

# PENGARUH CITRA KEPOLISIAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLRES METRO

Ahkmad Pancarudin  
ahkmadpancarudin@gmail.com  
Mahasiswa Program Pascasarjana UM Metro

## *Abstrak*

*Kepolisian Republik Indonesia merupakan penegak hukum Indonesia yang memiliki kewajiban dalam memberantas kejahatan dan menciptakan kenyamanan para warga masyarakat. Salah satu tujuan penyelenggara pelayanan publik yaitu untuk mencapai kepuasan masyarakat. Jika masyarakat mendapatkan apa yang diharapkannya, maka hal tersebut akan memberikan persepsi berkaitan citra yang positif. Dengan terbentuknya citra positif terhadap instansi kepolisian tentu mengindikasikan terdapat pelayanan yang baik pula, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat telah terbentuk.*

*Kata Kunci : citra kepolisian, pelayanan, kepuasan masyarakat*

## **I. Pendahuluan**

Pada kondisi era globalisasi zaman sekarang terdapat persaingan yang memiliki tantangan bervariasi. Selain itu aparat pemerintah dituntut oleh masyarakat agar memberikan sebuah pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu indikator yang menjadi keberhasilan para Kepolisian Republik Indonesia yaitu pelayanan berkualitas yang langsung dirasakan oleh warga masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia terbagi atas Polda (Polisi daerah) dan Polres (Kepolisian resor). Polres Metro merupakan salah satu Polres dari 13 Polres yang terdapat pada Provinsi Lampung.

Kepolisian Republik Indonesia merupakan penegak hukum Indonesia yang memiliki kewajiban dalam memberantas kejahatan dan menciptakan kenyamanan para warga masyarakat. Dalam hal ini, Polri berperan menjaga keamanan negara Indonesia terutama menciptakan ketertiban pada masyarakat. Polri dapat dikatakan sebagai pelindung maupun pengayom serta penegak hukum, karena kehadiran Polri menghidupkan arti hukum yang sebenarnya.

Pelayanan akan dikatakan berkualitas dan baik apabila terdapat susunan standar pelayanan publik, sehingga hal tersebut membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani para masyarakat. Standar pelayanan tersebut sebenarnya telah tertuang dalam SOP, yang mana pada SOP tersebut menjadi standar untuk dapat dilakukan kepada seluruh aparat kepolisian kepada masyarakat.

Pada dasarnya lembaga hukum seperti instansi kepolisian sangat dibutuhkan perannya sehingga masyarakat berharap agar kepolisian dapat memberikan pelayanannya secara maksimal. Nama kepolisian yang sempat tercemar dikarenakan adanya oknum-oknum yang melakukan hal-hal diluar hukum menimbulkan citranya menjadi negatif di mata masyarakat. Adanya hal tersebut tentunya akan menghambat tumbuh dan kembangnya instansi kepolisian, oleh sebab itu perlu adanya upaya-upaya untuk merubahnya citra tersebut menjadi citra positif.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat dan bagaimana cara aparat kepolisian dalam

memecahkan permasalahan maupun keluhan masyarakat. Minkiewicz (2011: 3) berpendapat bahwa citra kepolisian digambarkan sebagai persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan ataupun barang untuk dikonsumsinya. Apabila pelayanan atau barang tersebut yang didapatkan oleh seseorang itu baik, maka hal tersebut dapat merubah persepsi seseorang terhadap instansi kepolisian.

Wijaya (2011: 150) mengungkapkan bahwa pelayanan ialah kinerja yang dilakoni oleh satu pihak kepada yang lainnya dan tidak berwujud fisik ataupun menghasilkan bentuk kepemilikan. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tawaran antar pihak yang sama-sama saling membutuhkan.

Salah satu ujung tombak penyelenggara pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat. Sunyoto (2013: 35) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk perbandingan antara kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapan yang dirasakan. Jika masyarakat mendapatkan apa yang diharapkannya, maka hal tersebut akan memberikan persepsi berkaitan citra yang positif. Dengan terbentuknya citra positif terhadap instansi kepolisi, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat telah terbentuk.

Undang-undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pasal 2 disebutkan, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, seperti Penerbitan administrasi lalu lintas, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM),

pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat ([http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_2\\_02.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_2_02.htm)).

Pada umumnya telah banyak dijumpai masyarakat yang merasa terdapat kemerosotan pelayanan dari aparat kepolisian. Kemerosotan tersebut mengakibatkan masyarakat yang merasa tidak puas dan menimbulkan persepsi atau citra negatif tentang instansi kepolisian.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 September 2018 di Polres Metro menunjukkan bahwa masih adanya praktik penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Polres Metro dalam layanan pembuatan SIM, SKCK dan lain sebagainya yang tidak sesuai dengan aturan berlaku. Salah satunya adalah masih terdapat praktek pencaloan dan pungli dalam proses pembuatannya yang bahkan dilakukan oleh petugas atau aparaturnya sendiri.

Hal tersebut merupakan bukti beberapa tindakan yang mencoreng nama baik atau citra aparat kepolisian sebagai pengayom, pelindung dan bertindak adil. Selanjutnya, dalam penanganan laporan tindak kriminal di masyarakatpun masih terjadi ketidakadilan seperti penanganan laporan dilakukan dengan cepat hanya untuk masyarakat tertentu saja.

Dari hal tersebut, banyak masyarakat yang enggan melapor berkaitan kejadian kriminal yang terjadi kepada pihak kepolisian, karena mereka beranggapan bahwa “kalau melapor juga tidak akan mendapatkan tindakan dengan

cepat". Anggapan yang ada di benak masyarakat seperti inilah yang membuat masyarakat kurang puas dengan kepolisian.

Citra kepolisian akan lebih baik lagi, apabila aparat kepolisian tidak mau menerima

pemberian yang bersifat informal (pungli) dan menangani laporan masyarakat dengan cepat, sehingga masyarakat akan menghormati aparat kepolisian sebagai aparat yang melayani dan mengayomi masyarakat.

**Tabel 1. Data Komplain Masyarakat Pada Tahun 2018**

<b>Hari/ Tanggal</b>	<b>Nama</b>	<b>Bentuk Komplain</b>	<b>Isi Komplain</b>	<b>Untuk</b>
Jum'at, 26-01-2018	Kristiyo	Kotak komplain	Petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan	Bagian administrasi SKCK
Rabu, 31-02-2018	Abdul Rohman	Kotak komplain	Pelayanan yang berbelit-belit	Bagian pelayanan pembuatan SIM
Senin, 02-04-2018	Ari Suhendra	Kotak komplain	Petugas kurang memberikan pengarahan pada masyarakat awam	Bagian pelayanan pembuatan SIM
Selasa, 07-08-2018	Eko Sanjaya	Kotak komplain	Petugas kurang menjalin komunikasi dengan masyarakat	Bagian pelayanan pembuatan surat kehilangan

Sumber: Humas Polres Metro, 24 September 2018.

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya beberapa komplain yang dilakukan masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi kepolisian. Hal ini harus segera di respon agar instansi kepolisian dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat dengan begitu instansi kepolisian akan mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat.

Beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan di Polres Metro adalah masyarakat banyak mengeluhkan berkaitan lamanya proses pelayanan saat pembuatan sim dan skck. Seharusnya disediakan mesin nomor antrian agar lebih teratur dan tidak berdesak-desakan saat menemui petugas sehingga semua masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sama. Sebagai aparat masyarakat, semua

petugas kepolisian seharusnya dapat lebih ramah dalam melayani masyarakat saat berkomunikasi dan berinteraksi. Selain itu, seharusnya diletakkan brosur berkaitan dengan persyaratan pembuatan SIM dan SKCK, sehingga dapat membantu petugas dalam mengurangi pertanyaan dari masyarakat yang berkaitan dengan hal tersebut.

Tumbuh kembangnya biro jasa pembuatan SIM, SKCK dan lain sebagainya merupakan bukti nyata bahwa masih banyak sekali permasalahan yang terjadi di internal Polres Metro, sehingga mengakibatkan masyarakat banyak yang beralih ke biro jasa di bandingkan untuk datang langsung. Hal ini menandakan bahwa kepuasan masyarakat tentang citra kepolisian dan pelayanan kepolisian belum terpenuhi dengan baik.

**Tabel 2. Jumlah Permohonan Pembuatan SIM, SKCK dan Laporan Masyarakat Selama Tahun 2015-2018**

No	Tahun	Jenis Permohonan		
		SIM (orang)	SKCK (orang)	Laporan Masyarakat
1	2015	3.200	3.122	1.800
2	2016	3.000	2.990	2.000
3	2017	3.500	3.555	1.967
Jumlah		9.700	9.667	5.767

Sumber: Polres Metro pada tanggal 17 September 2018

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa selama kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami naik turun jumlah orang atau permohonan pembuatan SIM, SKCK dan Laporan Masyarakat. Banyaknya pemohon haruslah diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan menuntut pelayanan yang lebih baik dari organisasi publik. Hal yang harus diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, karena masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi. Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan publik.

Kualitas pelayanan akan mencerminkan citra kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana mestinya. Dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, instansi kepolisian akan selalu dinilai oleh masyarakat terkait dengan jasa pelayanannya. Aparat kepolisian yang memberikan pelayanan dengan integritas yang tinggi akan menciptakan citra yang baik terkait dengan instansi kepolisian dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **a. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro?

2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro?
3. Apakah citra kepolisian dan pelayanan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro?

#### **b. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra kepolisian dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat pada Polres Metro.

#### **II. Tinjauan Pustaka**

Normasari, dkk (2013: 3) menggambarkan citra kepolisian sebagai kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah instansi di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri. Putri (2014: 143) mengatakan citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau aktivitas.

Fikri, dkk (2016: 121) mendefinisikan jasa atau pelayanan (*services*) sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Kumayza (2013: 616) menjelaskan pelayanan adalah

sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkaut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

Panjaitan & Yuliati (2016: 271) menyatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Menurut Suminar & Apriliawati (2017: 17) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang di dapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa.

#### IV. Hasil Penelitian

##### 1. Pengujian Persyaratan Analisis

###### a. Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**  
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Citra Kepolisian	,084	96	,091	,974	96	,051
Pelayanan	,089	96	,059	,973	96	,043
Kepuasan Masyarakat	,133	96	,000	,964	96	,010

a. Lilliefors Significance Correction

Pada tabel 3 menjelaskan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai sig. 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak berdistribusi normal. Namun variabel citra kepolisian dan variabel pelayanan memiliki sig. > 0,05 sehingga dikatakan berdistribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas**

Variabel	df1	df2	Sig.	Kesimpulan
Citra kepolisian	19	66	0,003	Tidak homogen
Pelayanan	21	67	0,075	Homogen

Pada tabel 4 menjelaskan bahwa variabel citra kepolisian terhadap kinerja pegawai tidak homogen dikarenakan sig. 0,003 < 0,05

#### III. Metodologi

Penelitian ini dilaksanakan di Polres Metro. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pada Polres Metro. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Wibisono menjadi 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

###### b. Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas dalam penelitian ini menggunakan *test of homogeneity of variances* dengan syarat sig. > 0,05. Berikut ini adalah hasil uji homogenitas.

sedangkan variabel pelayanan terhadap kinerja pegawai homogen dikarenakan sig. 0,075 > 0,05.

**c. Hasil Uji Linieritas**

**Tabel 5. Hasil Uji Linieritas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Citra Kepolisian	Between Groups	(Combined)	6063,694	29	209,093	23,620	,000
		Linearity	5858,798	1	5858,798	661,825	,000
		Deviation from Linearity	204,896	28	7,318	,827	,706
	Within Groups		584,264	66	8,852		
	Total		6647,958	95			
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1748,742	28	62,455	,854	,671
		Linearity	419,309	1	419,309	5,734	,019
		Deviation from Linearity	1329,433	27	49,238	,673	,872
	Within Groups		4899,217	67	73,123		
	Total		6647,958	95			

Berdasarkan pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa variabel citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat memiliki sig. 0,000 < 0,05 sehingga dapat dikatakan linier. Hal tersebut juga sama pada variabel pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki

sig. 0,019 < 0,05 sehingga dapat dikatakan linier.

**d. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh uji T dan uji F. Berikut ini adalah penjabarannya.

**Tabel 6. Hipotesis Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,304	3,366		,090	,928
	Citra Kepolisian	,930	,036	,926	25,771	,000
	Pelayanan	,065	,038	,062	1,712	,090

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Persamaan atas tabel di atas yaitu  $Y=0,304+0,930X_1+0,065X_2$ . Pada variabel citra kepolisian diketahui memiliki nilai thitung 25,771 dengan sig. 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra kepolisian berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pada variabel pelayanan diketahui memiliki nilai thitung 1,712 dengan sig. 0,090 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 7. Hipotesis Uji F**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5882,904	2	2941,452	357,563	,000 <sup>b</sup>
	Residual	765,054	93	8,226		
	Total	6647,958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Citra Kepolisian

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa Fhitung 357,563 dengan sig. 0,000, hal ini dapat diartikan bahwa variabel citra kepolisian dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Citra Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat

Setelah hasil pengumpulan data melalui kuesioner ditabulasi kemudian diinterpretasikan dan analisa data sesuai dengan variabel yang diteliti, maka berikut disajikan pembahasan mengenai pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menginformasikan bahwa terdapat pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa citra kepolisian dengan indikator budaya instansi yang baik, indentitas fisik instansi serta interaksi pegawai dengan masyarakat telah diupayakan secara maksimal demi terciptanya kepuasan masyarakat. Ini artinya, semakin baik citra kepolisian dimata masyarakat maka dapat meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Saktiani, (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. Penelitian tersebut dilakukan dengan 193 responden dan mendapatkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas

layanan dan citra perusahaan terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

H<sub>1</sub> diterima yaitu pengaruh citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat.

### 2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Setelah hasil pengumpulan data melalui kuesioner ditabulasi kemudian diinterpretasikan dan analisa data sesuai dengan variabel yang diteliti, maka berikut disajikan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menginformasikan bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan dengan indikator penelitian membantu menyiapkan keperluan orang lain, melayani dengan cepat dan melayani dengan penuh kehati-hatian ini belum dilaksanakan dengan baik sehingga kepuasan masyarakat tidak tercapai seperti apa yang diharapkan.

Pelayanan yang buruk akan berdampak buruk bagi Organisasi, pelayanan yang tidak sesuai harapan seperti pegawai yang tidak ramah terhadap masyarakat, pelayanan yang lambat, kurangnya informasi yang didapat masyarakat terhadap suatu Organisasi dan lain sebagainya sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang ada pada Organisasi sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kesetiaan dan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini bersebe-rangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imerisa, (2013) yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT.PLN (Persero) Area Yogyakarta). Penelitian tersebut dilakukan dengan 150 responden dan mendapatkan hasil adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>2</sub> ditolak, yaitu tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### **3. Pengaruh Citra Kepolisian dan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Setelah hasil pengumpulan data melalui kuesioner ditabulasi kemudian diinterpretasikan dan analisa data sesuai dengan variabel yang diteliti, maka berikut disajikan pembahasan mengenai pengaruh cira kepolisian dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian menginformasikan bahwa citra kepolisian dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa citra kepolisian dengan indikator budaya instansi yang baik, indentitas fisik instansi serta interaksi pegawai dengan masyarakat telah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Citra kepolisian ternyata didukung bersama pelayanan yang baik pula, nampak hasil penelitian variabel pelayanan dengan indikator penelitian membantu menyiapkan keperluan orang lain, melayani dengan cepat dan melayani dengan penuh kehati-hatian telah mampu secara signifikan meningkatkan rasa kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maimunah Dan Djawoto, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 responden, dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>3</sub> terdapat pengaruh citra kepolisian dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Kesimpulan**

1. Ada pengaruh positif citra kepolisian terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisi data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada nilai  $t_{hitung}$  25,771 dengan sig. 0,000. Ini artinya semakin baik citra kepolisian maka akan berdampak baik pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
2. Tidak ada pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisi data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada nilai  $t_{hitung}$  1,712 dengan sig. 0,090. Ini artinya pegawai kurang memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak terpenuhi.
3. Ada pengaruh positif citra kepolisian dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Hasil signifikansi analisis data ini berdasarkan hasil perhitungan dengan *SPSS 21* ditunjukkan pada  $F_{hitung}$  357,563 dengan sig. 0,000. Ini artinya bahwa citra kepolisian dan pelayanan

jika diupayakan secara maksimal dengan langkah-langkah yang matang akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Fikri, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, 120-134.
- Kumayza, Toni Nurhadi. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, 1, 614-628.
- Minkiewicz, J. 2011. Corporate Image in the Leisure Services Sector. *Journal of Service Marketing*, 25, 190-201.
- 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, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11, 265-289.
- Putri, Wury Indahsari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI. *E-Journal Graduate Unpar*, 1, 141-149.
- Suminar, Ratna & Apriliawati, Mia. 2017. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretaris*, 4, 1-15.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisa Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.