita Dewi, M.Si., Psikolog
Fahrul Rozi, M.Si.
Ajheng Mulamukti A. P., M.Psi., Psikolog
Dr. Yasinta Astin Sokang, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Aully Grashinta, M.Si., Psikolog
Anindya Dewi Paramita, M.Psi., Psikolog

PROSIDING
KONFERENSI NASIONAL I KONSORSIUM PSIKOLOGI (KN1KP) LLDIKTI 3 2021
Peran Psikologi di Era Pandemi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter dan Berdaya Saing Global
Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2021
503 hlm.: 14 × 21 cm
ISBN:
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan kebijakan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah III mengenai upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas perguruan tinggi melalui publikasi ilmiah, maka sejak awal tahun 2021 telah dibentuk konsorsium berbagai bidang ilmu, termasuk salah satunya Konsorsium Bidang Ilmu Psikologi. Tugas konsorsium adalah memfasilitasi pelaksanaan publikasi dari perguruan tinggi khususnya di LLDIKTI Wilayah III. Konsorsium Psikologi yang terbentuk terdiri atas 8 Fakultas Psikologi dari perguruan tinggi, sebagai berikut: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Universitas Bina Nusantara, Universitas Kristen Krida Wacana, Universitas Pancasila, Universitas Persada Indonesia YAI, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Universitas Gunadarma, Universitas Tarumanagara.

Tindak lanjut dari terbentuknya Konsorsium Bidang Ilmu Psikologi di LLDIKTI Wilayah III dan untuk mewujudkan tujuan dari pembentukan konsorsium tersebut, maka ke-8 Fakultas Psikologi yang tergabung dalam konsorsium ini menyepakati untuk menyelenggarakan Konferensi Nasional 1 Konsorsium Psikologi LLDIKTI 3, yang disingkat KN1KP LLDIKTI 3 pada tanggal 10 April 2021. Sebagai luaran dari penyelenggaraan KN1KP LLDIKTI 3, maka anggota konsorsium menyepakati untuk menerbitkan Prosiding dari konferensi tersebut.

Penerbitan Prosiding ini sendiri telah melalui berbagai tahap review mulai dari proses penerimaan dan seleksi makalah, makalah yang lolos seleksi dipresentasikan di KN1KP LLDIKTI 3 dan akhirnya proses penyusunan makalah ke dalam Prosiding. Sesuai publikasi KN1KP LLDIKTI 3, makalah-makalah yang diterbitkan di Prosiding ini adalah makalah ilmiah hasil penelitian empiris/*systematic review*/*meta-analysis* dalam bidang psikologi pendidikan, psikologi perkembangan, psikologi sosial, psikologi industri dan organisasi, psikologi klinis, psikologi kesehatan, psikologi forensik, psikometri. Selain itu, makalah dari dua Pembicara Utama dalam KN1KP yaitu Prof. Dr. Phil Hana Panggabean, dan Dr. Sonny S. Y. Soeharso, juga dimuat sebagai makalah kehormatan dalam Prosiding ini.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung terbitnya Prosiding KN1KP LLDIKTI 3 ini, khususnya kepada:

1. Kepala LLDIKTI Wilayah III dan jajarannya.
2. Rektor Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Universitas Bina Nusantara, Universitas Kristen Krida Wacana, Universitas Pancasila, Universitas Persada Indonesia YAI, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Universitas Gunadarma, Universitas Tarumanagara
3. Semua Anggota Konsorsium bidang Ilmu Psikologi LLDIKTI 3, para Reviewer, dan seluruh panitia, khususnya kepada Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc. dan Tim yang telah menyusun Prosiding ini.

Kami berharap, Prosiding ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Psikologi di Indonesia.

Jakarta, 25 Mei 2021

Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog
Ketua Panitia

KOMITE ILMIAH, PENGELOLA MAKALAH, DAN PENYUNTING PROSIDING KN1KP LLDIKTI 3 2021

KOMITE ILMIAH – PENELAAH MAKALAH (*REVIEWER*)

1. Aisyah, M.Si. (Universitas Pancasila)
2. Ajheng Mulamukti, A.P., M.Psi., Psikolog (Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka)
3. Aully Grashinta, M.Si., Psikolog (Universitas Pancasila)
4. Anindya Dewi Paramita, M.Psi., Psikolog (Universitas Pancasila)
5. Dr. Anizar Rahayu, M.Si., Psikolog (Universitas Persada Indonesia YAI)
6. Dr. Clara R.P. Ajisuksmo, M.Sc. (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)
7. Fahrul Rozi, M.Si. (Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka)
8. Dr. Fransisca I. R. Dewi, M.Si. (Universitas Tarumanagara)
9. Dr. Ira Puspitawati, M.Si., Psikolog (Universitas Gunadarma)
10. Dr. J. Seno Aditya Utama (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)
11. Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)
12. Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D. (Universitas Bina Nusantara)
13. Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M.Psi.T. (Universitas Tarumanagara)
14. Dr. Stefanus Mulamukti A.P., M.Psi., Psikolog (Universitas Kristen Krida Wacana)
15. Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog (Universitas Tarumanagara)
16. Dr. Yasinta Astin Sokang, S.Psi., M.Psi., Psikolog (Universitas Kristen Krida Wacana)
17. Dr. Yulmaida Amir, MA. (Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka)
18. Dr. Zahrasari Lukita Dewi, M.Si., Psikolog (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)

PENGELOLA MAKALAH

1. Anita Novianty, S.Psi., MA. (Universitas Kristen Krida Wacana)
2. Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc. (Universitas Tarumanagara)
3. Subhan El Hafiz, S.Psi., M.Si. (Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka)

PENYUNTING PROSIDING

1. Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc. (Universitas Tarumanagara)

ORGANISASI KEPANITIAAN KN1KP LLDIKTI 3 2021

Pelindung
Prof. Dr. Agus Setyo Budi, M.Sc.
(Kepala LLDIKTI Wilayah III)

Penanggung Jawab
Agustinus Prasetyantoko, S.E., M.Sc., Ph.D.
(Rektor Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)

Pengarah
Dr. Anizar Rahayu, M.Si., Psikolog (Universitas Persada Indonesia YAI)
Dr. Ira Puspitawati, M.Si., Psikolog (Universitas Gunadarma)
Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya)
Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D. (Universitas Bina Nusantara)
Dr. Silverius Y. Soeharso, S.E., M.M., Psikolog
Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog (Universitas Tarumanagara)
Dr. Stefanus Soejanto Sandjaja, M.Si., Konselor (Universitas Kristen Krida Wacana)
Dr. Yulmaida Amir, MA. (Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka)

Ketua
Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog

Sekretaris
Dr. Lidia L. Hidajat, Psikolog
Yohana Febriani Koten

Bendahara
Caecilia Widya
Eny Tri Surahniatun, A.Md.

PIC Acara, IT & *Live Streaming*
Dr. Ira Puspitawati, M.Si., Psikolog

Anggota Team IT & *Live Streaming*
Prof. Dr. Budi Hermana
Endika Perdana, S.T., M.T.
Dr. Mujiyana
Dr. Tubagus Maulana Kusuma, S.Kom., M.EngSc.
Ashur Harmadi, S.E., M.M.
Dr. Reza Chandra, S.Kom., M.MSI.
Ivan Maurits, S.Kom, M.MSI.
Sandy Suryo Prayogo, S.T., M.T.
Ragiel Hadi Prayitno, S.Kom., M.T.

Koordinator Acara *Breakout Room*
Dr. Dona Eka Putri, M.Psi., Psikolog
Dr. Wahyu Rahardjo, M.Si.

Moderator Utama:
Dr. dr. Matrissya Hermita, M.Si.

MC
Astie Dharmayantie, S.T., M.MSI., M.Sc.

PIC Publikasi, Dokumentasi dan Sertifikat
Muhamad Nanang Suprayogi, S.Psi., M.Si., Ph.D.

Anggota Publikasi, Dokumentasi dan Sertifikat
Budi Sulaeman, S.Psi., M.Psi.
Chysila Tanrifaisal
Naskhya Nur Aulia
Riris Winda W.
Yola Chataline Simarmata
Alyka Naima Widyantama
Priscila Rosalid Sihotang
Fasya Kesuma P. S.
Anisa Nabila Difla Nst.
Hanny Aka Ananda
Annisa Nurul Azzahra Basjiruddin
Annisa Ramadani
Kezia Milennia Tanod
Cathrine Annastacia Haylie
Hans Christian Soegandi
Therecia Austine

PIC Registrasi
Dr. Anizar Rahayu, M.Si., Psikolog

Anggota Registrasi
Dr. Rilla Sovitriana, Psi., M.Si., Psikolog
Evi Syafrida Nasution, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Robert Yusnanto, S.Psi.
Aisya Cinintya Saichu, S.Psi.
Jafar Octo Fernas
Yuni Arie Irawan

PIC Makalah dan Prosiding
Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog

Anggota Makalah dan Prosiding
Dr. Fransisca I. R. Dewi, M.Si.
Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M.Psi.T
Meylisa Permata Sari, S.Psi., M.Sc.
Dr. Clara R. P. Ajisuksmo, M.Sc.
Dr. J. Seno Aditya Utama
Dr. Zahrasari Lukita Dewi, M.Si., Psikolog
Dr. Yulmaida Amir, M.A.
Fahrul Rozi, M.Si.
Subhan El Hafiz, S.Psi., M.Si.
Ajheng Mulamukti A. P., M.Psi., Psikolog
Dr. Stefanus Soejanto Sandjaja, M.Si., Konselor
Dr. Yasinta Astin Sokang, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Anita Novianty, S.Psi., M.A.
Aully Grashinta, M.Si., Psikolog
Aisyah, M.Si.
Anindya Dewi Paramita, M.Psi., Psikolog

PIC *Website*
Wahyu Cahyo Nugroho, S.Psi., M.Si., Psikolog

Anggota *Website*
Samuel Yosua, S.Kom.

Prosiding Konferensi Nasional I Konsorsium Psikologi (KN1KP) LLDIKTI 3
Jakarta, 10 April 2021: hlm. 492-497

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SIM TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Beny Gielar Indrajati [1]
email: beny.gielar@gmail.com

Anastasia Sri Maryatmi [1 *]
email: anastasia.maryatmi@gmail.com

[1] *Fakultas Psikologi, Universitas Persada Indonesia Y.A.I., Jakarta, Indonesia*
[*] *corresponding author* (penulis korespondensi)

Abstrak

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh Kualitas Pelayanan pembuatan SIM terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi di Polres Way Kanan Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang membuat atau memperpanjang SIM di Polres Way Kanan Lampung dan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling.* Uji Hipotesis analisis diperoleh □ = 0.958 dengan p<0.05, Sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat, analisis diperoleh □ = -0.120 dengan p>0.05, Sehingga dapat disimpulkan tidak ada pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan □ = 0.061 dengan p>0.05, dengan. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada pengaruh langsung kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat. koefisien tidak langsung sebesar -0.007 dengan p>0.05, dengan demikian maka γ signifikan dan Ho diterima. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan Masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia merupakan bangsa yang besar. Pembangunan yang berlangsung sampai saat ini tidak hanya membangun secara fisik semata, tetapi juga non fisik berupa peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik dalam pelayanan, pengetahuan dan pengalaman. Sehubungan dengan pesatnya perkembangan pembangunan di semua bidang, maka lembaga hukum atau badan penegak hukum seperti kepolisian, kejaksaan, pengadilan, lembaga pemasyarakatan, lembaga bantuan hukum dan sebagainya perlu untuk lebih memantapkan kedudukan, fungsi dan peranannya di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Khususnya lembaga kepolisian yang selalu berhubungan langsung dengan masyarakat, maka kepolisian diharapkan selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan yang dicanangkan oleh POLRI tidak lain adalah demi terpenuhinya kepuasan masyarakat Indonesia.

Institusi yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan atau institusi tersebut. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk

menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta kepuasan. Perusahaan yang menjualkan jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan (Assauri, 2015).

Memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan kepolisian. Kepolisian yang berhasil memasarkan produk/jasanya kepada masyarakat dengan pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan *brand* yang baik pula. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya. Pelayanan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung.

Kepuasan masyarakat sendiri dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk atau jasa (Kotler, 2011). Berdasarkan *survey* di lapangan masih banyak ditemui kendala yang dihadapi masyarakat dalam membuat maupun memperpanjang SIM, seperti masih adanya calo, material SIM yang kosong sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan SIM, dan hanya mendapatkan selembar kertas keterangan cetak SIM saja yang rentan rusak terkena air, dan rentan hilang. Hal ini semakin diperparah dengan adanya oknum petugas yang dinilai masyarakat tidak ramah, pelayanan yang lama, serta sikap petugas yang kurang komunikatif semakin memperburuk tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dapat dilihat dari *survey* yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Litbang) Kompas (2018), tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian pada tahun 2018 yaitu pada peringkat ke 4 dengan persentase kepercayaan mencapai 70 % di bawah institusi kenegaraan lainnya seperti Tentara Nasional Indonesia (TNI), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), dan Komisi Pemilihan Umum (KPU), hasil survey di atas diperkuat dengan adanya hasil riset yang dilakukan oleh Lembaga Riset Internasional Gallup's Law and Order tahun 2018 bahwa Indonesia menjadi negara teraman di peringkat ke 9, di mana peringkat pertama adalah Singapura kemudian secara berurutan peringkat kedua hingga kedelapan adalah Norwegia, Islandia, Finlandia, Uzbekistan, Hongkong, Swiss dan Kanada. Hasil yang diperoleh tersebut tidak semata-mata didapatkan dengan sendirinya, namun salah satunya dengan adanya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh institusi Kepolisian sebagai aparatur Negara dalam bidang keamanan Internal kenegaraan.

Banyaknya aduan masyarakat terkait pelayanan SIM di Polres Way Kanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Rekapitulasi Surat Aduan Masyarakat Terkait Pelayanan SIM di Polres Way Kanan Tahun 2018

NO	Bulan	Jumlah Aduan	Isi Aduan
1	Januari	16	Dalam pembuatan SIM dengan jalur khusus tanpa tes lebih sering terjadi
2	Februari	19	Calo atau Makelar sering diberi kemudahan dalam pengurusan SIM daripada masyarakat
3	Maret	20	Dalam hal antrian kurang tertata karena masih banyak terjadi penyerobotan lebih seringnya yang memakai jalur khusus
4	April	18	Praktek pungli masih banyak terjadi dalam pembuatan SIM yang dilakukan oleh oknum Anggota sendiri dan Calo atau Makelar
5	Mei	24	Pelayanan SIM untuk orang cacat yang dalam kategori ini tidak tuna netra ataupun buta warna
6	Juni	19	Oknum anggota ada yang menjadi perantara dalam pembuatan SIM yang mempermudah proses tanpa test dengan mematok biaya sendiri
7	Juli	22	Pembuatan SIM untuk jalur khusus harap ditiadakan walaupun lewat perantara harus sesuai prosedur peraturan yang berlaku
8	Agustus	35	Pembuatan SIM harus dibuat satu pintu agar praktek pungli dan percaloan bisa berkurang bahkan hilang
9	September	27	Harus ada Kesamaan antara Calo atau Makelar dengan masyarakat biasa
10	Oktober	23	Proses pembuatan SIM dengan jalur umum lebih sulit tes nya sering gagal terutama di ujian praktek
11	November	19	Permintaan pembuatan SIM setiap harinya mencapai jutaan orang dalam hal ini tolong dalam akses pelayanannya dipercepat agar masyarakat yang mengajukan sim tidak menunggu terlalu lama
12	Desember	26	Proses pengajuan SIM di jalur umum yang dilakukan masyarakat sering tidak selesai daripada jalur khusus yang dalam waktu sehari dapat selesai

Catatan. Oleh Humas Polres Way Kanan, 2018.

Tabel 1 diatas menunjukan bahwa hampir setiap bulannya terdapat peningkatan aduan dari masyarakat perihal pelayanan SIM yang semakin menurun. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk menaikkan tingkat kepercayaan masyarakat, namun hal ini tidak dapat dianggap mudah karena semuanya membutuhkan proses dan waktu yang tidak sebentar.

Penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengaruh kepercayaan dengan kepuasan masyarakat antara lain yaitu dalam penelitian yang dilakukan Hartanto Pasca Sarjana Magister Psikologi Gunadarma dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan terhadap Kepercayaan Nasabah* dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi (variabel) SERVQUAL yaitu empati (*emphaty*), memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Sedangkan variabel-variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*)

berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah. (Hartanto, 2018).

Selain memiliki hubungan langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, kepuasan masyarakat juga dinilai memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat sebagai variabel intervening. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian Rachma Pratiwi (2016) yang menunjukkan bahwa kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepercayaan dari masyarakat telah terbentuk, maka selanjutnya tugas dari pihak perusahaan maupun instansi terkait ialah mendapatkan dan memelihara kepuasan dari masyarakat. Semua bisnis yang menyediakan layanan jasa sangat tergantung pada bagaimana membangun hubungan jangka panjang yang berkonsentrasi pada mempertahankan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, kepercayaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi.

Adanya layanan pembuatan SIM merupakan indikator bahwa Polres Way Kanan Lampung telah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan indikasi ketidaksesuaian antara tujuan yang diharapkan dengan implementasi di lapangan karena masih terdapat berbagai kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait kualitas pelayanan pembuatan SIM terhadap kepercayaan masyarakat dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi. Kepuasan masyarakat diharapkan dapat memberikan gambaran lebih jelas terhadap pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan SIM dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila masyarakat merasa puas dan atau sangat puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan tingkat kepercayaan untuk menjadi masyarakat yang loyal dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi institusi Polri. Tetapi apabila masyarakat tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak citra institusi Polri. Oleh karena itulah, peran kepuasan sebagai mediator disini sangat penting sebagai upaya Polri membentuk dan menjaga tingkat kepercayaan masyarakat yang ditunjukkan dengan peningkatan pelayanan pembuatan SIM.

Rumusan Permasalahan

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan pembuatan SIM terhadap Kepercayaan Masyarakat di Polres Way Kanan Lampung?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan pembuatan SIM terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi di Polres Way Kanan Lampung?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efek mediasi kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Polres Way Kanan Lampung dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel mediasi

Manfaat Penelitian

Manfaat dari segi ilmiah, hasil penilitian dapat bermanfaat untuk memperkaya ilmu psikologi. Salah satunya adalah dapat dijadikan referensi mengenai kualitas pelayanan Polri serta pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi bagi penelitian lanjutan di bidang ini.

Manfaat dari segi aplikatif, hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dan informasi bagi instansi terkait dalam rangka memperoleh gambaran kondisi kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Hal ini juga sebagai upaya pemantauan dan pembinaan kualitas personil dalam melayani masyarakat. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan untuk membuat pilihan strategi pelatihan dan pola pengembangan di bidang kualitas pelayanan polri khususnya pembuatan SIM, kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap Polri.

HASIL

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signfikan terhadap kepercayaan masyarakat. hal ini karena kualitas pelayanan mempunyai nilai lebih tersendiri dalam upaya mendapatkan simpati dari masyarakat sehingga terbangun kepercayaan masyarakat yang positif dalam pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menujukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. hal ini karena kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh dan menentukan Kepercayaan Masyarakat dalam pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung.

Kepercayaan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat berpengaruh signfikan terhadap kepuasan masyarakat. hal ini karena kepercayaan masyarakat secara langsung berpengaruh dan menentukan kepuasan masyarakat dalam memutuskan untuk mempercayakan pelayanan pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung dengan respon yang positif.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Mediasi

Hasil perhitungan sobel test diatas mendapatkan nilai z sebesar -,3442 dengan tingkat signifikansi 1% maka membuktikan bahwa kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dapat diperoleh beberapa kesimpulan. Pertama, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat diperoleh nilai t = 9,782 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 dan arah koefisien positif, maka diperoleh hipotesis 1 diterima. Hal ini berarti Hal ini berarti bahwa tinggi atau rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kompetensi kualitas pelayanan yang baik dalam menyampaikan dan menjaga hubungan internal dan eksternal dalam pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung terhadap masyarakat. Kedua, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

diperoleh nilai t = 11,918 dengan signifikansi 0,000 (p < 0,001). dengan signifikansi 0,000 (p < 0,01). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 dan arah koefisien positif, maka Hipotesis 2 diterima. Hal ini berarti bahwa tinggi atau rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kompetensi kualitas pelayanan yang akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung. Terakhir, pengaruh kepuasan masyarakat diperoleh nilai t = 4,510 dengan signifikansi 0,000 (p < 0,001). dengan signifikansi 0,000 (p < 0,01). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,01 dan arah koefisien positif, maka Hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat dalam pembuatan SIM di Polres Way Kanan Lampung.

Kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ainurrofiq. (2007). *Pengaruh dimensi kepercayaan (trust) terhadap partisipasi pelanggan e-commerce*. [Thesis, Universitas Brawijaya].

Arafah, W. (2004). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap image (studi pada rumah sakit pemerintah "x" di Jakarta Selatan. *Media Riset Bisnis & Manajemen, 4*(1), 56-75. http://dx.doi.org/10.25105/mrbm.v4i1.8111

Assauri, S. (2015). *Manajemen pemasaran: Dasar, konsep, dan strategi*. Grafindo Persada.

Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan validitas*. Pustaka Pelajar.

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Gramedia Pustaka.

Berry, & Parasuraman. (2002). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 21*(3).

Bregman, B., & Klefsjo, (2001). *Quality: From customer needs to customer satisfaction*. McGraw-Hill.

Chinomona, R. (2013). The influence of brand experience on brand satisfaction, trust and attachment in South Africa. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, *12*(10), 1303-1316. https://doi.org/10.19030/iber.v12i10.8138

Chou, Pin-Fenn. 2014. Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science, 10*(10), 917-945. https://doi.org/10.1080/23249935.2014.915247

Colquitt, J. A, Jeffery A. L., & Michael J. Wesson. (2009). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. McGraw-Hill.

Fandy, T. (2007). *Strategi pemasaran* (2nd ed.). Andi.

Febrianingsih, N. (2015). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pengetahuan karyawan bagian akuntansi terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi dengan pelatihan sebagai variabel kontrol, *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, 11*(2). http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/1140

SINOPSIS

Publikasi ilmiah sebagai salah satu sub aspek Tri Dharma perguruan tinggi merupakan hal penting yang diupayakan peningkatan kualitas dan kuantitasnya dalam kebijakan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah III. Oleh karena itu, untuk mendukung kebijakan tersebut agar dapat terimplementasi dengan baik, sejak awal 2021 dibentuklah konsorsium berbagai bidang ilmu, termasuk Konsorsium Bidang Ilmu Psikologi untuk memfasilitasi pelaksanaan publikasi dari perguruan tinggi khususnya di LLDIKTI Wilayah III. Konsorsium Psikologi beranggotakan delapan (8) Fakultas Psikologi dari berbagai perguruan tinggi, yaitu: Universitas Bina Nusantara, Universitas Gunadarma, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, Universitas Kristen Krida Wacana, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Universitas Pancasila, Universitas Persada Indonesia YAI, dan Universitas Tarumanagara.

Sebagai upaya mewujudkan tujuan pembentukan dari konsorsium ini, maka Konsorsium Bidang Ilmu Psikologi di LLDIKTI Wilayah III telah menyelenggarakan Konferensi Nasional 1 Konsorsium Psikologi LLDIKTI 3 (KN1KP LLDIKTI 3) yang mengambil tema ***Peran Psikologi di Era Pandemi dalam Membangun Masyarakat Berkarakter dan Berdaya Saing Global*** pada tanggal 10 April 2021 secara daring. Sebagai luaran dari kegiatan seminar tersebut maka diterbitkanlah prosiding ini, yang merupakan publikasi dari makalah-makalah yang telah dipresentasikan dalam KN1KP LLDIKTI 3 tersebut.

Makalah-makalah ilmiah yang akhirnya dapat diterbitkan dalam prosiding ini telah melalui berbagai tahap mulai dari proses penerimaan, review, dan seleksi untuk dapat dipresentasikan di KN1KP LLDIKTI 3. Dua makalah Pembicara Utama yaitu Prof. Dr. Phil Hana Panggabean, dan Dr. Sonny S.Y. Soeharso termasuk yang dimuat sebagai makalah kehormatan. Semua makalah adalah hasil penelitian empiris/*systematic review/meta-analysis* dalam bidang psikologi pendidikan, psikologi perkembangan, psikologi sosial, psikologi industri dan organisasi, psikologi klinis, psikologi kesehatan, psikologi forensik, dan psikometri.

Dari 70 makalah yang masuk, 58 makalah dinyatakan lolos seleksi dan 55 makalah yang akhirnya dipresentasikan serta diterbitkan dalam prosiding ini, ditambah dengan 2 makalah kehormatan dari pembicara utama. 55 makalah tersebut dalam prosiding ini berasal dari 11 Fakultas Psikologi yang ada di Indonesia. Akhir kata, atas nama seluruh panitia dan tim penyusun prosiding Konferensi Nasional 1 Konsorsium Psikologi LLDIKTI Wilayah 2, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga akhirnya penerbitan prosiding ini. Semoga Prosiding ini dapat menjadi bagian pengembangan ilmu pengetahuan Indonesia khususnya bidang Ilmu Psikologi.

Jakarta, 25 Mei 2021

Dr. Magdalena S. Halim, Psikolog
Ketua Panitia

ISBN 978-623-6780-50-3 (PDF)

ISBN 978-623-6780-49-7