



PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLSEK KOTA SUNGAI PENUH

Yudi Stira¹⁾, Helmi Ali²⁾

^{1,2}Program Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi
yudistiraa0602@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of public service motivation, service quality, and performance of police officers on community satisfaction with members of the Sungai Penuh City Police. The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were members of the police at the Sungai Penuh Police. The sample used was 144 people using a saturated sampling technique (census). The data analysis technique is multiple linear regression. The results of the study show that: (1) Public service motivation has a positive and significant effect on community satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) The performance of police officers has a positive and significant effect on community satisfaction. (4) Public service motivation, service quality, performance of police officers together have a positive and significant effect on community satisfaction at the Sungai Full Police Sector.

Keywords: *Public service motivation, service quality, performance of police officers, community satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal (Putra, dkk, 2015). Diantara kewenangan-kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya adalah kewenangan dalam penegakan peraturan daerah, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat, sebab dengan adanya kewenangan ini maka pembangunan di daerah dapat terlaksana dengan baik tanpa hambatan atau dengan kata lain penegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum ini adalah salah satu upaya untuk mencapai stabilitas daerah.

Fungsi Kepolisian dalam dimensi sosiologis, yaitu rumusan fungsi Kepolisian yang diemban oleh badan-badan secara swakarsa dibentuk, tumbuh, dan berkembang dalam tata kehidupan masyarakat. Untuk mencapai visi dan misi tersebut dituntut kinerja yang baik oleh polisi Polres Kerinci. Kinerja polisi, serta komponen lainnya yang berada di lingkungan organisasi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan visi dan misi kabupaten. Dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh polisi Polisi Polsek Sungai Penuh, berdasarkan *survey* awal melalui wawancara kepada 25 orang masyarakat yang memperoleh layanan, disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan, dari *survey* awal menunjukkan bahwa penilaian pada pelayanan publik di Polsek Sungai Penuh secara garis besar dinyatakan tidak puas dengan penilaian yaitu 61%. Dari segi prosedur pelayanan sebesar 60%, waktu pelayanan sebesar 70%, kompetensi pelayanan sebesar 55%, perilaku polisi dalam memberikan pelayanan sebesar 60% dan penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada polisi sebesar 60%. Sementara itu, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Polsek Sungai Penuh sebesar 39% dalam kategori puas.

Selain hasil *survey* pada Polsek Sungai Penuh, banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan media elektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau

kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Polsek Sungai Penuh. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada Polsek Sungai Penuh perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Lupiyoadi, (2013), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni motivasi pelayanan public. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan polisi negeri sipil atas layanan Polsek Sungai Penuh adalah kinerja polisi. Berdasarkan uraian tersebut akhirnya penulis tertarik dan ingin membahas dalam sebuah karya tulis ilmiah tentang “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Anggota Terhadap Kepuasan Masyarakat Polsek Kota Sungai Penuh”.

2. KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Masyarakat

kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi,2013). Pendapat lainnya diungkapkan Sumarwan, (2011) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen (masyarakat) sebelum memakai jasa dengan yang sesungguhnya diperoleh dari jasa yang diterimanya. Masyarakat akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap jasa yang dimilikinya setelah mengkonsumsi jasa.

Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, yang menyangkut kepentingan entitas politik yang lebih besar dan yang memotivasi individu untuk bertindak yang sesuai (Kreitner, 2015). Menurut Sinambela, (2014), motivasi pelayanan publik adalah kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi publik.

Kualitas Pelayanan

Tjiptono, (2016) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pendapat lain dikemukakan oleh Sinambela, (2014), menyatakan bahwa kualitas sebagai perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*). Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen berbentuk benda dan objek lainnya, dikemukakan oleh Lovelock, Jochen (2011) layanan sebagai suatu kegiatan ekonomi dari satu pihak yang ditawarkan kepada pihak lain.

Kinerja Anggota

Menurut Hartatik, Indah, (2014) pengertian kinerja adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional organisasi. Sedangkan menurut Sandy Martha, (2015) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Moehersono, (2012) yaitugambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Pengaruh Motivasi pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Motivasi pelayanan publik secara signifikan berhubungan positif dengan kinerja (Simanjuntak, 2015). Individu dengan motivasi layanan publik yang lebih besar cenderung berkinerja lebih baik dalam pekerjaan sektor publik. Pekerjaan sektor publik, dicirikan oleh atribut-atribut seperti signifikansi tugas tinggi dan memberi pelayanan publik (Manullang, 2014).
Hipotesis 1 : Motivasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Sungai Penuh.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah fondasi dari kepercayaan masyarakat dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Masyarakat yang puas tidaklah cukup, harus terdapat masyarakat yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat mengarah kepada kepercayaan. Masyarakat yang sangat puas maupun

merasa senang akan lebih mungkin percaya kepada satu organisasi dan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh sebuah organisasi, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan.

Hipotesis 2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Sungai Penuh

Pengaruh Kinerja Anggota terhadap Kepuasan Masyarakat

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja Anggota sangat diperlukan dalam peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat.

Hipotesis 3 : Kinerja Anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Sungai Penuh.

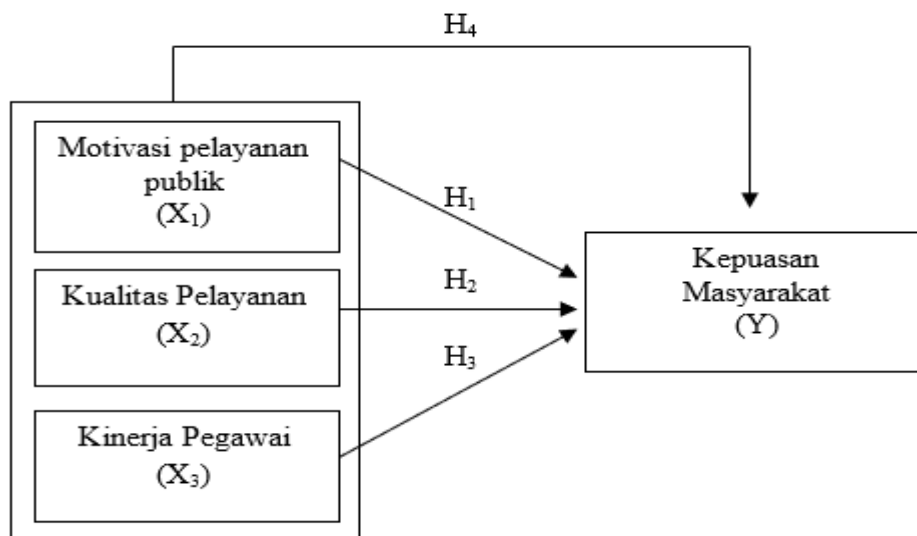
Pengaruh motivasi pelayanan public, kualitas pelayanan dan kinerja anggota secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat

Pekerjaan sektor publik, dicirikan oleh atribut-atribut seperti signifikansi tugas tinggi dan memberi pelayanan publik (Manullang, 2014). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh sebuah organisasi, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat.

Hipotesis 4 : Motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Sungai Penuh

Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian, kerangka konseptual dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono, (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat layanan di Polsek Sungai Penuh. Sampel didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010). Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra. Menurut Malhotra, Naresh, (2006) sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 144 sampel yang diperoleh dari 4x36 (jumlah item pertanyaan).

Adapun defenisi dari masing-masing variabel penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber	Skala	Item
1 2	Motivasi pelayanan publik	Ketertarikan terhadap kebijakan publik	Kreitner, (2015)	Likert	1,2
		Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara			3,4
		Perasaan keharuan atau belas kasihan			5,6
		Sikap pengorbanan diri			7,8
	Kualitas Pelayanan	Tangible (berwujud)	Hardiansyah, (2011)	Likert	1,2
		Reliability (keandalan)			3,4
		Responsiveness (daya tanggap)			5,6
		Assurance (kepastian)			7,8
		Empathy (empati)			9,10
3	Kinerja pegawai	Target	Edison, dkk (2016)	Likert	1,2
		Kualitas			3,4
		Waktu penyelesaian			5,6
		Taat asas			7,8
4	Kepuasan masyarakat	Transparansi	Ulumudin, (2014)	Likert	1,2
		Akuntabilitas			3,4
		Kondisional			5,6
		Partisipatif			7,8
		Kesamaan hak			9,10
		Keseimbangan hak dan kewajiban			11,12

Sumber: Data Sekunder, Diolah Oleh Penulis, 2022

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Adapun analisis regresi berganda digunakan untuk melihat arah hubungan antara variabel independen dengan variable dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen Sebelum melakukan pengujianhipotesis yang diajukan dalam penelitian perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi; uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas. Setelah itu dilakukan Analisis deskriptif yaitu hasil pengolahan data kemudian dideskripsikan dengan tujuan menggunakan proporsi jawaban responden terhadap variabel penelitian.

4. HASIL DAN DISKUSI

Analisis Deskriptif

Karakteristik dari responden yang diteliti terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan masa kerja.

Tabel 2. Profil Responden

Karakteristik	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Jeni Kelamin		
Pria	86	60
Wanita	58	40
Jumlah	144	100
Usia		
Kurang Dari 25 Tahun	10	7
25-35 Tahun	40	28
36-45 Tahun	50	35
Diatas 45 Tahun	44	31
Jumlah	144	100
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	58	40
DIII	27	19
S1	55	38
S2	4	3
Jumlah	144	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Hasil dalam penelitian ini menguraikan tentang Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Polisi Terhadap Kepuasan Masyarakat Polsek Sungai Penuh. Hasil penelitian ini berdasarkan hasil instrumen yang diberikan kepada responden yang berjumlah 144 responden.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi residual normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogorof Smirnov*. Ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai *asympt.sig (2 tailed)* dengan tingkat signifikan 5%. Jika *asympt.sig (2 tailed) > 0,05* maka data berdistribusi normal, tetapi jika sebaliknya data tidak berdistribusi normal. Untuk hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y	X1	X2	X3
N		144	144	144	144
Normal Parameters ^a	Mean	43.6597	29.8333	1.0985E2	28.3125
	Std. Deviation	8.69383	5.92140	4.20008E1	6.22365
Most Extreme Differences	Absolute	.071	.094	.088	.079
	Positive	.068	.064	.088	.074

	Negative	-071	-094	-083	-079
Kolmogorov-Smirnov Z		.847	1.130	1.060	.944
Asymp. Sig. (2-tailed)		.469	.155	.211	.334
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas, dari hasil uji normalitas diperoleh nilai *asymp.sig* (2 tailed) pada variabel Y sebesar $0,469 > 0,05$, variabel X_1 sebesar $0,155 > 0,05$, X_2 sebesar $0,211 > 0,05$, X_3 sebesar $0,334 > 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dilakukan identifikasi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Bilai nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 berarti tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil yang terlihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Uji Multikolinierlitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Motivasi pelayanan publik	0.798	1.253
Kualitas Pelayanan	0.952	1.050
Kinerja Polisi	0.800	1.250

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Pada Tabel di atas terlihat bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja polisi telah terbebas dari gejala multikolinieritas sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Untuk menguji ada atau tidak heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *glejser*. Jika diketahui probabilitasnya diatas tingkat kepercayaan *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Uji Glejser

Variabel	Sig.
Motivasi pelayanan publik	0,220
Kualitas Pelayanan	0,785
Kinerja Polisi	0,107

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Dari tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, kinerja polisi dan kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui koefisien regresi dari variabel independent dan bagaimana arah pengaruhnya terhadap variabel dependent, dapat dilihat dari analisis data regresi berganda yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS Versi 23 seperti pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Penelitian
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.375	3.435		3.603	.000
1 Motivasi pelayanan publik	.819	.102	.558	7.990	.000
Kualitas pelayanan	.466	.113	.072	4.126	.002
Kinerja polisi	.300	.097	.215	3.078	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Berdasarkan hasil regresi dari tabel diatas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 12,375 + 0,819X_1 + 0,466X_2 + 0,300X_3$$

Interprestasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 12,375 menyatakan bahwa jika variabel motivasi pelayanan publik (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kinerja polisi (X_3) dianggap konstan atau diabaikan, maka kepuasan masyarakat sebesar 12,375.
2. Koefisien regresi motivasi pelayanan publik (X_1) adalah 0,819 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan motivasi pelayanan publik mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,819 demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) adalah 0,466 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,466, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
4. Koefisien regresi kinerja polisi (X_3) adalah 0,300 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kinerja polisi mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,300, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kinerja polisi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Uji t (Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2 dan 3 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

1. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
 Dari hasil penelitian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,819 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,990 > 1,976$) dengan signifikansi $0,000 < \alpha$ 0,05, maka H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi motivasi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat semakin

- meningkat. Sebaliknya, semakin rendah motivasi pelayanan publik maka kepuasan masyarakat semakin menurun.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
 Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,466 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,016 > 1,976$) dengan signifikansi $0,003 < \alpha 0,05$, maka H_2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.
 3. Pengaruh kinerja polisi terhadap kepuasan masyarakat
 Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,300 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,078 > 1,976$) dengan signifikansi $0,003 < \alpha 0,05$, maka H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa kinerja polisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kinerja polisi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kinerja polisi, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

Hasil Uji F (Secara Bersama-Sama)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (Sugiyono, 2013). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti terlihat pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Pengujian F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4923.240	3	1641.080	39.040	.000 ^a
	Residual	5885.086	140	42.036		
	Total	10808.326	143			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja polisi, Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Pada tabel 7 didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($39.040 > 3,06$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ (α), maka H_4 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan kinerja polisi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada polisi Polsek Kota Sungai Penuh.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berkisar 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya. Hasil analisis dengan menggunakan R^2 berkisar dari 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.456	.444	6.48354

a. Predictors: (Constant), Kinerja polisi, Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan

Sumber: Hasil output IBM SPSS 24.0, 2022

Dari Tabel 8 diatas, nilai *R square* menunjukkan 0,456, hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan kinerja polisi terhadap kepuasan masyarakat pada polisi Polsek Kota Sungai Penuh adalah sebesar 45,6% sedangkan 54,4% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra organisasi, komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan interpretasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polisi Polsek Kota Sungai Penuh. Berarti semakin tinggi motivasi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Kemudian Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polisi Polsek Kota Sungai Penuh. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. selanjutnya Kinerja polisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Polisi Polsek Kota Sungai Penuh. Hasil ini berarti semakin tinggi kinerja polisi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat dan Motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan kinerja polisi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada polisi Polsek Kota Sungai Penuh.

6. REFRENSI

- Edison, E., Anwar, Y., dan Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber. Daya Manusia, Edisi 1*. Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hartatik, Indah, P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana.
- Kreitner, R. & A. K. (2015). *Perilaku Organisasi-Edisi Kelima*. Salemba Empat.
- Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, W. (2011). *Service Marketing. Service Marketing*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh, K. (2006). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Indek.
- Manullang, M. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Moheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Putra, Dhion, G., Pratiwi, Ratih, N., dan T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Sandy Martha, M. (2015). *Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Motivasi pelayanan publik Sebagai Variabel Moderating*. Tesis Universitas Widayatama.
- Simanjuntak, P. (2015). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Universitas Indonesia.
- Sinambela, P. L. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(1).