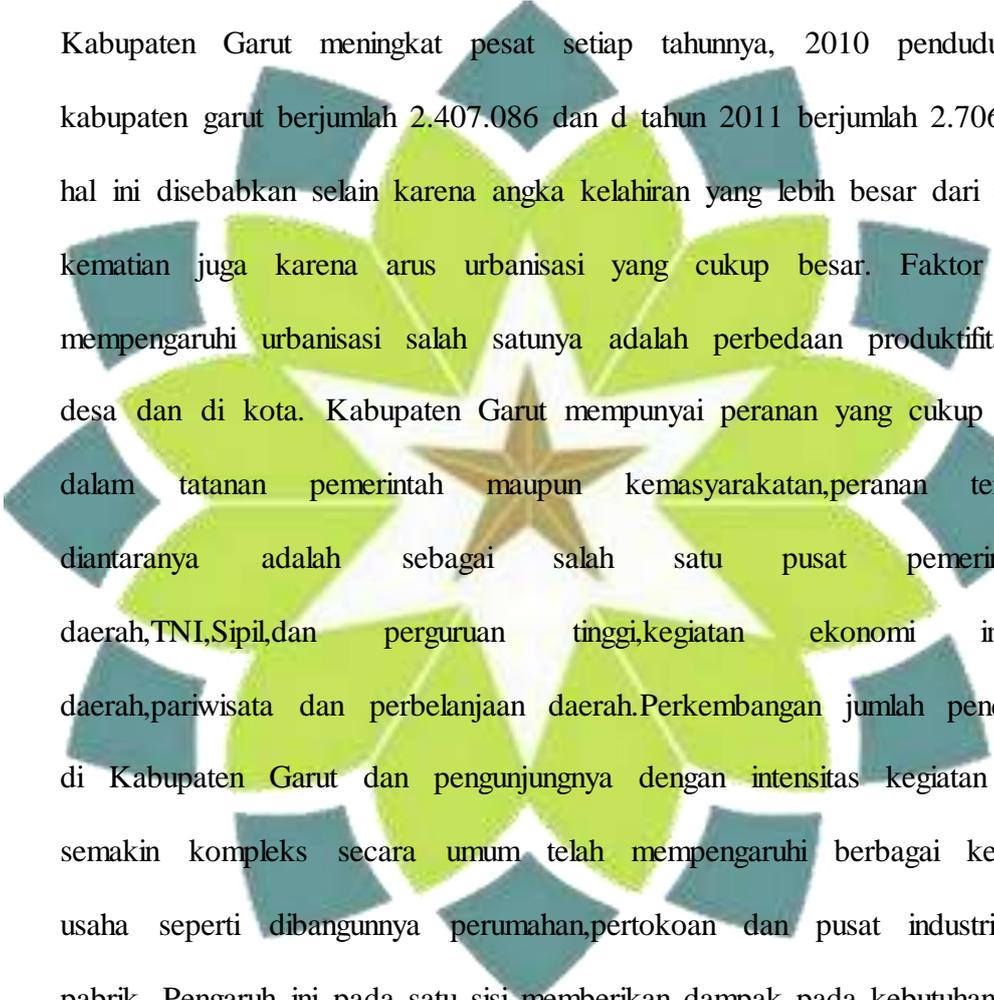


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian



Pertumbuhan penduduk di kota-kota besar di Indonesia khususnya di Kabupaten Garut meningkat pesat setiap tahunnya, 2010 penduduk di kabupaten garut berjumlah 2.407.086 dan d tahun 2011 berjumlah 2.706.586. hal ini disebabkan selain karena angka kelahiran yang lebih besar dari angka kematian juga karena arus urbanisasi yang cukup besar. Faktor yang mempengaruhi urbanisasi salah satunya adalah perbedaan produktifitas di desa dan di kota. Kabupaten Garut mempunyai peranan yang cukup besar dalam tatanan pemerintah maupun kemasyarakatan,peranan tersebut diantaranya adalah sebagai salah satu pusat pemerintahan daerah,TNI,Sipil,dan perguruan tinggi,kegiatan ekonomi industri daerah,pariwisata dan perbelanjaan daerah.Perkembangan jumlah penduduk di Kabupaten Garut dan pengunjungnya dengan intensitas kegiatan yang semakin kompleks secara umum telah mempengaruhi berbagai kegiatan usaha seperti dibangunnya perumahan,pertokoan dan pusat industri dan pabrik. Pengaruh ini pada satu sisi memberikan dampak pada kebutuhan akan perbaikan dari kondisi lalu lintas di Kabupaten Garut ini,namun disisi lain jalan yang tersedia tidak bertambah panjang.

Kabupaten Garut sebagai salah satu kabupaten yang memiliki daya tarik tersendiri bila dilihat dari aspek nilai-nilai sejarah dan budaya tentu

memikat masyarakat untuk berkunjung atau bahkan menetap di Kabupaten Garut ,Oleh karena itu ,kodisi tersebut telah menampilkan keanekaragaman permasalahan yang harus dihadapi termasuk seputar kondisi lalu lintas di jalan raya Kabupaten Garut itu sendiri . Pertambahan jumlah kendaraan bermotor pun tidak dapat dihindari lagi karena kebutuhan atau sebagai konsekuensi atas berkembangnya jumlah penduduk beserta aktivitasnya. Namun pada kenyataannya tidak sedikit masyarakat yang tidak memperhatikan aspek keselamatan,berbagai masalah tata letak jalan,serta masih ada pelanggaran-pelanggaran yang masih saja banyak terjadi di jalan raya. Terkait dengan berbagai aspek tersebut maka kebijakan pemerintah terhadap pengawasan dan penertiban berlalulintas dijalan raya mutlak diperlukan.

Polisi mempunyai tugas, dan tugas pokok dari polisi itu adalah pengayom,pelindung,pelayan,penegak hukum . Salah satu tugas khusus dari polisi adalah pelayan. Satlantas Polres Garut merupakan salah satu institusi pemerintah yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara konkrit. Sebagai pelayanan publik yang berhubungan dengan aspek keamanan,ketertiban dan kelancaran lalu lintas serta selaku penegak hukum di bidang lalu lintas. Satlantas Polres Garut menjadi ujung tombak dalam hal ketertiban di jalan raya di Kabupaten Garut,masalah ketertiban di jalan raya ini diatur dalam Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk keselamatan,keamanan,kelancaran,dan ketertiban lalu lintas dan angkutan jalan.

Dalam rangka melaksanakan penertiban di jalan raya berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, fungsi dan peranan Kepolisian Republik Indonesia khususnya Satuan Kepolisian Lalu Lintas sangat penting. Satlantas adalah bagian dari kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan Kepolisian di bidang Lalu Lintas.

Berdasarkan penjabaran di atas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya Satlantas menurut Undang-Undang nomor 22 Tahun 2009 adalah Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.

1. Menyelenggarakan fungsi teknis lalu lintas yang meliputi :
 - a. Dikmas Lantas
 - b. Rekayasa lantas
 - c. Registrasi dan identifikasi SIM
 - d. Gakkum Lantas
 - e. Patroli dan pengawalan
2. Melaksanakan dan mendukung penyelenggaraan operasi kepolisian kewilayahan
3. Melaksanakan kegiatan rutin kepolisian bidang lantas
4. Melaksanakan administrasi dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data/informasi yang berkenaan dengan aspek pembinaan maupun operasional fungsi teknis lantas

Polri telah mulai melaksanakan Reformasi Birokrasi, yang ditandai dengan terbitnya buku biru reformasi Polri. Selanjutnya, pada tahun 2005 berhasil menyusun *grand strategy* Polri 2005–2025, tahun 2008 melakukan akselerasi transformasi Polri, dan reformasi birokrasi. Untuk tahun 2005 – 2009, Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*). Tahapan selanjutnya, tahun 2010–2014 membangun kemitraan (*partnership*).

Pada Reformasi Birokrasi Gelombang II (2010-2014) yang berlandaskan Pepres nomor 81 Tahun 2010 yang mempunyai target tingkat pelaksanaan secara nasional dan internasional dan mempunyai sasaran terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, meningkatkan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Area atau Bidang Perubahan yang meliputi :

1. Organisasi
2. Tatalaksana
3. Peraturan perundang-undangan
4. SDM aparatur
5. Pengawasan
6. Akuntabilitas
7. Pelayanan publik
8. *Mind set* dan *culture set* aparatur

Kebijakan Reformasi birokrasi gelombang II khususnya dalam program pelayanan publik yang diharapkan menghasilkan terwujudnya

kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik dalam tubuh Polri yaitu Pelayanan Prima yang masuk dalam program *Quick Wins*. *Quick Wins* Merupakan salah satu program yang merupakan produk utama Polri yang mempunyai daya ungkit kuat (*key leverage*) dan manfaatnya bisa langsung dirasakan oleh masyarakat, dan dapat direalisasikan serta hasilnya bisa diukur dalam 3 – 12 bulan.

Program *Quick Wins* merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang dilakukan di tubuh Polri. Reformasi birokrasi yang diterapkan jajaran Polri khususnya Polres Garut saat ini dilandasi dengan Undang-undang nomor 17 Tahun 2007 tentang rencana pembangunan nasional jangka panjang 2005-2025. Adapun Program QUICK WINS Polri mencakup 4 hal sebagai berikut :

- a. Quick respons Turjawali
- b. Transparansi penyidikan [SP2HP]
- c. Transparansi pelayanan SIM, STNK, dan BPKB
- d. Transparansi rekrutmen personel.

Namun dalam pelaksanaannya, perubahan dan pembaharuan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa tersebut tidak mungkin akan dapat dilaksanakan dengan efektif tanpa peningkatan Kualitas Pelayanan Prima dan Transparan kepada Masyarakat.

Peningkatan kinerja Polri dalam melaksanakan tugas dibidang Pelayanan kepada masyarakat, harus diawali dengan perubahan kultur personelnnya, responsif dan tidak adaptif dengan semua bentuk perubahan

dalam masyarakat. Untuk Meningkatkan kepercayaan dan kecintaan publik kepada Polri dalam waktu yang cepat, khususnya dibidang Transparansi penerbitan SIM,STNK,dan BPKB Satpas Sat Lantas Polres Garut telah melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat melalui penerbitan SIM,STNK,dan BPKB yang berlandaskan asas transparan, akuntabel, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

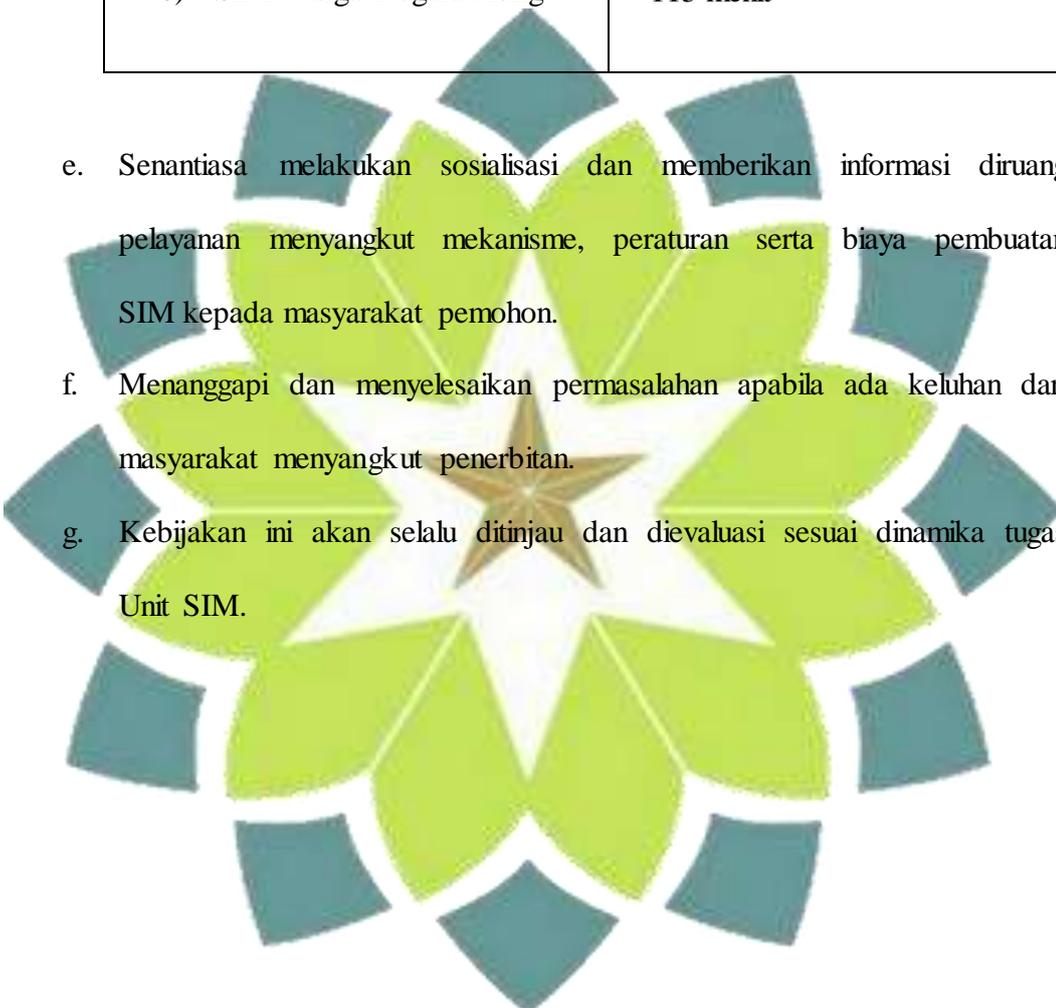
1. SIM (Surat Ijin Mengemudi)

Polres Garut menyelenggarakan sistem pelayanan SIM secara transparan dan akuntabel agar terpenuhinya harapan dan keinginan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka :

- a. Secara bersama-sama berkomitmen untuk mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Taat pada peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- c. Melaksanakan sistem manajemen mutu pelayanan SIM yang sudah ditetapkan, secara terpelihara melalui prosedur yang secara terpelihara melalui prosedur yang ditetapkan dalam dokumen mutu.
- d. Memberikan pelayanan yang simpatik dan kepastian waktu penyelesaian / proses penerbitan SIM sesuai jenis SIM.

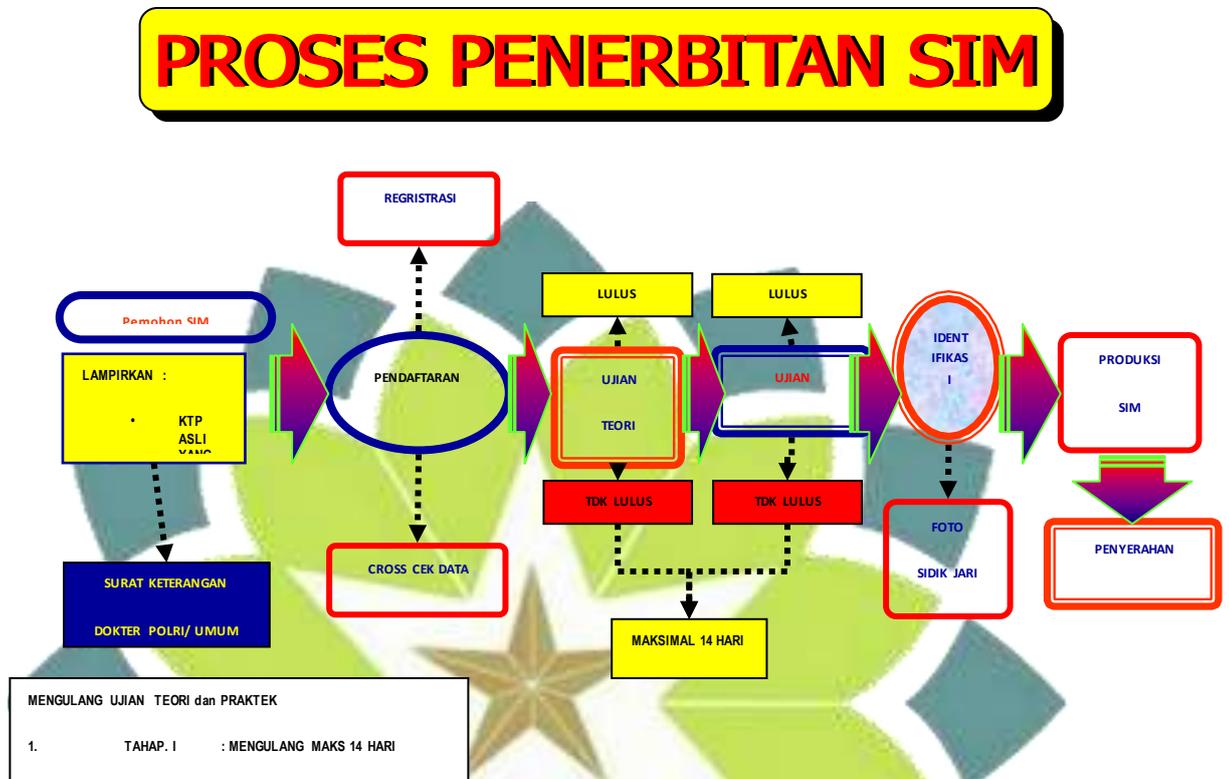
1) SIM Baru	115menit
2) Perpanjangan	15 menit

3) Peningkatan Gol. SIM	15 menit
4) SIM Hilang / Rusak	15menit
5) SIM Mutasi	15 menit
6) SIM Warga Negara Asing	115 menit

- 
- e. Senantiasa melakukan sosialisasi dan memberikan informasi diruang pelayanan menyangkut mekanisme, peraturan serta biaya pembuatan SIM kepada masyarakat pemohon.
 - f. Menanggapi dan menyelesaikan permasalahan apabila ada keluhan dari masyarakat menyangkut penerbitan.
 - g. Kebijakan ini akan selalu ditinjau dan dievaluasi sesuai dinamika tugas Unit SIM.

Gambar 1.1

MEKANISME PENERBITAN SIM



Sumber : Bagan alur pelayanan penertiban SIM Polres Garut

1. Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor ketika bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

Berdasarkan ketentuan pasal 67 ayat (1) dinyatakan bahwa registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas dan angkutan

jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam sistem administrasi manunggal satu atap. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat Samsat adalah suatu sistem pelayanan administrasi secara terintegrasi dan terkoordinasi yang meliputi pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta pelayanan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), yang penyelenggaraannya dikoordinasikan oleh Polri.

Inbers merupakan Instruksi Bersama Tiga Menteri yaitu Menhankam, Mendagri dan Menkeu tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam menerbitkan STNK, pembayaran PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ.Juklak (petunjuk pelaksanaan) Bersama Samsat merupakan penjabaran dari Inbers Tiga Menteri tentang pedoman tata laksana pendaftaran kendaraan bermotor, pemungutan PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ pada kantor Bersama Samsat.

Petugas di Kantor Bersama Samsat terdiri dari 3 instansi (Petugas Polri, Petugas Dinas Pendapatan Daerah, Petugas Jasa Raharja)

1. Polri berseragam pelayanan Samsat
2. Dinas Pendapatan Daerah berseragam pelayanan Samsat
3. PT. Jasa Raharja berseragam pelayanan Samsat

STNK adalah Surat yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu bukti pendaftaran kendaraan bermotor yang

berisikan identitas kepemilikan, identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku. STNK berfungsi sebagai sebagai Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan selalu melekat dengan kendaraannya apabila bergerak di jalan raya. Penerbitan STNK dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia di Samsat, spesifikasi teknis dan pengadaan materil STNK ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, bersamaan dengan penerbitan STNK diberikan Nomor Register BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), dan pada STNK dimasukkan nomor BPKB.

PENGURUSAN BPKB

GAMBAR 1.2



Sumber : <http://cara-buat-sim.blogspot.com/>

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan data yang saya lihat menyatakan bahwa program peningkatan kualitas pelayanan publik di Satlantas Polres Garut belum sesuai target, dapat dilihat dari hasil pencapaian dan tindak lanjut yang sangat minim ini membuktikan bahwa kinerja pegawai di Satlantas Polres Garut kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang yang saya kemukakan terjadinya ketidaksesuaian antara target kinerja dan pencapaian di duga adanya pelayanan yang kurang berkualitas yang disebabkan oleh kinerja pegawai yang kurang maksimal sedangkan, Polres Garut menetapkan dan menyediakan serta memelihara infra struktur yang dibutuhkan dalam rangka menghasilkan layanan yang berkualitas. Terjadi kesenjangan antara teori dan kenyataan, maka dari itu saya tertarik untuk mengambil judul tentang :

“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Kepolisian di Satlantas Polres Garut “.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka yang menjadi pernyataan masalah penelitian ini adalah “Kinerja Kepolisian pada kantor Satlantas Polres Garut masih rendah, karena pelayanan prima salah satu bagian reformasi birokrasi yang ditetapkan jajaran Polri khususnya Polres Garut saat ini dilandasi dengan Perpers nomor 81 Tahun 2010 . Dan berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Jika dilihat dari tabel kinerja kepolisian bisa kita lihat adanya penurunan kinerja kepolisian dalam pencapaian target misalnya pada bulan Januari-Maret kepolisian berhasil mencapai target. Pencapaian target yaitu sebesar 9,9% sedangkan pada bulan April-Juni terjadi penurunan pencapaian target yaitu sebesar 7,4% . Seharusnya pihak kepolisian bisa lebih meningkatkan kinerjanya sehingga bisa mencapai target dengan baik.

1.3 Rumusan Penelitian

Berdasarkan pernyataan masalah tersebut dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut ;

1. Seberapa besar pengaruh tepat waktu (ketepatan) terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut ?
2. Seberapa besar pengaruh akuntabilitas (pertanggung jawaban) terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut ?
3. Seberapa besar pengaruh transparansi (keterbukaan) terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut ?
4. Seberapa besar pengaruh tidak diskriminatif (kesamaan hak) terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut ?
5. Seberapa besar pengaruh tepat waktu, akuntabilitas, transparansi, tidak diskriminatif terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah untuk :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Tepat Waktu dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Akuntabilitas dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut ?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Transparansi dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut ?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Tidak Diskriminatif dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut ?
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bersamaan antara Tepat Waktu, Akuntabilitas, Transparansi, Tidak Diskriminatif dalam konteks pelayanan prima terhadap kinerja kepolisian di Satuan Lalulintas Polres Garut ?

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan bahan masukan bagi para pelayan di Polres Garut, khususnya pada lingkungan Satuan Lalulintas Polres Garut dalam rangka meningkatkan kinerja kepolisian.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi para peneliti selanjutnya dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada program studi Administrasi Negara.

1.6 Kerangka Pemikiran

Budiardjo (2003) mengatakan bahwa Negara adalah agency (alat) dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan-hubungan manusia dalam suatu masyarakat dan menertibkan gejala-gejala kekuasaan dalam masyarakat. Dan di dalam suatu Negara, terdapat organisasi yang mendapat mandat dari masyarakat /rakyat sebagai pemegang kekuasaan yang disebut pemerintah.

Menurut Gronroos (1990: 27) definisi pelayanan adalah Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau lain-lain yang disediakan oleh perusahaan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan . Menurut Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *Good Governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima, dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan pelayanan untuk mengkaji hal tersebut dan mengembangkan suatu model manajemen pelayanan yang responsif dan akuntabel.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:18-19)

Dalam pengelolaan proses pelayanan serta proses-proses yang terkait dengan kegiatan tersebut, Polres Garut menyediakan dan mengelola sumber daya manusia. Organisasi menjamin bahwa personil yang bertugas memiliki kompetensi yang memadai atas tugas dan tanggung jawabnya, maka dari itu Polres Garut memiliki prinsip kerja yaitu:

1. Tepat waktu
2. Akuntabilitas
3. Transparan
4. Tidak diskriminatif

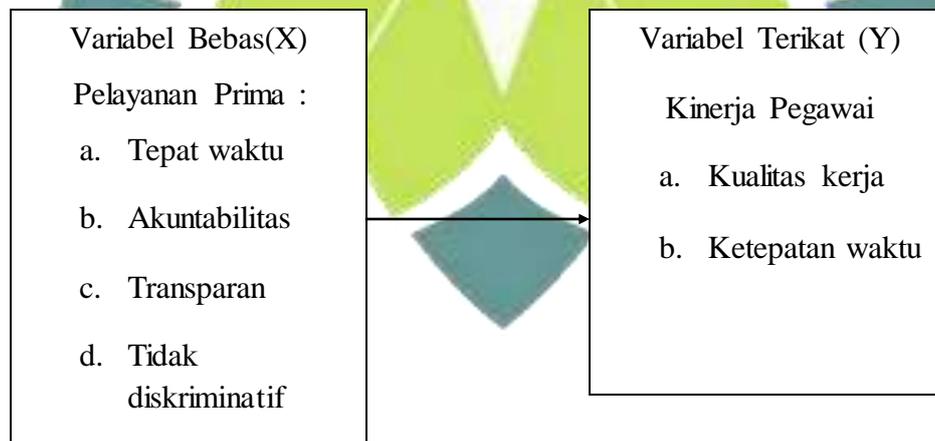
1.7 Alur Pemikiran

Berdasarkan semua uraian diatas, pada kerangka pemikiran tersebut maka penelitian yang dilakukan, di fokuskan pada pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja pegawai di Satlantas Polres Garut.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar paradigma penelitian, seperti yang terlihat pada bagan berikut ini

Bagan 1.1

Paradigma pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai



1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data-data yang terkumpul. Berdasarkan kutipan diatas pelayanan prima harus mampu meningkatkan produktivitas pelaksanaan tugas, mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan. Semua ini tidak terlepas dari para kinerja kepolisian yang harus bisa melayani masyarakat dengan baik sehingga menciptakan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Sebagai instansi pemerintah, Satlantas Polres Garut memberikan pelayanan publik (*public service*) berbeda dengan perusahaan pada umumnya yang mencari laba dan banyak pesaing. Namun demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat instansi pemerintah pun dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*.

Maka hipotesis pada penelitian ini, apabila pelayanan prima ini bisa terlaksana dengan baik maka kinerja pegawai diharapkan bisa meningkat, namun apabila pelayanan prima ini tidak terlaksana dengan baik maka kinerja pegawainya pun menurun. Maka hipotesis pada penelitian ini sebelumnya di uji kebenarannya, apakah pengaruh pelayanan prima mempengaruhi kinerja pegawai atau apakah pelayanan prima tidak mempengaruhi kinerja pegawai, dijelaskan dalam bentuk Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

Ha : Pelayanan Prima tepat waktu (ketepatan) dalam konteks pelayanan prima dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Ho : Pelayanan Prima tepat waktu (ketepatan) dalam konteks pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Hipotesis 2 :

Ha : Pelayanan Prima akuntabilitas (pertanggung jawaban) dalam konteks pelayanan prima dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Ho : Pelayanan Prima akuntabilitas (pertanggung jawaban) dalam konteks pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Hipotesis 3:

Ha : Pelayanan Prima transparansi (terbuka) dalam konteks pelayanan prima dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Ho : Pelayanan Prima transparansi (tebuka) dalam konteks pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Hipotesis 4 :

Ha : Pelayanan Prima tidak diskriminatif (kesamaan hak) dalam konteks pelayanan prima dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Ho : Pelayanan Prima tidak diskriminatif (kesamaan hak) dalam konteks pelayanan prima tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Hipotesis 5 :

Ha : Tepat Waktu (ketepatan), akuntabilitas (tanggung jawab), transparansi (terbuka) dan tidak diskriminatif (kesamaan hak) dalam konteks gaya kepemimpinan secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

Ho : Tepat Waktu (ketepatan), akuntabilitas (tanggung jawab), transparansi (terbuka) dan tidak diskriminatif (kesamaan hak) dalam konteks pelayanan prima secara bersama – sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepolisian di Satlantas Polres Garut

