

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP PENYIDIK TERHADAP  
KEPUASAN PUBLIK DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI POLRES NUNUKAN**

**Ratijun M. Lubis<sup>1</sup>, Dwi Putranto Riau<sup>2</sup>, Didik G. Suharto<sup>3</sup>**  
Universitas Terbuka, Jakarta<sup>1,2,3</sup>  
ratijunmlubis26@gmail.com<sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap penyidik terhadap kepuasan publik dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening di Direktorat Reserse Kriminal Polres Nunukan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Populasi penelitian berjumlah 390 kasus laporan pengaduan masyarakat periode 2024–April 2025, dengan sampel sebanyak 197 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik proportional random sampling dari enam Polsek. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), serta uji mediasi Variance Accounted For (VAF). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan publik. Sikap pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Kepercayaan publik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Selain itu, kepercayaan publik tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, namun memediasi secara parsial pengaruh sikap pelayanan terhadap kepuasan publik. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks wilayah perbatasan, kualitas pelayanan teknis menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan publik, sedangkan kepercayaan publik yang tinggi dapat memunculkan ekspektasi berlebihan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Sikap Penyidik, Kepercayaan Publik, Kepuasan Publik

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality and investigator attitudes on public satisfaction, with public trust as an intervening variable in the Criminal Investigation Directorate of the Nunukan Police. The research method used a quantitative approach with an explanatory survey design. The study population consisted of 390 public complaint reports from 2024 to April 2025, with a sample of 197 respondents determined using the Slovin formula and proportional random sampling technique from six police stations. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression, hypothesis testing (t-test and F-test), and the Variance Accounted For (VAF) mediation test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on public trust and satisfaction. Service attitude did not have a significant effect on public trust, but a positive and significant effect on public satisfaction. Public trust had a negative and significant effect on public satisfaction. Furthermore, public trust did not mediate the effect of service quality on public satisfaction, but partially mediated the effect of service attitude on public satisfaction. The study's conclusions indicate that in the context of border areas, the quality of technical services is a key factor in building public satisfaction, while high levels of public trust can lead to excessive expectations, potentially lowering public satisfaction with police services.*

**Keywords:** Service Quality, Investigator Attitudes, Public Trust, Public Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan positif antara negara dan warganya, terutama pada institusi penegak hukum seperti Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Kepolisian tidak hanya bertugas menegakkan hukum, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam proses penyidikan perkara pidana. Kualitas penyidikan yang profesional, transparan, dan akuntabel sangat menentukan efektivitas sistem peradilan pidana dan kepercayaan masyarakat (Komnas HAM, 2023; Simbolon & Debora, 2024). Penyidikan yang dilakukan secara profesional akan meningkatkan efektivitas sistem peradilan pidana serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Sebaliknya, penyidikan dengan kualitas rendah dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi melanggar hak asasi manusia. Namun, institusi kepolisian di wilayah perbatasan, seperti Polres Nunukan, Kalimantan Utara, menghadapi tantangan yang lebih kompleks. Wilayah ini memiliki posisi strategis karena berbatasan langsung dengan Malaysia, sehingga rawan terhadap kejahatan transnasional seperti penyelundupan narkoba, perdagangan manusia, dan migrasi ilegal. Kepala Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) Kalimantan Utara menyatakan bahwa wilayah Nunukan merupakan jalur utama penyelundupan narkoba, dengan hampir 98 persen penyelundupan menggunakan jalur laut. Kondisi ini menuntut peran optimal dari kepolisian, khususnya Direktorat Reserse Kriminal (Reskrim) dalam menjaga keamanan dan memberikan pelayanan penyidikan yang berkualitas.

Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang kritis. Data menunjukkan bahwa jumlah penyidik di Reskrim Polres Nunukan hanya 60% dari kebutuhan ideal (40 dari 67 orang), dengan defisit besar pada posisi analis spesialis dan tenaga ahli. Hampir seluruh posisi analis spesialis—seperti analis geospasial, media sosial, dan lintas negara—nyaris tidak terisi, padahal keahlian ini vital untuk mengatasi kejahatan kompleks di wilayah perbatasan. Sarana dan prasarana juga sangat terbatas, seperti ketiadaan prasarana penunjang operasi, minimnya alat komunikasi, serta kekurangan sarana fisik seperti ruang khusus penyidikan dan laboratorium forensik. Kekurangan paling kritis terdapat pada prasarana penunjang hidup dan operasi yang sama sekali tidak tersedia, sehingga membahayakan keselamatan personel saat bertugas di medan perbatasan yang terpencil. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan penyidikan dan pada akhirnya menggerus kepercayaan publik.

Krisis kepercayaan publik semakin nyata dengan adanya kasus penangkapan Kasat Resnarkoba Polres Nunukan oleh Mabes Polri atas dugaan keterlibatan jaringan narkoba pada pertengahan 2025. Peristiwa ini memicu demonstrasi mahasiswa yang menuntut evaluasi kinerja dan menyatakan hilangnya kepercayaan terhadap institusi. Koordinator Lapangan aksi dengan tegas menyampaikan bahwa masyarakat sudah kehilangan rasa kepercayaan kepada institusi Polri pasca terkuaknya kasus tersebut. Pernyataan yang lebih keras datang dari Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Nunukan yang menegaskan bahwa tertangkapnya Kasat Narkoba bukan sekadar kasus individual, tetapi bukti nyata bahwa institusi penegak hukum sedang sakit dan busuk dari dalam, yang menghancurkan total kepercayaan rakyat. Selain skandal moral, problem klasik seperti kurangnya transparansi dalam penanganan kasus di mana masyarakat tidak mendapatkan informasi mengenai perkembangan laporan mereka, respons lambat terhadap laporan masyarakat yang seringkali harus menunggu lama sebelum ada tindakan kepolisian, serta persepsi diskriminatif dalam penegakan hukum yang dinilai tidak adil berdasarkan latar belakang sosio-ekonomi pelaku, juga menjadi sumber ketidakpuasan publik. Akumulasi masalah ini menunjukkan urgensi untuk mengkaji secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan publik terhadap pelayanan penyidikan di Polres Nunukan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Populasi adalah seluruh laporan pengaduan masyarakat di Polres Nunukan periode 2024 hingga April 2025, berjumlah 390 kasus. Populasi tersebut tersebar di sembilan Polsek dengan komposisi: Polsek Nunukan (114 kasus), Polsek Sebatik Timur (82 kasus), Polsek Kawasan Pelabuhan/KSKP (51 kasus), Polsek Sebuku (38 kasus), Polsek Sebatik Barat (72 kasus), Polsek Lumbis (33 kasus), serta tiga Polsek lainnya (Sembakung, Krayan, Krayan Selatan) tidak memiliki perkara penyidikan. Teknik pengambilan sampel adalah *proportional random sampling*, di mana sampel diambil secara proporsional dari enam Polsek yang memiliki perkara penyidikan. Alokasi sampel per Polsek adalah: Polsek Nunukan (58 responden), Polsek Sebatik Timur (41 responden), Polsek KSKP (26 responden), Polsek Sebuku (19 responden), Polsek Sebatik Barat (36 responden), dan Polsek Lumbis (17 responden). Tiga Polsek lainnya tidak memiliki perkara sehingga tidak diambil sampelnya. Kriteria sampel meliputi masyarakat yang pernah melaporkan kasus dan berinteraksi dengan penyidik, berusia minimal 17 tahun, serta bersedia menjadi responden.

Variabel penelitian diukur dengan instrumen kuesioner berskala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Kualitas Pelayanan Publik (X1) diukur dengan 25 item yang merefleksikan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (5 item), keandalan (5 item), daya tanggap (5 item), empati (5 item), dan jaminan (5 item). Sikap Pelayanan Publik (X2) diukur dengan 15 item yang merefleksikan dimensi keramahan (5 item), kesopanan (5 item), dan profesionalitas (5 item). Kepercayaan Publik (Z) diukur dengan 13 item yang merefleksikan dimensi kompetensi (3 item), konsistensi (3 item), kepedulian (3 item), dan keterbukaan (4 item) berdasarkan konsep Mayer et al. (1995). Kepuasan Publik (Y) diukur dengan 6 item yang merefleksikan kepuasan atas fasilitas, kecepatan layanan, kemudahan proses, sikap petugas, hasil tindak lanjut, serta profesionalisme dan keadilan (Oliver, 1997). Data dianalisis menggunakan SPSS. Analisis meliputi: (1) Statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel; (2) Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, linearitas); (3) Analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh langsung; (4) Uji hipotesis (uji t untuk parsial, uji F untuk simultan); (5) Uji mediasi menggunakan pendekatan *Variance Accounted For* (VAF).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari 197 kuesioner yang disebar, 132 kuesioner kembali, dan 108 kuesioner dapat diolah (tingkat respons 55%). Tingkat respons ini dapat dikategorikan cukup dan masih dapat diterima untuk analisis lebih lanjut mengingat kompleksitas lokasi penelitian di wilayah perbatasan dengan aksesibilitas terbatas. Statistik deskriptif menunjukkan persepsi responden sangat positif terhadap seluruh variabel, dengan nilai rata-rata (*mean*) di atas 4,00 dari skala maksimal 5,00. Sikap Pelayanan Publik memiliki mean tertinggi (4,134), diikuti Kepercayaan Publik (4,120), Kualitas Pelayanan Publik (4,066), dan Kepuasan Publik (4,029). Variasi data relatif stabil dengan standar deviasi antara 0,638 hingga 0,717, mengindikasikan keseragaman persepsi responden. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi semua asumsi:

- 1) Uji Normalitas: Berdasarkan grafik Normal P-P Plot, titik-titik observasi mengikuti garis diagonal hampir sempurna, mengindikasikan data residual berdistribusi normal.
- 2) Uji Multikolinearitas: Nilai *Tolerance* untuk kedua variabel independen sebesar 0,506 ( $> 0,10$ ) dan nilai VIF sebesar 1,975 ( $< 10$ ), menunjukkan tidak ada multikolinearitas.

- 3) Uji Heteroskedastisitas: Grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, mengindikasikan tidak ada heteroskedastisitas.
- 4) Uji Autokorelasi: Nilai Durbin-Watson sebesar 1,957 mendekati angka 2, menunjukkan tidak ada autokorelasi.
- 5) Uji Linearitas: Grafik *scatter plot* menunjukkan pola hubungan linear antara variabel independen dan dependen.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan publik. Sikap pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Kepercayaan publik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas dan sikap pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dengan kontribusi 89,3%. Demikian pula, kualitas pelayanan, sikap pelayanan, dan kepercayaan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan publik dengan kontribusi 86,3%. Hasil uji mediasi dengan pendekatan VAF menghasilkan temuan bahwa kepercayaan publik tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, namun Sikap pelayanan mempengaruhi kepuasan publik baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaan publik. Berdasarkan seluruh hasil analisis regresi dan uji mediasi, hubungan kausal antar variabel dapat digambarkan dengan koefisien jalur sebagai berikut:

$a_1 = 0,985$  : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan

$a_2 = -0,058$  : Pengaruh Sikap Pelayanan terhadap Kepercayaan (tidak signifikan)

$b_1 = -0,238$  : Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan

$c_1 = 0,817$  : Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

$c_2 = 0,146$  : Pengaruh langsung Sikap Pelayanan terhadap Kepuasan

Temuan utama diagram jalur: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik; (2) Sikap Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik; (3) Kualitas Pelayanan dan Sikap Pelayanan berpengaruh positif langsung terhadap Kepuasan Publik; (4) Kepercayaan Publik terbukti memediasi secara parsial hubungan antara Sikap Pelayanan dan Kepuasan Publik, namun tidak memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Publik.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Publik**

Temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan publik mengkonfirmasi teori SERVQUAL dan penelitian terdahulu (Hidayati, 2014; Iskandar, 2012; Van Ryzin, 2015). Analisis regresi menunjukkan setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan publik sebesar 0,592 satuan dan kepuasan publik sebesar 0,221 satuan. Di wilayah perbatasan seperti Nunukan, kualitas pelayanan yang andal dan responsif menjadi sangat krusial. Masyarakat menilai kompetensi teknis penyidik sebagai fondasi utama untuk percaya dan merasa puas. Dimensi daya tanggap dan empati terbukti paling krusial dalam menentukan kepuasan, sejalan dengan temuan Djou et al. (2023) dan Lubis et al. (2023). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sarana prasarana terbatas, respons cepat dan sikap empati penyidik mampu memberikan pengalaman positif yang signifikan bagi masyarakat. Secara teoretis, temuan ini relevan dengan model SERVQUAL yang menegaskan bahwa kualitas layanan memengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap keandalan dan kredibilitas penyedia layanan. Dukungan empiris internasional juga memperlihatkan bahwa pengalaman layanan dan proses administrasi yang baik membentuk evaluasi warga terhadap institusi pemerintah, sekaligus memperkuat legitimasi melalui persepsi kepuasan dan kompetensi penyedia layanan.

### **Pengaruh Sikap Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Publik**

Temuan bahwa sikap pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan namun berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sangat menarik dan tidak terduga. Analisis regresi menunjukkan koefisien beta sebesar -0,060 dengan signifikansi 0,197 untuk pengaruh terhadap kepercayaan, dan koefisien 0,068 dengan signifikansi 0,006 untuk pengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dapat dijelaskan melalui teori atribusi dan perspektif kontemporer (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2021; Bovens, 2019). Masyarakat cenderung memisahkan penilaian terhadap sikap individu petugas (yang mempengaruhi kepuasan interaksional) dengan penilaian terhadap integritas institusional (kepercayaan). Keramahan dan kesopanan mungkin dipersepsikan sebagai prosedur standar, bukan sebagai indikator kuat bahwa institusi secara keseluruhan dapat dipercaya, terutama setelah adanya skandal yang menggerus kepercayaan. Analisis lebih mendalam terhadap dimensi sikap pelayanan mengungkapkan pola yang kompleks. Meskipun secara agregat tidak signifikan, dimensi profesionalitas menunjukkan arah positif yang konsisten, sementara keramahan dan kesopanan justru berkorelasi negatif dengan kepercayaan publik. Namun, sikap profesional, terutama keseriusan dan tanggung jawab, tetap berkontribusi pada kepuasan langsung masyarakat. Temuan ini mendukung penelitian Yang (2022) dan Jilke & Van Ryzin (2021) bahwa dalam layanan berisiko tinggi, kompetensi lebih dihargai daripada sekadar keramahan. Dalam konteks spesifik Polres Nunukan sebagai daerah perbatasan, karakteristik masyarakat yang didominasi pekerja sektor swasta (72%) dan berpendidikan menengah (66%) mungkin membentuk persepsi yang lebih instrumental terhadap institusi kepolisian. Masyarakat cenderung mengevaluasi layanan publik berdasarkan efisiensi dan hasil daripada kualitas proses.

### **Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan Publik**

Temuan paling kontra-intuitif adalah pengaruh negatif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan. Analisis regresi menunjukkan koefisien beta sebesar -0,107 dengan signifikansi 0,034, mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepercayaan publik justru menurunkan kepuasan publik sebesar 0,107 satuan. Hasil ini dapat dijelaskan dengan konsep crowding-out effect dan expectation-confirmation theory (Van de Walle & Lahat, 2020; Van Ryzin, 2015). Kepercayaan yang tinggi menciptakan harapan yang sangat tinggi pula. Ketika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh kinerja institusi yang mungkin masih terkendala, terjadi kesenjangan harapan (expectation gap) yang justru berujung pada kekecewaan dan penurunan kepuasan. Di Polres Nunukan sebagai daerah perbatasan yang sedang mengalami perubahan kelembagaan besar dan pasca-skandal, masyarakat yang justru memiliki tingkat kepercayaan tinggi malah mengembangkan harapan-harapan yang semakin tinggi dan sulit dipenuhi oleh institusi. Masyarakat yang sangat percaya menjadi lebih kritis dan sensitif terhadap setiap kekurangan layanan. Teori menyatakan bahwa ketika harapan yang dipicu oleh kepercayaan yang tinggi melampaui kinerja pelayanan yang nyata, maka yang terjadi adalah "penolakan negatif" yang berujung pada penurunan kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa hubungan kepercayaan-kepuasan tidak selalu linier dan positif, terutama dalam konteks reformasi kelembagaan atau pasca-krisis. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2014) di Kepolisian Sektor Bengalon yang juga menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan.

### **Pengaruh Simultan dan Peran Mediasi Kepercayaan Publik**

Pengaruh simultan yang signifikan dengan kontribusi tinggi ( $R^2 > 85\%$ ) menunjukkan bahwa model yang dibangun sangat baik dalam menjelaskan variasi kepercayaan dan kepuasan publik di Polres Nunukan. Ini menguatkan pendekatan terintegrasi dalam memahami determinan kepuasan (Osborne et al., 2022). Temuan ini memperoleh landasan

teori yang kuat dari Integrated Public Service Satisfaction Model (Van Ryzin, 2015) yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil dari proses evaluasi kompleks yang mempertimbangkan tiga faktor utama: persepsi terhadap kualitas layanan, pengalaman dalam perlakuan interpersonal, serta tingkat kepercayaan dasar terhadap institusi. Temuan kunci adalah perbedaan peran mediasi kepercayaan. *Pertama*, kepercayaan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini mendukung teori pengalaman langsung (Van de Walle, 2021). Kualitas pelayanan (aspek teknis) berdampak langsung dan kuat pada kepuasan karena masyarakat dapat secara langsung merasakan manfaatnya (kecepatan, keakuratan penyidikan), tanpa perlu melalui proses pembentukan kepercayaan terlebih dahulu. Pengalaman langsung lebih dominan daripada kepercayaan abstrak dalam membentuk kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2014) yang juga menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berperan efektif sebagai penghubung antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. *Kedua*, kepercayaan memediasi secara parsial pengaruh sikap pelayanan terhadap kepuasan (H9 diterima). Nilai VAF sebesar 56,25% mengindikasikan bahwa kepercayaan publik bukan satu-satunya jalur yang menjelaskan hubungan antara sikap pelayanan dan kepuasan. Ini menunjukkan bahwa sikap positif penyidik (aspek relasional) tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga bekerja dengan membangun atau memperkuat kepercayaan publik terlebih dahulu. Ketika masyarakat dilayani dengan ramah, sopan, dan profesional, mereka membangun persepsi positif tentang integritas dan niat baik institusi. Kepercayaan yang terbentuk ini kemudian menjadi fondasi yang memperkuat kepuasan mereka secara lebih mendalam dan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan teori pertukaran sosial dan commitment-trust theory (Morgan & Hunt, 1994) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan variabel kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara institusi dan publiknya.

### **Konteks Wilayah Perbatasan**

Karakteristik Nunukan sebagai daerah perbatasan dengan kompleksitas kejahatan, keterbatasan sumber daya, dan heterogenitas masyarakat turut membentuk dinamika ini. Wilayah perbatasan dengan karakteristik ketidakpastian tinggi, kerawanan lintas negara, dan keterbatasan sumber daya membuat kepercayaan menjadi faktor penstabil psikologis dan sosial yang vital. Masyarakat lebih menekankan aspek kompetensi teknis (kualitas pelayanan) untuk menangani kasus-kasus lintas batas yang kompleks. Mereka membutuhkan kompetensi teknis yang unggul dari kepolisian untuk menangani kasus-kasus lintas batas yang sifatnya kompleks dan menantang. Di wilayah dengan tantangan khusus, kemampuan menyelesaikan masalah dianggap jauh lebih penting daripada sekadar keramahan dalam berinteraksi. Namun, di tengah keterbatasan fasilitas, sikap pelayanan yang baik menjadi faktor penebus (compensatory factor) yang sangat berarti dan dapat membangun kepercayaan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Masyarakat di wilayah perbatasan yang mungkin telah memiliki harapan realistis terhadap keterbatasan fasilitas fisik, akan sangat menghargai dan merasa puas jika mereka dilayani dengan sikap yang menghormati, penuh perhatian, dan profesional. Kepercayaan menjadi perekat sosial yang vital di tengah ketidakpastian dan kerentanan wilayah perbatasan.

### **SIMPULAN**

Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan serta kepuasan publik, sedangkan sikap penyidik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Kepercayaan publik justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan publik karena tingginya kepercayaan dapat memunculkan ekspektasi berlebihan yang sulit dipenuhi oleh institusi kepolisian di wilayah perbatasan. Selain itu, kepercayaan publik tidak mampu

memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, tetapi mampu memediasi secara parsial pengaruh sikap penyidik terhadap kepuasan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan teknis menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara sikap pelayanan tetap penting dalam membangun hubungan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Polres Nunukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bovens, M. (2019). Performance, public service delivery and citizen satisfaction. In *The Oxford Handbook of Public Accountability*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190855802.013.24>
- Djou, S. H. N., Darman, D., & Kuku, C. (2023). The Effect of Administrative Service Quality and Officer Responsiveness on Service Satisfaction. *West Science Business and Management*, 1(2), 89–102. <https://doi.org/10.58812/wsbm.v1i102.87>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2021). Reconsidering the expectancy-disconfirmation model: How satisfaction differs in different public service contexts. *Public Administration Review*, 81(3), 452–464. <https://doi.org/10.1111/puar.13270>
- Hidayati, T. (2014). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 5(2), 101–118. <https://doi.org/10.22219/jibe.vol5.no2.101-118>
- Iskandar, I. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 145–162. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jmb/article/view/1098>
- Jilke, S., & Van Ryzin, G. G. (2021). What drives citizen satisfaction? A meta-analysis of the expectancy-disconfirmation model. *Public Administration Review*, 81(4), 623–635. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Komnas HAM. (2023). Laporan tahunan Komnas HAM RI tahun 2022: Capaian, tantangan & optimisme melanjutkan langkah dalam pemajuan & penegakan HAM. Jakarta: Komnas HAM. <https://www.komnasham.go.id>
- Lubis, A. S., Sutrisno, B. H., Margareta, Y., Rusdi, M. Y., & Darma, S. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Satuan Reserse Kriminal Dalam Menangani Pelaporan Kasus Pencurian Kendaraan Motor Di Polsek Sungsang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 134–150. <https://doi.org/10.46799/jian.v12i2.564>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill. <https://books.google.com>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2022). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 24(5), 639–657. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1111927>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435988800133>

- Simbolon, D. L., & Debora, D. (2024). Strategy to Increase the Effectiveness of Investigating Corruption Crimes by Law Enforcement Officials in Indonesia. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(1), 112–128. <https://doi.org/10.57235/qistina.v3i1.363>
- Van de Walle, S. (2021). *Trust in Public Administration: A Systematic Review of the Literature*. London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003172451>
- Van de Walle, S., & Lahat, L. (2020). Do public officials trust citizens? A survey experiment in Israel and the Netherlands. *Public Management Review*, 22(8), 1163–1183. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619814>
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. *Public Management Review*, 17(3), 425–442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Yang, K. (2022). Citizen satisfaction with public services: A meta-analysis of the determinants. *Public Administration Review*, 82(3), 456–471. <https://doi.org/10.1111/puar.13461>