

**PENGARUH KINERJA KEPOLISIAN DAN CITRA KEPOLISIAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KASAT NARKOBA DI POLRES PRINGSEWU
LAMPUNG**

**THE INFLUENCE OF POLICE PERFORMANCE AND POLICE IMAGE ON
COMMUNITY SATISFACTION ON DRUG CARD AT PRINGSEWU LAMPUNG
POLRES**

**Deddy Wahyudi
Suharto
Afdal Mazni**

Program Study Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro
Jl. Gatot Subroto, No. 100, Yosodadi, Kota Metro
E-mail: deddywahyudi991@gmail.com

Abstract

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan masyarakat yang merupakan perasaan puas atau kecewa sebagai hasil dari proses masyarakat yang membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja yang diterima, dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan masyarakat, atau bahkan melebihinya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh kinerja kepolisian dan citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling menggunakan rumus wibisono dan di peroleh sampel sebanyak 100 responden.

Pengujian persyaratan instrument yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji normalitas, uji homogenitas, analisis regresi linier berganda, dan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) serta analisis koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh adanya pengaruh positif kinerja kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $t_{hitung} (4,431) > t_{tabel} (1,66)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, adanya pengaruh positif citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $t_{hitung} (5,45) > t_{tabel} (1,66)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dan Kinerja kepolsian dan citra kepolisian secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $F_{hitung} (38,62) > F_{tabel} (3,09)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kinerja kepolisian, citra kepolisian, kepuasan masyarakat.

Abstract

This research is motivated by community satisfaction which is a feeling of satisfaction or disappointment as a result of a community process that compares the expectations they have with the performance received, where the services or results received must at least be the same as the community's expectations, or even exceed them.

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of police performance and image of the police on public satisfaction with the invisible drugs at Pringsewu Police. The sampling technique in this research is Accidental Sampling using the Wibisono formula and obtained a sample of 100 respondents.

Testing the instrument requirements used includes validity and reliability tests. Normality test, homogeneity test, multiple linear regression analysis, and to test the hypothesis using a partial test (T test), simultaneous test (F test) and analysis of the coefficient of determination (R²). Based on the research results, it was found that the police performance had a positive effect on community satisfaction with $t_{count} (4.431) > t_{table} (1.66)$ with a significance level of $0.000 < 0.05$, there was a positive influence on police image on community satisfaction with $t_{count} (5, 45) > t_{table} (1.66)$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. And the performance of the police and the image of the police together have a positive and significant effect on community satisfaction with the value of $F_{count} (38.62) > F_{table} (3.09)$ with a significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Police performance, police image, community satisfaction.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Republik Indonesia sebagai penegak hukum Indonesia berkewajiban menghapus pelanggaran dan menumbuhkan rasa nyaman bagi warga negara. Dalam kondisi demikian, polisi berperan dalam menjaga keamanan nasional di Indonesia, khususnya dalam menciptakan ketertiban umum. Polri bisa dikatakan sebagai pengayom, dan penegak hukum, karena kehadiran polisi membawa makna hukum yang sebenarnya.

Kemajuan teknologi yang sangat pesat memiliki dampak positif dan juga dampak negatif bagi para penggunanya. Beberapa dampak positif contohnya seperti penyampaian informasi lebih efektif melalui teknologi digital dan salah satu dampak negatifnya yaitu semakin meningkatnya kemajuan

Beredarnya obat – obat terlarang serta penggunaan yang tidak tepat pada warga harus dihentikan. dan diatasi yang harus dilakukan sesuai dengan diundangkannya Undang-Undang Narkotika, agar masalah narkotika tidak terus memperparah di masyarakat, karena hal ini menjadi momok pembangunan nasional. Hal ini terkait dengan peran aparat penegak hukum khususnya kepolisian yang sangat penting dalam menyeimbangkan dan melindungi kehidupan sosial sebagai abdi negara di masyarakat.

Salah satu perwujudan fungsi instansi pemerintah adalah memberikan layanan publik pada masyarakat.

Layanan publik ialah pelayanan yang diberikan pada masyarakat luas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memenuhi persyaratan hukum (Khurwanani, 2013: 1).

Masyarakat pada umumnya memiliki harapan pada lembaga hukum layaknya instansi kepolisian yang perannya sangat dibutuhkan masyarakat dalam berikan pelayanan yang maksimal dan optimal. Beredarnya oknum ditengah-tengah masyarakatlah yang memberikan citra yang negative pada instansi kepolisian. Dengan adanya pandangan serta citra yang buruk pasti akan menghambat pertumbuhan instansi kepolisian, maka diperlukannya upaya perubahan citra tersebut.

Kunci keberhasilan pelayanan publik ialah sukses membantu masyarakat melalui sepenuh hati dan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan bahwa seseorang senang dengan apa yang telah berhasil diperolehnya dan memenuhi harapannya (Normasari et al., 2013), oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik perlu memahami kebutuhan masyarakat

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek Polres Pringsewu dengan judul **“Pengaruh Kinerja Kepolisian dan Citra Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kasat Narkoba di Polres Pringsewu Lampung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kasus narkoba yang belum bias ditangani dengan maksimal sehingga membuat masyarakat merasa tidak aman.
2. Kurangnya pendekatan antara anggota Kepolisian dengan masyarakat sehingga menimbulkan penilaian negatife dikalangan masyarakat.
3. Kurangnya pelatihan tentang kasus Narkoba sehingga kurang maksimal cara penanggulangannya.
4. Kinerja Kepolisian kurang optimal dalam melayani keluhan masyarakat.
5. Anggota Kepolisian tidak dapat memahami masyarakat sehingga Citra Kepolisian rendah dikalangan masyarakat
6. Masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap anggota Kepolisian.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja Kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?
2. Apakah citra Kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?
3. Apakah kinerja Kepolisian dan Citra Kepolisian secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja Kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu.
2. Untuk mengetahui citra Kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?
3. Untuk Mengetahui kinerja Kepolisian dan Citra Kepolisian secara bersama-sama berpengaruh positif

terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Pringsewu?

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Teori

1. Kinerja Kepolisian

Kinerja anggota yang besar diharapkan dalam organisasi, semakin banyak anggota miliki kinerja tinggi, maka produktivitas organisasi dengan keseluruhan akan melonjak sehingga organisasi bisa bertahan pada semua kondisi. Kinerja menjadi hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang serta kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Prayoga, & Nursari, 2020 : 2). Hal serupa juga di ukapkan oleh Susanti, dkk (2019 : 71) "kinerja merupakan keseluruhan aktfitas dalam melakukan tugasnya terhadap perusahaan atau instansi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing individu terhadap instansi".

Menurut Anugrah (2017 : 9) kinerja ialah sebuah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan dalam realisasikan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi atau dapat dikatakan jika kinerja ialah hasil akhir dari operasi pekerjaan tertentu yang dilakukan dengan terencana di tempat dan pada waktu tertentu oleh pegawai dan organisasi yang bersangkutan. Lastriani (2014 : 358) "jelaskan jika kinerja ialah hasil kerja yang kualitas dan kuantitas bisa diraih oleh seseorang pegawai ketika laksanakan tugasnya sesuai pada tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Meiyawati (2014 : 19) menjelaskan bahwa kinerja pegawai miliki kaitan yang erat padahasil pekerjaan seseorang ketika suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut Kualitas, Kuantitas, dan Ketepatan waktu. Hendro, dkk (2020 : 94) menambahkan bahwa Kinerja polri merupakan pencapaian anggota secara nyata berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Setiap anggota polri sesungguhnya telah dibentuk

kemampuannya sejak pelatihan sebelum diangkat menjadi anggota. Namun, seringkali kemampuan tersebut tidak dipergunakan dengan sebaik mungkin.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disintesis bahwa kinerja kepolisian merupakan sesuatu yang

2. Citra Kepolisian

Citra dibentuk dengan berlandaskan informasi yang kita terima. Citra baik berasal dari organisasi akan memiliki efek yang sangat menguntungkan, tetapi sebaliknya melalui citra yang buruk akan merugikan organisasi. Citra yang baik memiliki arti dalam masyarakat kesan yang positif tentang organisasi, sedangkan melalui citra yang buruk berarti masyarakat memiliki kesan negatif. Citra ialah kesan suatu objek terhadap objek lain yang terbentuk melalui memproses informasi tiap waktu berasal berbagai sumber terpercaya tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan citra pada objek dari adanya penerima informasi tiap waktu (Putri L, 2016: 21).

Citra baik serta positif dapat membentuk kepercayaan masyarakat selama masih dapat dipertahankan. Akan tetapi sebaliknya citra bisa berubah menjadi buruk serta negatif, ketika kemudian hari kenyataannya tidak didukung kemampuan dan keadaan yang sebenarnya. Menurut Indriani (2015: 11) "citra adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu". Citra ialah tujuan utama, dan sekaligus menjadi reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh setiap organisasi atau perusahaan (Agustia & Anisah, 2018 :514).

Keberhasilan sebuah instansi dapat berpengaruh dalam sebuah citra organisasi. Dengan adanya citra yang baik dapat memberikan nilai tambah bagi sebuah instansi karena semakin baik citra yang timbul dimata masyarakat akan menggerakkan emosi masyarakat dan membuat masyarakat merasa jika nilai yang kalian terima setara dengan biaya yang mereka

dicapai oleh pegawai yang diperlihatkan oleh pegawai melalui kemampuannya menyelesaikan tugas, berinisiatif dan kreativitas serta keandalannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

keluarkan. Putri (2014: 143) menguraikan citra ialah bagaimana cara pihak lain menilai sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau kegiatan. Citra ialah cara seorang individu maupun khalayak dalam memandang sebuah instansi dengan melihat segala aktivitasnya.

Dari beberapa pendapat tersebut Dari beberapa pendapat tersebut dapat disintesis jika citra kepolisian ialah kenangan yang didapatkan sesuai dengan pengetahuan pengalaman seseorang tentang sesuatu yang terbentuk karena adanya kebudayaan organisasi yang baik, identitas fisik instansi juga interaksi pegawai dengan masyarakat, yang pada akhirnya terjadi peningkatan interaksi masyarakat untuk kesan komunikasi berkualitas yang tersimpan dalam ingatan masyarakat.

3. Kepuasan Masyarakat

Dalam pelayanan publik kepuasan konsumen ialah factor penting yang wajib diperhatikan oleh pelayan public, dengan tingginya kepuasan masyarakat dapat menjelaskan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan public. Kepuasan masyarakat ialah perbandingan antara kesenangan pada keiatan dan suatu layanan produk dengan harapannya ialah kepuasan (Riyadin, 2019 : 45).

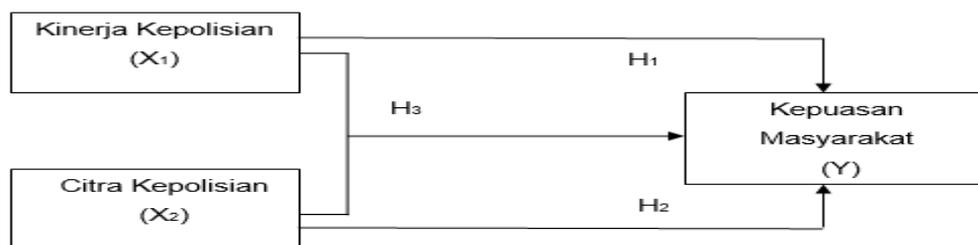
Menurut Normasari, dkk (2013: 3) mengartikan "kepuasan masyarakat sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya". Secara menyeluruh kepuasan bisa diuraikan dengan sebuah perbandingan dengan layanan atau hasil yang diterima customer pada harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melampauinya.

Panjaitatan & Yuliati (2016: 271) menjelaskan apakah kepuasan adalah kondisi emosional, reaksi setelah pembeliannya dapat dalam bentuk kemarahan, ketidakpuasan, iritasi, netralitas, emosi dan kesenangan. Perbandingan layanan yang dimasukkan oleh layanan yang harus memberikan pengaruh terhadap kepuasan, selain menjadi reaksi emosional jangka pendek untuk pelaksanaan kepuasan tertentu dari komunitas layanan adalah tujuan organisasi yang telah berada di lapangan. Jasa. . Kepuasan ini sangat penting karena menyiratkan kesinambungan organisasi di masa depan. Menurut Openiyani dan Suniti (2017: 2) Kepuasan adalah "perasaan senang atau mengecewakan seseorang

yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) dari produk yang dirancang untuk layanan yang diharapkan (atau hasil)." Jika ada kegagalan sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa tidak puas.

Timbulnya rasa puas masyarakat disebabkan dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketetapan keinginan pelayanan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disintesiskan bahwa kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan puas atau kecewa sebagai hasil dari proses masyarakat yang membandingkan harapan yang dimiliki dengan kinerja yang diterima, dimana layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan masyarakat, atau bahkan melebihinya.

B. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Model Penelitian

C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan telah dituangkan kedalam kerangka pikir, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh positif kinerja kepolisian terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh positif Citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh positif kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dimulai dengan pemikiran deduktif untuk mengurangi hipotesis, kemudian menguji bidang, kesimpulan atau hipotesis didasarkan pada data empiris. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji teori, mengkonfirmasi fakta dan menunjukkan hubungan antara variabel. Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah penelitian kuantitatif melalui pendekatan yang menyelidiki dengan bukti pengaruh, yaitu pencarian ukuran pengaruh antara variabel independen manfaat polisi (X1) dan variabel gambar (X2) dalam variabel kepuasan masyarakat (y) sebagian dianalisis dan secara bersamaan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian proposal tesis ini adalah kinerja kepolisian, citra kepolisian, dan kepuasan nasabah.

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Polres Pringsewu, yang beralamatkan di Jl. Veteran no 45. Kec. Pringsewu. Kab.Pringsewu Lampung.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

1. Metode Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang berada di sekitar polres Pringsewu, sedangkan metode penerikan sampel menggunakan rumus wibisono sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan di ambil adalah:

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan menggunakan rumus di tersebut didapatkan nilai n sebesar 96,04 atau dibulatkan menjadi 100 orang, sehingga pada penelitian ini setidaknya harus mengambil data dari sampel sekurang - kurangnya sebanyak 100 orang, untuk memperoleh sampel maka dibutuhkan waktu sampai terpenuhi nya sampel, misalnya dalam satu hari mendapatkan 10 orang, maka

kinerja kepolisian dan variabel citra kepolisian terhadap variabel kepuasan masyarakat adalah menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Perhitungan analisis regresi linier berganda ini akan menggunakan program SPSS (*Statistical Packages for the Social Science*).

untuk mendapatkan 100 orang dibutuhkan waktu selama kurang lebih 10 hari.

**BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Polres Pringsewu.

Kota Pringsewu secara resmi dimiliki oleh polisi yang kompleks, dipisahkan oleh polisi resor Tanggamus. Ini online dengan peresmian Kepolisian Regional Pringsewu oleh Inspektur Jenderal Direktur Kepolisian Daerah Lamung. Purwadi Archer, serta peresmian AKBP Hamid Andri Somanci sebagai Kepala Polisi Prenewu. Peresmian dan peresmian dilakukan melalui upacara yang diadakan di halaman Maple Prinsewu, Senin 25 November 2019, ditandai dengan prosesi sumpah dan menutupi posisi kantor dan perintah, serta pembukaan kantor meja. Kirim dengan menekankan tombol kumpul dari Kepala Kepolisian Daerah Lampung yang disertai dengan Bupati Pringsewu

B. Hasil Penelitian

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Kinerja	.087	100	.062	.985	100	.320
Citra	.071	100	.200*	.989	100	.567
Kepuasan	.071	100	.200*	.988	100	.494

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 21

Hasil uji normalitas variabel X₁, X₂, dan Y menunjukkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 dilihat dari kolom sig

pada kolmogrov-smirnov, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diuji distribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas perlu dilakukan untuk menghitung apakah data sampel berasal dari populasi yang memiliki varians yang homogen. Berikut ini merupakan hasil uji homogenitas:

Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X₂

Test of Homogeneity of Variances

Kepuasan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.435	22	65	.132

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel tersebut hasil uji homogenitas Y atas X₁ menunjukkan sig 0,132 > 0,05, sehingga skor pada variabel kinerja kepolisian (X₁) terhadap

kepuasan masyarakat (Y) yang berasal dari populasi yang homogen.

Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X₂

Test of Homogeneity of Variances

kepuasan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.157	26	69	.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel tersebut hasil uji homogenitas Y atas X₂ menunjukkan sig 0,000 < 0,05, sehingga skor pada variabel citra kepolisian (X₂) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yang berasal dari populasi yang tidak homogen.

c. Uji linearitas

1) Hasil Pengujian Linieritas Y atas X₁

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			3214.743	34	94.551	1.445	.101
kepuasan * kinerja	Between	Linearity	2036.586	1	2036.586	31.126	.000
	Groups	Deviation from Linearity	1178.156	33	35.702	.546	.970
Within Groups			4252.967	65	65.430		
Total			7467.710	99			

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21
 diketahui nilai signifikansi = 0,970 lebih besar dari 0,05, serta diketahui nilai F_{hitung}: 0,546 lebih kecil dari F_{tabel}: 1,73. pada taraf α: 0,05 dengan Dk pembilang

t (n-k): 65 yang menunjukkan linear secara signifikan antara variable kinerja kepolisian (X₁) dengan variable kepuasan masyarakat (Y)

2) Hasil Pengujian Linearitas Y atas X₂

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			4582.712	30	152.757	3.653	.000
kepuasan * citra	Between	Linearity	2469.249	1	2469.249	59.057	.000
	Groups	Deviation from Linearity	2113.463	29	72.878	1.743	.031
Within Groups			2884.998	69	41.812		

Total	7467.710	99			
-------	----------	----	--	--	--

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Hasil uji linieritas dapat dilihat dari output ANOVA. Dari tabel dapat diketahui nilai signifikansi = 0,031 lebih kecil dari 0,05, serta diketahui nilai F_{hitung} : 1,743 lebih besar dari F_{tabel} : 1,62. pada taraf α : 0,05 dengan Dk pembilang

(k-1) = 29 dan penyebut (n-k): 69 yang artinya tidak terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel citra kepolisian (X_2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

2. Pengujian Model Analisis

1) Regresi Linier Berganda

Analisis ini adalah untuk menyediakan nilai variabel dependen jika nilai variabel independen bereksperimen peningkatan atau penurunan dan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, jika setiap variabel independen positif atau negatif. Hasil uji regresi linier

berganda adalah sebagai berikut:
 $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Keterangan:

Y : Kepuasan Masyarakat

α : Konstanta

X_1 : kinerja Kepolisian

X_2 : Citra Kepolisian

β_1 : Koefisien regresi variabel kinerja

β_2 : Koefisien regresi Desain citra

e : *standard Error*

Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.016	6.763		2.220	.029
1 Kinerja	.363	.082	.360	4.431	.000
Citra	.419	.077	.444	5.452	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Pada tabel 4.12 *Coefficiens* untuk mencari regresi linier berganda adalah kolom "B", pada kolom tersebut nilai konstanta 15,016, nilai kinerja kepolisian 0,363 dan citra kepolisian 0,419. Dari hasil pengolahan data pada tabel tersebut dapat dirumuskan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,016 + 0,363X_1 + 0,419X_2 + 0,028 e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta (a) = 15,016 ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika variabel kinerja kepolisian, dan citra kepolisian

adalah 0, maka kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu sebesar 15,016.

- 2) Koefisien β_1 (X_1) = 0,363. Ini menunjukkan bahwa variabel kinerja kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, atau dengan kata lain, jika variabel kinerja kepolisian di tingkatkan satu-satuan, maka kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu akan meningkat sebesar 0,363 dengan asumsi variabel lain.
- 3) Koefisien β_2 (X_2) = 0,419. Ini menunjukkan bahwa variabel citra kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat atau dengan kata lain, jika variabel citra

kepolisian ditingkatkan satu-satuan, maka kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu

akan meningkat sebesar 0,419 dengan asumsi variabel lain.

2) Uji Parsial (Uji T)

Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.016	6.763		2.220	.029
1 Kinerja	.363	.082	.360	4.431	.000
Citra	.419	.077	.444	5.452	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1) Kinerja Kepolisian (X_1)

Variabel kinerja kepolisian memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,431 sedangkan nilai t_{tabel} 1,66. Dengan demikian nilai t_{hitung} (4,431) > t_{tabel} (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kepolisian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu, artinya jika variabel kinerja kepolisian ditingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Maka

kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Citra Kepolisian (X_2)

Variabel citra kepolisian memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,45 sedangkan nilai t_{tabel} 1,66. Dengan demikian nilai t_{hitung} (5,45) > t_{tabel} (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa citra kepolisian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu artinya jika variabel citra kepolisian ditingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

3) Uji Simultan (Uji-F)

Adapun hasil uji F adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3310.637	2	1655.319	38.625	.000 ^b
Residual	4157.073	97	42.856		
Total	7467.710	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), citra, kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan variabel kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu. Hal

tersebut dapat dilihat dari nilai F_{hitung} adalah 38,625 lebih besar dari pada 2 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,005 dan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang diperoleh dengan melihat tabel F dengan menggunakan tingkat

keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, nilai $df_1 = 2$, dan $df_2 = (n-k-1) = 100-2-1=97$. Maka nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,09. Dengan demikian diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$

(38,62 > 3,09). Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun hasil uji R^2 adalah sebagai berikut:

Hasil koefisien Determinasi R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.666 ^a	.443	.432	6.546	1.340

a. Predictors: (Constant), citra, kinerja

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS Versi 21

Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,443 atau 44,3% *Adjusted R Square* berkisar pada angka 1-0, dengan catatan semakin besar angka *Adjusted R Square* maka akan semakin kuat hubungan dari kedua variabel dalam model regresi.

- 1) R Square sebesar 0,443 berarti 44,3% variabel kinerja kepolisian dan citra kepolisian dapat dijelaskan oleh variabelkepuasan masyarakat. Sedangkan varians lain yang

tidak dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebesar 45,7%

- 2) *Adhusted R Square* sebesar 0,432 berarti 43,2% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja kepolisian dan citra kepolisian. Sedangkan 52,8% lainnya dijelaskan oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- 3) *Standard Error of Estimate* artinya mengukur variasi dan nilai yang diprediksi. Nilai *Standard Error of Estimate* nya 1,340. Semakin kecil *Standard Error of Estimate* berarti model semakin baik.

Pembahasan

1) Kinerja kepolisian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepolisian berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan anggota kepolisian dalam menyelesaikan tugas, berinisiatif dan keandalannya dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan masyarakat akan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat yang tinggi.

Kinerja kepolisian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, besarnya pengaruh kinerja kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil uji

t yaitu hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepolisian memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,431 sedangkan nilai t_{tabel} 1,66. Dengan demikian nilai t_{hitung} (4,431) > t_{tabel} (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kepolisian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kasus narkoba di Polres Pringsewu.

2) Citra kepolisian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra kepolisian berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan

bahwa pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu yang terbentuk karena adanya budaya instansi yang baik, identitas fisik instansi serta interaksi pegawai dengan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan interaksi masyarakat untuk kesan komunikasi berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Citra kepolisian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, besarnya pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil uji t yaitu hasil dari penelitian menunjukkan bahwa citra kepolisian memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,45 sedangkan nilai t_{tabel} 1,66. Dengan demikian nilai t_{hitung} (5,45) > t_{tabel} (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa citra kepolisian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba di Polres Pringsewu artinya jika variabel citra kepolisian ditingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

3) Kinerja kepolisian dan citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dan citra kepolisian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kinerja dan citra kepolisian akan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

Kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara simultan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh kinerja kepolisian dan citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil uji F , hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepolisian dan citra kepolisian memiliki F_{hitung} 38,625 sedangkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,09, dengan demikian nilai F_{hitung} (38,62) > F_{tabel} (3,09) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja

kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kasat narkoba Polres Pringsewu.

BAB IV

A. Kesimpulan

Dari keseluruhan uraian dalam tesis ini maka dapat diambil kesimpulan yang merupakan gambaran menyeluruh dari hasil pembahasan, yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif kinerja kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisis data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada nilai t_{hitung} 4,431 dengan sig. 0,000. Ini artinya semakin baik kinerja kepolisian maka akan berdampak baik pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
2. Adanya pengaruh positif citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisis data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada nilai t_{hitung} 5,45 dengan sig. 0,000. Ini artinya semakin baik citra kepolisian maka akan berdampak baik pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
3. Kinerja kepolisian dan citra kepolisian secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisis data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada F_{hitung} 38,625 dengan sig. 0,000. Ini artinya jika kinerja kepolisian dan citra kepolisian diupayakan secara maksimal dengan langkah-langkah yang matang akan berdampak kepada kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Agar kepuasan masyarakat meningkat, maka kinerja kepolisian harus ditingkatkan dengan cara diadakan pelatihan berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat kepada seluruh anggota Polres

pringsewu sehingga ke depannya diharapkan dapat bekerja secara profesional dan integritas.

2. Perlunya menciptakan citra kepolisian yang baik, dengan cara membiasakan budaya instansi yang baik, memperbaiki dan merawat identitas fisik instansi agar supaya indah dipandang mata dan nyaman dinikmati oleh masyarakat serta menjaga keharmonisan saat interaksi pegawai bersama masyarakat masyarakat dan mengedepankan kesopanan dan keramahan disetiap interaksinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, M., & Anisah, N. (2018). Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi Di Mata Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 3(2).
- Anugrah, S. F. (2017). Evaluasi Kinerja Kepolisian Dalam Penanganan Kasus Cyber Crime Di Provinsi Lampung (Studi Subdit II Direktorat Reserse Kriminal Khusus POLDA Lampung).
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Hendro, O., Priyanto, M., & Marlibatubara, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Displin Kerja Serta Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kepolisian di Polres Banyuasin. *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPRO)*, 1(1), 93-104.
- Indriani, Fitri. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Papandayan English Conversation School Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Universitas Garut*, 13, 10-16.
- Khurwanani, Dewi. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Kepolisian Resort Mojokerto*. Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Meliyawati. 2014. *Analisis Kinerja Aparatur Kepolisian Bagian Satuan Reserse Kriminal (Sat Reskrim) Di Unit Pidana Umum (Unit Pidum) Polres Kabupaten Seluma*. Skripsi, Universitas Bengkulu.
- Normasari, Selvy dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6, 1-9.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Prayoga, A., & Nursari, S. R. C. (2020). Evaluasi Kinerja Kepolisian Berdasarkan Kriteria Pengguna Menggunakan Metode Smart. *Journal of Informatics and Advanced Computing (JIAC)*, 1(1), 1-8.
- Putri, L. S. (2016). *Pengaruh Terpaan Media Televisi dalam Pembentukan Citra Kepolisian*. Skripsi. Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Putri, W. I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI. *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), 141-149.

- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Lastriani, E. (2014). Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Anggota Pada Satlantas Polresta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Unilak*, 11(2), 97109.
- Susanti, D., Novriansyah, Y., & Yeni, M. (2019). Pengaruh Pemberian Remunerasi Terhadap Kinerja Anggota Polri Satuan Reserse Dan Kriminal Kepolisian Resort Tebo. *Jurnal Akrab Juara*, 4(1), 68-75.