# DAFTAR ISI

[LEMBAR PENGESAHAN ii](#_Toc128552909)

[ABSTRAK iii](#_Toc128552910)

[*ABSTRACT* iv](#_Toc128552911)

[*RINGKESAN* v](#_Toc128552912)

[KATA PENGANTAR vi](#_Toc128552913)

[DAFTAR ISI viii](#_Toc128552914)

[DAFTAR TABEL xi](#_Toc128552915)

[DAFTAR GAMBAR xv](#_Toc128552916)

[DAFTAR LAMPIRAN xvi](#_Toc128552917)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc128552918)

[1.1. Latar Belakang 1](#_Toc128552920)

[1.2. Identifikasi Masalah 7](#_Toc128552921)

[1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 8](#_Toc128552922)

[1.3.1. Tujuan Penelitian 8](#_Toc128552923)

[1.3.2. Kegunaan Penelitian 8](#_Toc128552924)

[BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 10](#_Toc128552925)

[2.1. Kajian Pustaka 10](#_Toc128552928)

[2.2. Review Penelitian Sejenis 10](#_Toc128552929)

[2.3. Kerangka Konseptual 14](#_Toc128552930)

[2.3.1. Komunikasi 14](#_Toc128552931)

[2.3.2. Kinerja 16](#_Toc128552932)

[2.3.3. Kepolisian Negara Republik Indonesia 18](#_Toc128552933)

[2.3.4. Pembinaan Sistem Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Swakarsa 20](#_Toc128552934)

[2.3.5. Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (BHABINKAMTIBMAS) 21](#_Toc128552935)

[2.3.6. Citra 25](#_Toc128552936)

[2.3.7. Masyarakat 27](#_Toc128552937)

[2.4. Kerangka Teoritis 28](#_Toc128552938)

[2.4.1. Teori Citra 28](#_Toc128552939)

[2.5. Kerangka Pemikiran 32](#_Toc128552940)

[2.6. Hipotesis 33](#_Toc128552941)

[BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN 35](#_Toc128552942)

[3.1. Objek Penelitian 35](#_Toc128552944)

[3.2. Metodologi Penelitian 35](#_Toc128552945)

[3.3. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel 36](#_Toc128552946)

[3.3.1. Variabel Penelitian 36](#_Toc128552947)

[3.3.2. Operasional Variabel 37](#_Toc128552948)

[3.4. Populasi dan Teknik Sampling 40](#_Toc128552949)

[3.4.1. Populasi 40](#_Toc128552950)

[3.4.2. Teknik Sampling 41](#_Toc128552951)

[3.5. Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data 42](#_Toc128552952)

[3.5.1. Jenis Data 42](#_Toc128552953)

[3.5.2. Prosedur Pengumpulan Data 42](#_Toc128552954)

[3.6. Rancangan Analisis Data dan Uji Validitas dan Reliabilitas Data 43](#_Toc128552955)

[3.6.1. Rancangan Analisis Data 43](#_Toc128552956)

[3.6.2. Uji Validitas Data 46](#_Toc128552957)

[3.6.3. Uji Reliabilitas 47](#_Toc128552958)

[3.7. Lokasi Penelitian 48](#_Toc128552959)

[3.8. Jadwal Penelitian 49](#_Toc128552960)

[BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50](#_Toc128552961)

[4.1. Hasil Penelitian 50](#_Toc128552963)

[4.1.1. Identitas Responden 50](#_Toc128552964)

[4.1.2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas 51](#_Toc128552965)

[4.1.3. Deskripsi Dimensi-Dimensi Kinerja (X) 56](#_Toc128552967)

[4.1.4. Deskripsi Dimensi Citra (Y) 68](#_Toc128552968)

[4.2. Analisis Deskriptif 68](#_Toc128552969)

[4.2.1. Variabel Dimensi Produktivitas (X₁) 69](#_Toc128552970)

[Sumber : Hasil Data Olahan SPSS 25 69](#_Toc128552971)

[4.2.2. Variabel Dimensi Kualitas Layanan (X₂) 69](#_Toc128552972)

[4.2.3. Variabel Dimensi Responsivitas (X₃) 70](#_Toc128552973)

[4.2.4. Variabel Dimensi Responsibilitas (X₄) 70](#_Toc128552974)

[4.2.5. Variabel Dimensi Akuntabilitas (X₅) 71](#_Toc128552975)

[4.2.6. Variabel Citra (Y) 71](#_Toc128552976)

[4.3. Uji Asumsi Klasik 72](#_Toc128552977)

[4.3.1. Uji Normalitas 73](#_Toc128552978)

[4.3.2. Uji Multikolinieritas 74](#_Toc128552979)

[4.3.3. Uji Heteroskedastisitas 75](#_Toc128552980)

[4.4. Analisis Data Penelitian 76](#_Toc128552981)

[4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda 76](#_Toc128552982)

[Sumber : Hasil Data Olahan SPSS 25 77](#_Toc128552983)

[4.4.2. Koefisien Determinasi 78](#_Toc128552984)

[Sumber : Hasil Data Olahan SPSS 25 78](#_Toc128552985)

[4.4.3. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F) 79](#_Toc128552986)

[Sumber : Hasil Data Olahan SPSS 25 79](#_Toc128552987)

[4.4.4. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji Statistik T) 80](#_Toc128552988)

[4.5. Pembahasan 86](#_Toc128552989)

[4.5.1. Analisis Kompreherensif 86](#_Toc128552990)

[4.5.2. Pembahasan Secara Simultan Pengaruh Kinerja Bhabinkamtibmas Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 89](#_Toc128552991)

[4.5.3. Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Dimensi Produktivitas Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 90](#_Toc128552992)

[4.5.4. Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 92](#_Toc128552993)

[4.5.5. Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Dimensi Responsivitas Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 93](#_Toc128552994)

[4.5.6. Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Dimensi Responsibilitas Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 95](#_Toc128552995)

[4.5.7. Pembahasan Pengaruh Secara Parsial Dimensi Akuntabilitas Terhadap Citra Polisi dimata Masyarakat Wilayah Kecamatan Bandung Kidul. 97](#_Toc128552996)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 99](#_Toc128552997)

[5.1. Kesimpulan 99](#_Toc128552999)

[5.2. Saran 99](#_Toc128553000)

[DAFTAR PUSTAKA 101](#_Toc128553001)

[LAMPIRAN 107](#_Toc128553002)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 2.1. Review Penelitian 11](#_Toc125155079)

[Tabel 3.1. Operasional Variabel (X) 37](#_Toc125154911)

[Tabel 3.2. Operasional Variabel (Y) 39](#_Toc125154912)

[Tabel 3.3. Populasi Kecamatan Bandung Kidul 40](#_Toc125154913)

[Tabel 3.4. Skala *Likert* 45](#_Toc125154914)

[Tabel 3.5. Tingkat Reabilitas Nilai Alpha 48](#_Toc125154915)

[Tabel 3.6. Jadwal Penelitian 49](#_Toc125154916)

[Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 50](#_Toc125154927)

[Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51](#_Toc125154928)

[Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Kelurahan 51](#_Toc125154929)

[Tabel 4.4. Uji Validitas Kinerja Bhabinkamtibmas 52](#_Toc125154930)

[Tabel 4.5. Uji Validitas Citra Polisi 53](#_Toc125154931)

[Tabel 4.6. Uji Reliabilitas Variabel X1 54](#_Toc125154932)

[Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel X2 54](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125154933)

[Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Variabel X3 55](#_Toc125154934)

[Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel X4 55](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125154935)

[Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Variabel X5 56](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125154936)

[Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Variabel Y 56](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125154937)

[Tabel 4.12. Produktivitas Kinerja Bhabinkamtibmas berdampak pada peningkatan Kepercayaan masyarakat terhadap citra polisi 57](#_Toc125154938)

[Tabel 4.13. Produktivitas Kinerja Bhabinkamtibmas berdampak pada peningkatan Kesan masyarakat terhadap citra polisi 57](#_Toc125154939)

[Tabel 4.14. Produktivitas Kinerja Bhabinkamtibmas berdampak pada peningkatan Sikap masyarakat terhadap citra polisi 58](#_Toc125154940)

[Tabel 4.15. Kinerja Bhabinkamtibmas memenuhi Kualitas Layanan prima yang berdampak pada peningkatan Kepercayaan masyarakat terhadap Citra Polisi 59](#_Toc125154941)

[Tabel 4.16. Kinerja Bhabinkamtibmas memenuhi Kualitas Layanan prima yang berdampak pada peningkatan Kesan masyarakat terhadap Citra   
Polisi 59](#_Toc125154942)

[Tabel 4.17. Kinerja Bhabinkamtibmas memenuhi Kualitas Layanan prima yang berdampak pada peningkatan Sikap masyarakat terhadap Citra   
Polisi 60](#_Toc125154943)

[Tabel 4.18. Kinerja Bhabinkamtibmas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Kerpercayaan masyarakat terhadap Citra Polisi 61](#_Toc125154944)

[Tabel 4.19. Kinerja Bhabinkamtibmas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Kesan masyarakat terhadap Citra Polisi 62](#_Toc125154945)

[Tabel 4.20. Kinerja Bhabinkamtibmas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Sikap masyarakat terhadap Citra Polisi 62](#_Toc125154946)

[Tabel 4.21. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Kepercayaan masyarakat terhadap Citra Polisi 63](#_Toc125154947)

[Tabel 4.22. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Kesan masyarakat terhadap Citra Polisi 64](#_Toc125154948)

[Tabel 4.23. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bandung Kidul dalam hal rasa aman dan nyaman yang berdampak pada peningkatan Sikap masyarakat terhadap Citra Polisi 65](#_Toc125154949)

[Tabel 4.24. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan SOP kegiatan yang berdampak pada peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Citra Polisi 66](#_Toc125154950)

[Tabel 4.25. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan SOP kegiatan yang berdampak pada peningkatan Kesan Masyarakat terhadap Citra   
Polisi 66](#_Toc125154951)

[Tabel 4.26. Kinerja Bhabinkamtibmas sesuai dengan SOP kegiatan yang berdampak pada peningkatan Sikap Masyarakat terhadap Citra   
Polisi 67](#_Toc125154952)

[Tabel 4.27. Kinerja Bhabinkamtibmas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Citra Polisi 68](#_Toc125154953)

[Tabel 4.28. Analisis Deskriptif Dimensi Produktifitas 69](#_Toc125154954)

[Tabel 4.29. Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Layanan 69](#_Toc125154955)

[Tabel 4.30. Analisis Deskriptif Dimensi Responsivitas 70](#_Toc125154956)

[Tabel 4.31. Analisis Deskriptif Dimensi Responsibilitas 70](#_Toc125154957)

[Tabel 4.32. Analisis Deskriptif Dimensi Akuntabilitas 71](#_Toc125154958)

[Tabel 4.33. Analisis Deskriptif Pemenuhan Citra 71](#_Toc125154959)

[Tabel 4.34. *Descriptive Statistic* 72](#_Toc125154960)

[Tabel 4.35. Uji Normalitas 73](#_Toc125154961)

[Tabel 4.36. Uji Multikolinieritas Coefficientsᵃ 74](#_Toc125154962)

[Tabel 4.37. Uji Heterokedastisitas Coefficientsa 76](#_Toc125154963)

[Tabel 4.38. Analisis Regresi Berganda 77](#_Toc125154964)

[Tabel 4.39. Koefisien Determinasi 78](#_Toc125154965)

[Tabel 4.40. Uji F Hitung 79](#_Toc125154966)

[Tabel 4.41. Uji Hipotesis Secara Parsial Hipotesis Pertama 80](#_Toc125154967)

[Tabel 4.42. Koefisien Determinasi Secara Parsial 81](#_Toc125154968)

[Tabel 4.43. Uji Hipotesis Secara Parsial Hipotesis Pertama 82](#_Toc125154969)

[Tabel 4.44. Koefisien Determinasi Secara Parsial 82](#_Toc125154970)

[Tabel 4.45. Uji Hipotesis Secara Parsial Hipotesis Pertama 83](#_Toc125154971)

[Tabel 4.46. Koefisien Determinasi Secara Parsial 83](#_Toc125154972)

[Tabel 4.47. Uji Hipotesis Secara Parsial Hipotesis Pertama 84](#_Toc125154973)

[Tabel 4.48. Koefisien Determinasi Secara Parsial 84](#_Toc125154974)

[Tabel 4.49. Uji Hipotesis Secara Parsial Hipotesis Pertama 85](#_Toc125154975)

[Tabel 4.50. Koefisien Determinasi Secara Parsial 85](#_Toc125154976)

[Tabel 4.51. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis 86](#_Toc125154977)

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar 2.1. Anggota Bhabinkamtibmas 22](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155224)

[Gambar 2.2. Sambang pada Masyarakat 22](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155225)

[Gambar 2.3. Membimbing dan Menyuluh di Bidang Hukum 23](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155226)

[Gambar 2.4. Mendorong Masyarakat untuk melaksanakan Siskamling 23](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155228)

[Gambar 2.5. Monitoring di Gereja 23](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155229)

[Gambar 2.6. Menggerakan Kegiatan Masyarakat 24](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155230)

[Gambar 2.7. Koordinasi Pembinaan Kamtibmas di Kelurahan/Desa 24](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155231)

[Gambar 2.8. Konsultasi kepada Masyarakat 24](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155232)

[Gambar 2.9. Bagan Kerangka Pemikiran 33](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155233)

[Gambar 3.1. Diagram Regresi Linier Berganda 44](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155235)

[Gambar 4.1. Uji Normalitas P-P Plots 73](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155243)

[Gambar 4.2. Scatter Plot Uji Heterokedastisitas 75](file:///C:\Users\Asus\Downloads\SKRIPSI%20GILDAN%20ASSYAKUR%20HIDAYATULLOH%20192050516%20edit%20anti.docx#_Toc125155244)

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup 108

Lampiran 2. Kuisioner 109

Lampiran 3. Tabulasi Data Mentah 113

Lampiran 4. Surat Permohonan Penelitian 114

Lampiran 5. Dokumentasi Responden 115