Comdent: Communication Journal Student, Volume 2, No. 2, 2024, pp. 423-437
https://doi.org/10.24198/comdent.v2i2.55084

Persepsi masyarakat mengenai kinerja Kepolisian Resort Pangandaran

Ronaldo Saul Sumampouw[1], Agus Setiaman[2], Kismiyati El Karimah[3]

[1,2,3]Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Persepsi merupakan hasil pemaknaan dari stimulus yang diterima oleh komunikan. Dalam proses terciptanya persepsi, persepsi yang dihasilkan dapat memiliki perbedaan pemaknaan oleh setiap komunikan walaupun mendapatkan stimulus yang sama. Tidak terkecuali persepsi yang tercipta di masyarakat mengenai kinerja kepolisian, yang tentu saja dapat dipersepsikan berbeda-beda. Persepsi masyarakat akan ditinjau menggunakan Teori Penilaian Sosial dari Muzafer Sherif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran mengenai kinerja kepolisian. Dalam mengukur kinerja kepolisian, peneliti menggunakan 6 dimensi kualitas kinerja kepolisian dari Stephen D. Mastrofski, antara lain Aksesibilitas, keandalan, responsif, kemampuan, sikap, dan keadilan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta atau fenomena yang terjadi tanpa harus mencari tahu hubungan ataupun pengaruh antar variabel. **Hasil:** Adapun hasil penelitian ini menunjukan bahwa persepsi yang tercipta di masyarakat mengenai kinerja kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran Baik, Hal ini terbukti dari nilai mean untuk dimensi Aksesibilitas sebesar 3,84; dimensi keandalan sebesar 3,90; dimensi responsif sebesasr 3,96; dimensi kemampuan sebesar 3,91; dimensi sikap sebesar 3,97; serta dimensi keadilan sebesar 4,03 dan nilai rerata sebesar 3,94 dari skala 5,00. Dengan kata lain, persepsi yang dihasilkan setelah merasakan kinerja kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran adalah persepsi yang positif karena masuk ke dalam zona sikap *Lattitude of Acceptence* jika ditinjau dari Teori Penilaian Sosial yang dikemukanan oleh Muzafer Sherif.

Kata-kata Kunci*:* Kinerja Kepolisian; kualitas layanan; masyarakat; persepsi; Polisi Resort Pangandaran

Public perceptions of Kepolisian Resort Pangandaran performance

ABSTRACT

Background: *Perception is the result of the meaning of the stimulus received by the communicant. In the process of creating perception, the resulting perception can have different meanings by each communicant even though they get the same stimulus. No exception is the perception created in the community regarding police performance, which of course can be perceived differently. Public perceptions will be reviewed using Muzafer Sherif's Social Judgment Theory.* ***Objective:*** *This study aims to determine the public perception of Pangandaran Police SPKT service users regarding police performance. In measuring police performance, researchers used 6 dimensions of police performance quality from Stephen D. Mastrofski, including accessibility, reliability, responsiveness, competence, attitude, and fairness.* ***Method:*** *This study uses descriptive quantitative methods that aim to describe facts or phenomena that occur without having to find out the relationship or influence between variables.* ***Results:*** *The results of this study show that the perception created in the community regarding the performance of the Pangandaran Police SPKT is good, this is evident from the mean value for the accessibility dimension of 3.84; reliability dimension of 3.90; responsive dimensions of 3.96; competence dimension of 3.91; attitude dimension of 3.97; and fairness dimension of 4.03 and the mean of 3.94 from a scale of 5.00. In other words, the resulting perception after experiencing the performance of the Pangandaran Police SPKT are positive perceptions because they fall into the Lattitude of Acceptence attitude zone when viewed from the Social Appraisal Theory put forward by Muzafer Sherif.*

Keywords: *Community; Pangandaran Police Station; perception; Police Performance; service quality*

Untuk mengutip artikel ini (Gaya APA):
Sumampouw, R.S., Setiaman, A., & Karimah, K.E. (2023). Persepsi masyarakat mengenai kinerja Kepolisian Resort Pangandaran *Comdent: Communication Student Journal*, *2*(2), 423-437. https://doi.org/10.24198/comdent.v2i2.55084

Korespondensi: Ronaldo Saul Sumampouw. Ilmu Komunikasi K. Pangandaran, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran. Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Jatinangor, Kab. Sumedang, Jawa Barat 45363.
Email: ronaldo17002@mail.unpad.ac.id

ISSN: 2986-8297 (Online). Website: http://jurnal.unpad.ac.id/comdent
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/). Copyright © 2024 The Author(s).

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berinteraksi, dimana dalam prosesnya, komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting guna meminimalisir perbedaan makna pesan atau yang dapat disebut persepsi. Persepsi sendiri adalah suatu proses dimana seseorang sadar terhadap suatu benda, peristiwa, atau melihat, mencium, merasakan, bahkan mendengar orang-orang disekitarnya (Afrilia & Arifina, 2020).

Polisi Resor atau Polisi Resort Pangandaran merupakan sebuah Polisi Resort yang baru saja diresmikan pada tahun 2022 lalu, dimana Polisi Resort ini dibentuk guna menunjang Kabupaten Pangandaran yang merupakan Kabupaten baru hasil dari pemekaran Kabupaten Ciamis pada tahun 2021 silam. Sebagai Polisi Resort yang baru saja terbentuk, tentu saja banyak hambatan dan tantangan bagi Polri dalam menjalankan tugasnya terlebih dengan masyarkat yang belum terbiasa dengan hadirnya Polisi Resort Pangandaran. Sebelum berdirinya Polisi Resort Pangandaran, mayoritas masyarakat di Kabupaten Pangandaran hanya terbiasa membuat laporan atau menggunakan jasa kepolisian kepada Polsek terdekat dikarenakan keterbatasan jarak menuju Polisi Resort Ciamis. Oleh karena itu, kehadiran Polisi Resort Pangandaran dapat mempermudah bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kepolisian.

Unit SPKT sendiri merupakan sebuah layanan kepolisian yang bertugas dalam menerima laporan atau aduan masyarakat dan meneruskannya kepada Satuan Unit / Tugas yang berkaitan untuk ditindaklanjuti. Dengan kata lain, Unit SPKT merupakan sebuah “pintu masuk” bagi masyarakat yang ingin membuat laporan kepolisian. Maka dalam menjalannya tugasnya, Unit SPKT Polisi Resort Pangandaran selalu menjadi garda terdepan yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dan dinilai oleh masyarakat sebagai respon atas kinerja mereka.

Kinerja sendiri merupakan suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam bekerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang diberikan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Suryaman, 2018). Kinerja yang baik ialah suatu langkah untuk mencapai tujuan suatu organisasi oleh karena itu, kinerja juga didefinisikan sebagai sarana penentu dalam mencapai tujuan suatu organisasi karenanya perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan (Katili & Kaluku, 2017).

Dalam konteks penelitian ini, kinerja yang dimaksud merupakan kinerja kepolisian yang menjadi ujung tombak dalam upaya penegakan hukum di Indonesia. Kinerja kepolisian juga berorientasi pada kualitas layanan sebagaimana institusi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Enam dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja kepolisian terkait dengan kualitas layanan yaitu, Aksesibilitas, keandalan, responsif, kemampuan, sikap, dan keadilan (Maguire & Johnson, 2010). Oleh karena itu kinerja kepolisian menjadi faktor penting yang sangat

mempengaruhi pembentukan persepsi yang tercipta di masyarakat dalam menilai kinerja kepolisian, terlebih kepada Polisi Resort Pangandaran yang tergolong masih baru terbentuk.

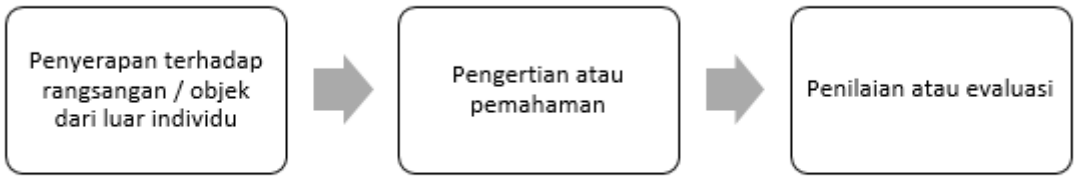
Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk mencari tahu bagaimana respon atau persepsi masyarakat pada umumnya mengenai kinerja kepolisian di Polisi Resort Pangandaran. Dalam konteks penelitian ini, kinerja petugas kepolisian SPKT merupakan stimulus bagi masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam menghasilkan persepsi kinerja kepolisian Polisi Resort Pangandaran. Untuk itu peneliti ingin mengkaji dan membahas melalui penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Kepolisian Polisi Resort Pangandaran".

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris (Walgito, 2010). Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Lebih lanjut, Walgito juga mengemukakan bahwa persepsi memiliki indikator – indikator di dalam prosesnya (Gambar 1).

Sedangkan masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia karena dari masyarakat, manusia dapat berinteraksi dan memiliki hubungan sosial antara satu dengan yang lainnya. Selo Soemardjan mengartikan masayarakat sebagai "Orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan lain. Lain halnya dengan Max Weber yang mengartikan masyarakat sebagai struktur atau aksi yang utamanya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang mendominasi pada warga." (Tejokusumo, 2014). Maka persepsi masyarakat dapat diartikan sebagai proses dimana sekelompok manusia yang mendiami suatu wilayah tertentu dalam memberikan tanggapan atau respon terhadap hal-hal yang disekitar yang sekiranya dapat mempengaruhi kehidupan bermasyarakat.



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 1 Proses Persepsi Menurut Bimo Walgito

SPKT Polisi Resort Pangandaran

Dalam melaksanakan perannya, Polisi Resort Pangandaran membagi tugas dan wewenangnya ke berbagai satuan atau unit kerja kepolisian dan salah satunya ialah unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau yang biasa disingkat SPKT. Dilansir dari website Kepolisian Republik Indonesia (POLRI, 2021), Unit SPKT sendiri berada di bawah Polisi Resort dan bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat berupa penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi tersebut mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini tertuang dalam Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Laporan Pidana (Mabes Polri, 2009).

Kinerja Kepolisian

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 2008). Terkait kinerja kepolisian, enam dimensi yang digunakan untuk mengukur persepsi publik terhadap kinerja kepolisian, antara lain: (1) Aksesibilitas; (2) Keandalan; (3) Responsif; (4) Kompetensi; (5) Sopan Santun; (6) Keadilan (Maguire & Johnson, 2010).

Teori Penilaian Sosial

Teori Penilaian Sosial dari Muzafer Sherif menjelaskan bagaimana sebuah pesan yang disampaikan oleh komunikator, dimaknai oleh komunikan berdasar *ego involvement* (keterlibatan ego) yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan atau penolakan seseorang terhadap suatu pesan (Morissan, 2013). Teori Penilaian Sosial disusun berdasarkan penelitian dari Muzafer Sherif yang berusaha memperkirakan bagaimana seseorang menilai sebuah stimuli dan bagaiaman penilainnya tersebut dapat mempengaruhi sistem kepercayaan yang sudah dimiliki sebelumnya (Sherif & Hovland, 1961). Dari sisi Kepolisian sendiri, adalah penting apa yang disebut respons yang diinginkan secara sosial dari petugas (Ariel, et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian dengan judul Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Kepolisian Polisi Resort Pangandaran ini menggunakan pendekatan Kuatitatif dengan metode Deskriptif. Pendekatan

Kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma positivist/ postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Abdullah, et al., 2021).

Sedangkan metode Deskriptif menurut Rakhmat adalah sebuah sebuah metode yang hanya menggambarkan variabel demi variabel secara komprehensif, sistematis & akurat (Rakhmat, 2004). Penelitian dengan pendekatan kuantitatif juga bersifat menguji teori dalam pelaksanaannya seta bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif. Dimana hal ini sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi yang tercipta di masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran sebagaimana adanya atau menginterprestasi objek penelitian secara objektif.

Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini, subjek penelitiannya merupakan masyarakat yang sudah pernah merasakan kinerja Kepolisian Resor (Polisi Resort) Pangandaran dari bulan Januari - Juni tahun 2023 dan tercatat di dalam dokumen Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pengaduan masyarakat yang dimiliki oleh Polisi Resort Pangandaran. Adapun kriteria dari populasi antara lain: (1) Pernah membuat Laporan Kepolisian Tipe B atau Tipe C di SPKT Polisi Resort Pangandaran pada rentang waktu Januari – Juni tahun 2023; (2) Berusia minimal 17 tahun.

Selanjutnya, objek dalam penelitian ini merupakan persepsi yang tercipta di masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran setelah merasakan secara langsung bagaiaman pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian Unit SPKT Polisi Resort Pangandaran. Lebih lanjut, persepsi masyarakat mengenai kinerja kepolisian terdiri dari 6 dimensi yang meliputi Aksesibilitas, keandalan, responsif, kemampuan, sikap, dan keadilan.

Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling, lebih tepatnya teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik pengambilan atau penentuan sampel penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu (Ahmad & Wilkins, 2024). Selain itu, menurut Dana P. Turner dalam website University (Sampoerna University, 2022) juga mendefinisikan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti ketika sudah mempunyai target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan pemaparan di atas, adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah; pernah membuat Laporan Kepolisian Tipe B atau Tipe C di SPKT Polisi Resort Pangandaran pada rentang waktu Januari – Juni tahun 2023; & berusia minimal 17 tahun.

Teknik Pengumpulan Data

Tentunya dalam melakukan sebuah penelitian diperlukannya data penunjang, adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan selama menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian yaitu studi pustaka dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka dilakukan untuk menghimpun dokumen di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polisi Resort Pangandaran. Setelah peneliti mendapatkan dokumen terkait, kemudian peneliti memilah para pelapor yang memenuhi kriteria penelitian sehingga peneliti dapat mengetahui jumlah pasti dari dari populasi dalam penelitian ini. Kemudian peneliti juga membaca berbagai macam literatur yang masih berkaitan dengan penelitian guna mendukung dan menunjang penelitian ini.

Selanjutnya yaitu melalui kuesioner, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan jawaban dari setiap item kuesioner sudah ditentukan jawabannya. Setiap item kuesioner berisi pertanyaan yang berhubungan dengan kinerja Kepolisian Resort / Polisi Resort Pangandaran. Kuesioner sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif. Teknik analis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan bentuk deskripsi atau pengambaran data yang sudah di kumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang umum atau generalisasi. Penelitian yang hanya mengambil sampel untuk analisisnya bisa menggunakan statistika deskriptif karena bisa untuk mendeskripsikan data sampel, tidak untuk membuta kesimpulan yang berlaku pada populasi (Sugiyono, 2017). Analisis statistika deskriptif sendiri yaitu statistik yang yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi (Sholikhah, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dalam penelitian yaitu primer dan sekunder. Untuk data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang diisi oleh 57 responden, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari SKPT Polres Pangandaran yang meliputi Laporan Tipe B dan Laporan Tipe C. Adapun pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik non-probalitias, lebih tepatnya teknik *purposive sampling*.

Data yang diperoleh merupakan hasil dari penyebaran kuesioner tertutup berskala *Likert* yang

disebar kepada para pengguna layanan SPKT Polres Pangandaran, adapun jumlah item pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner ini berjumlah 32 butir. Responden dari penelitian ini merupakan masyarakat yang sudah pernah merasakan pelayanan dari SPKT Polres Pangandaran dalam membuat Laporan Kepolisian Tipe B & Tipe C. Selanjutnya, kuesioner penelitian ini disebar melalui *Google Formulir* mulai 27 Juni 2023 hingga 2 Agustus 2023.

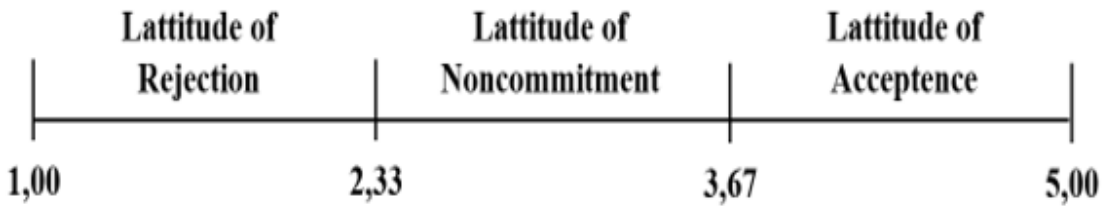
Data penelitian yang diperoleh dari kuesioner kemudian dibagi menjadi data diri responden dan data penelitian. Data diri responden sendiri merupakan data terkait identitas responden yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis laporan pengaduan. Sedangkan data penelitian yang terdapat dalam kuesioner berupa variabel persepsi publik terhadap kinerja kepolisian yang diantaranya ialah *accsessbility* sebanyak 4 butir, *reliability* sebanyak 4 butir, *responsiveness* sebanyak 4 butir, *competence* sebanyak 4 butir, *manners* sebanyak 4 butir, dan *fairness* sebanyak 6 butir.

Setelah selesai mengumpulkan seluruh data yang diperlukan, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis ini digunakan untuk menguraikan serta menganalisis data diri responden dan data penelitian. Dalam menganalisis data-data tersebut, peneliti menggunakan bantuan dari *Microsoft Excell* dan SPSS versi 16.00 dalam proses pengolahannya.

Kemudian setelah diketahui hasil analisis masyarakat mengenai kinerja Kepolisian SPKT Polres Pangandaran, hasil tersebut selanjutnya akan ditelaah melalui Teori Penilaian Sosial dari Muzafer Sherif (Sherif & Hovland, 1961) guna mengetahui bagaimana pemaknaan (persepsi) yang tercipta setelah mendapatkan layanan (stimulus) dari Kepolisian SPKT Polres Pangandaran.

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal dari Stephen D. Mastrofski sebagai acuan dalam mencari tahu bagaimana persepsi yang tercipta di masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran mengenai kinerja kepolisian (Maguire & Johnson, 2010). Adapun jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 57 responden, dimana setiap responden telah bersedia dan mengisi kuesioner penelitian yang terdiri dari 6 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi (1) Aksesibilitas; (2) Keandalan; (3) Responsif; (4) Kompetensi; (5) Sopan Santun; & (6) Keadilan. Selanjutnya hasil tiap dimensi akan dianalisis dan ditelaah melalui Teori Penilaian Sosial dari Muzafer Sherif guna mengetahui bagaimana pemaknaan (persepsi) yang tercipta setelah mendapatkan layanan (stimulus) dari Kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran. Guna memudahkan dalam membaca pengelompokan Zona Sikap responden, peneliti menggambarkannya kedalam garis kontinum di dalam Gambar 2.

Berikut ini merupakan hasil penelitian atau rekapitulasi analisis deskriptif Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Petugas Kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 2 Garis Kontinum Pengelompokan Zona Sikap Responden

yang terdiri dari dimensi (1) Aksesibilitas; (2) Keandalan; (3) Responsif; (4) Kompetensi; (5) Sopan Santun; & (6) Keadilan. Tabel 1 secara umum menunjukkan bahwa nilai rata-rata setiap item yang terkait dengan kinerja kepolisian resort Pangandaran ada pada rentang *lattitude of noncommitment* dengan *lattitude of acceptence* yaitu pada kisaran 3,67 – 5,00.

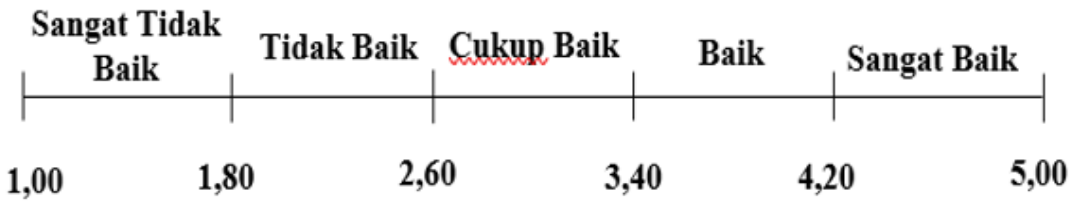
Tabel 1 menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kinerja petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan persentase sebesar 78,85% dengan nilai mean sebesar 3,94 dari 5,00. Nilai mean sebesar 3,94 jika dipetakan ke dalam gambar garis kontinum, maka nilai persentase tersebut akan tampak di dalam Gambar 3.

Gambar 3 menunjukan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan SPKT Polisi Resort Pangandaran mengenai kinerja kepolisian adalah Baik atau dengan kata lain positif. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosial yang dikemukakan oleh Muzafer (Sherif & Hovland, 1961), dimana nilai mean variabel Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Kepolisian sebesar 3,94. Nilai mean ini berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 sehingga termasuk ke dalam zona sikap *Lattitude of Acceptence*. Zona sikap *Lattitude of Acceptence* sendiri merupakan wilayah dimana sebuah pesan dianggap masih masuk akal sesuai dengan persepsi sosial di penerima pesan atau dianggap dianggap positif.

Tabel 1 Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Kepolisian Polisi Resort Pangandaran

Kinerja Kepolisian	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Mean
Accessibility	**875**	**1140**	**76,75%**	**3,84**
Reliability	**890**	**1140**	**78,07%**	**3,90**
Ressponsiveness	**904**	**1140**	**79,30%**	**3,96**
Competence	**892**	**1140**	**78,25%**	**3,91**
Manners	**905**	**1140**	**79,39%**	**3,97**
Fairness	**1377**	**1710**	**80,53%**	**4,03**
Total	**5843**	**7410**	**78,85%**	**3,94**

Sumber: Hasil olah data kuesioner, 2024



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 3 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran

Setelah menjelaskan hasil penelitian melalui analisis deskriptif diatas, maka selanjutnya peneliti akan menguraikan hasil jawaban responden secara lebih rinci yaitu setiap dimensi pada variabel Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran sebagai berikut.

Aksesibilitas Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Berikut merupakan persepsi responden mengenai Aksesibilitas petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai Aksesibilitas petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 76,75% dengan *mean* 3,84 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

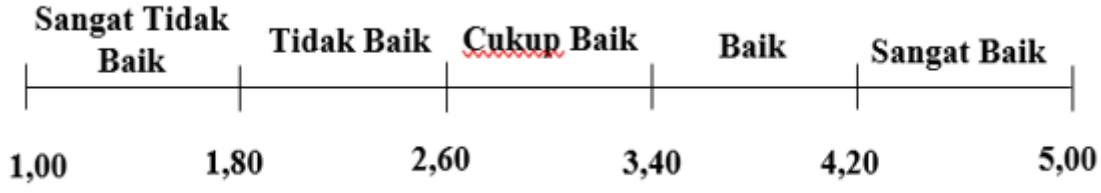
Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

= (875 : 1140) x 100%

= 76,75%

Nilai mean score yang diperoleh sebesar 3,84 jika digambarkan kedalam garis kontinum, nilai *mean score* akan terlihat di dalam Gambar 4.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 4, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 3,84 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, simpulan yang dapat diperoleh yaitu Aksesibilitas petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 4 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Aksesibilitas Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

pelayanan tergolong Baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 3,84 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai Aksesibilitas petugas SPKT Polers Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.

Keandalan Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Berikut merupakan persepsi responden mengenai keandalan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai keandalan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 78,07% dengan *mean* 3,90 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

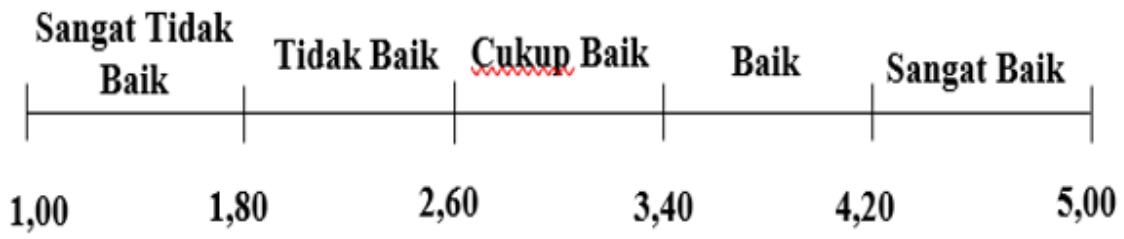
Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

= (890 : 1140) x 100%

= 78,07%

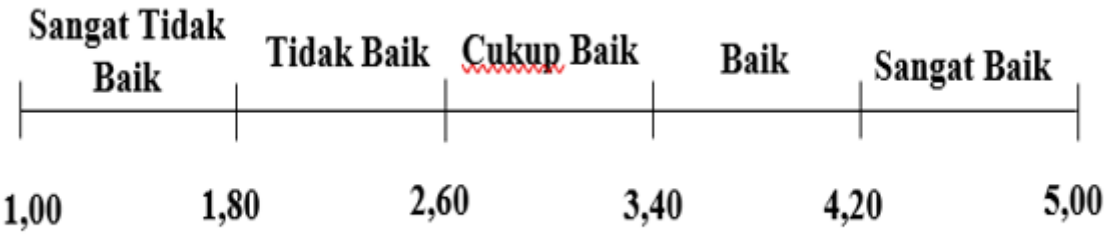
Nilai mean score yang diperoleh sebesar 3,90 jika digambarkan kedalam garis kontinum, nilai *mean score* akan terlihat di dalam Gambar 5.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 5, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 3,90 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Keandalan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan tergolong Baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 3,90 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai Keandalan petugas SPKT Polers Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 5 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Keandalan Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 6 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Responsif Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Responsif Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Berikut merupakan persepsi responden mengenai responsif petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai responsif petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 79,30% dengan *mean* 3,96 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

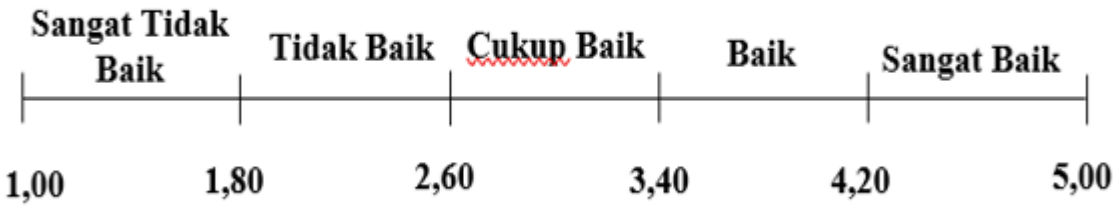
= (904 : 1140) x 100% = 79,30%

Nilai mean score yang diperoleh sebesar 3,96 jika digambarkan kedalam garis kontinum, nilai *mean score* akan terlihat di dalam Gambar 6.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 6, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 3,96 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Responsif atau Daya Tanggap petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan tergolong baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 3,96 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai seberapa Responsif atau Daya Tanggap petugas SPKT Polers Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.

Kompetensi Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Berikut merupakan persepsi responden mengenai kompetensi petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai kompetensi petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 78,25% dengan *mean* 3,91 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 7 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Kompetensi Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

= (892 : 1140) x 100%

= 78,25%

Nilai mean score yang diperoleh sebesar 3,91 jika digambarkan kedalam garis kontinum, nilai *mean score* akan terlihat di dalam Gambar 7.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 7, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 3,91 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Kompetensi petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan tergolong Baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 3,91 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai Kompetensi petugas SPKT Polers Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.

Sopan Santun Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

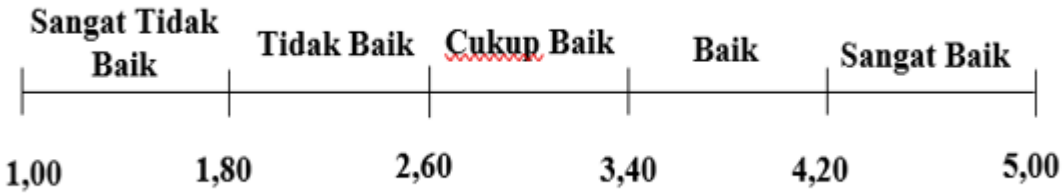
Berikut merupakan persepsi responden mengenai Sopan Santun petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 4 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai sopan santun petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 79,39% dengan *mean* 3,97 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

= (905 : 1140) x 100%

= 79,39%

Nilai mean score yang diperoleh sebesar 3,97 jika digambarkan kedalam garis kontinum, nilai



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 8 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Sopan Santun Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

mean score akan terlihat di dalam Gambar 8.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 8, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 3,97 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Sopan Santun petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan tergolong Baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 3,97 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai Sopan Santun petugas SPKT Polers Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.

Keadilan Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

Berikut merupakan persepsi responden mengenai keadilan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan yang terdiri dari 6 item pernyataan. Berdasarkan hasil analisis mengenai keadilan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tanggapan responden sebesar 80,53% dengan *mean* 4,03 sehingga termasuk kedalam kategori Baik. Selanjutnya guna memudahkan penafsiran terhadap skor yang diperoleh, maka persentase skor dihitung sebagai berikut:

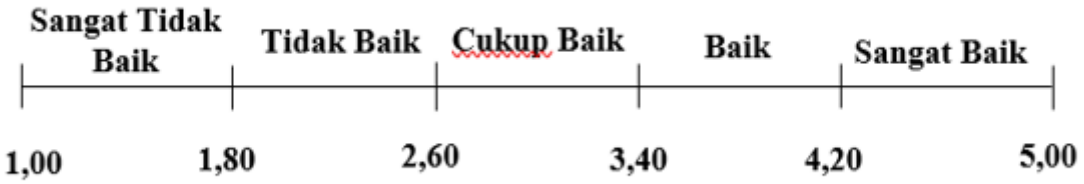
Persentase skor (%) = (Indeks skor aktual : Indeks skor ideal) x 100%

= (1377 : 1710) x 100%

= 80,53%

Nilai mean score yang diperoleh sebesar 4,03 jika digambarkan ke dalam garis kontinum, nilai *mean score* akan terlihat di dalam Gambar 9.

Berdasarkan hasil analisis Gambar 9, diperoleh bahwa nilai *mean* berkisar di antara >3,40 hingga 4,20 dengan *mean* sebesar 4,03 dan termasuk kategori Baik. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu Keadilan petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran dalam memberikan pelayanan tergolong Baik. Hal ini sejalan jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosisal



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 9 Garis Kontinum Persepsi Masyarakat Mengenai Keadilan Petugas SPKT Polisi Resort Pangandaran Dalam Memberikan Pelayanan

yang dikemukakan oleh Muzafer, dimana nilai mean sebesar 4,03 berada pada rentang >3,67 sampai 5,00 dan berada di zona sikap *Lattitude of Acceptence* (Sherif & Hovland, 1961). Dengan demikian maka persepsi masyarakat mengenai Keadilan petugas SPKT Polres Pangandaran dapat disimpulkan sebagai persepsi yang positif.

Persepsi masyarakat yang baik pada pelayanan kepolisian di Kepolisian Resort Pangandaran menunjukkan bahwa berdasarkan Teori Penilaian Sosial pada dimensi Aksesibilitas; (2) Keandalan; (3) Responsif; (4) Kompetensi; (5) Sopan Santun; (6) Keadilan. Hal ini penting kaitannya dengan persepsi masyarakat mendukung pemerintah profesional dan dapat mendorong partisipasi publik. Upaya ini dilakukan dengan perubahan dan pembaharuan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam menciptakan tujuan utama nya (Yuniawati, Bakti, & Nugraha, 2023). Kedepannya, pelayanan yang diberikan kepolisian Polisi Resort Pangandaran khususnya Unit SPKT perlu dijaga bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik agar persepsi masyarakat mengenai kinerja kepolisian Polisi Resort Pangandaran selalu positif.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukan bahwa persepsi masyarakat pengguna layanan SKPT Polisi Resort Pangandaran mengenai kinerja kepolisian SPKT Polisi Resort Pangandaran berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukan bahwa secara umum masyarakat masih memiliki persepsi yang baik mengenai kinerja kepolisian walaupun belum mencapai kategori Sangat Baik. Jika ditinjau lebih lanjut melalui Teori Penilaian Sosial, nilai mean ini termasuk ke dalam zona sikap *Lattitude of Acceptence*. Zona sikap *Lattitude of Acceptence* sendiri merupakan wilayah dimana sebuah pesan dianggap masih masuk akal sesuai dengan persepsi sosial di penerima pesan atau dianggap positif. Dimensi keadilan merupakan satu-satunya dimensi yang mendapatkan nilai diatas 4,00 namun masih berada dikategori yang sama seperti yang lainnya yaitu kategori Baik.

Penjelasan di atas menunjukan bahwa kinerja kepolisian Polisi Resort Pangandaran khususnya Unit SPKT sudah memberikan pelayanan yang baik dan dipersepsikan positif oleh masyarakat.

Namun hal ini juga mengisyarakatkan bahwa pelayanan yang diberikan kepolisian Polisi Resort Pangandaran khususnya Unit SPKT perlu dijaga bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik agar persepsi masyarakat mengenai kinerja kepolisian Polisi Resort Pangandaran selalu positif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif (N. Saputra, Ed.).* Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Afrilia, A. M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku ajar komunikasi interpersonal.* Pustaka Rumah C1nta.

Ahmad, M., & Wilkins, S. (2024). Purposive sampling in qualitative research: a framework for the entire journey. *Quality & Quantity*, 12, 1-20. doi:http://dx.doi.org/10.1007/s11135-024-02022-5

Ariel, B., Sutherland, A., Henstock, D., Young, J., Drover, P., Sykes, J., . . . Henderson , R. (2018). Paradoxical effects of self-awareness of being observed: testing the effect of police body-worn cameras on assaults and aggression against officers. *Journal of Experimental Criminology*, 14, 19-47. doi:https://doi.org/10.1007/s11292-017-9311-5

Katili, A. Y., & Kaluku, Y. (2017). Tanggung jawab karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan di usaha dagang Fahmi Meubel Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(2), 111-119. doi:https://doi.org/10.37606/publik.v4i2.56

Mabes Polri. (2009). *Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Laporan Pidana.* Jakarta: Mabes Polri.

Maguire, E. R., & Johnson, D. (2010). Measuring public perception of the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 33*(4), 703-730. doi:DOI 10.1108/13639511011085097

Morissan. (2013). *Teori komunikasi: Individu hingga massa.* Prenadamedia Group.

POLRI. (2021). *Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)*. Retrieved from https://polri.go.id/: https://polri.go.id/spkt

Prawirosentono, S. (2008). *Kebijakan kinerja karyawan* (3 ed.). BPFE.

Rakhmat, J. (2004). *Metode penelitian komunikasi.* Remaja Rosdakarya.

Sampoerna University. (2022, Mei). *Teknik purposive sampling: Definisi, tujuan. dan syarat*. Retrieved from www.sampoernauniversity.ac.id: www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/

Saputra, A., Sutrasno, D., & Setiawan, W. (2022). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri Tahun 2021. . *Jurnal Litbang Polri*, 25(1), 23–34. doi:https://doi.org/10.46976/.v25i1.174

Sherif, M., & Hovland, C. L. (1961). Social judgement. *Yale University Press*.

Sholikhah, A. (2016, Desember). Statistik deskriptif dalam penelitian kualitatif. *komunika, 10*, 342.

Sugiyono. (2012). *Statistika untuk penelitian.* Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi.* Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.

Suryaman. (2018). Indonesian private university lecturer performance improvement model to improve a sustainable organization performance. *International Journal of Higher Education*, 7(1), 59-68. doi:https://doi.org/10.5430/ijhe.v7n1p59

Tejokusumo, B. (2014). Dinamika masyarakat sebagai sumber belajar ilmu pengetahuan sosial. *Geoedukasi*, 39.

Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum* (19 ed.). Andi Offset.