

## PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA KEPOLISIAN DI KOTA MAGELANG

Zindy Reanisane<sup>1</sup>, Hanifah Nur Cahyati<sup>2</sup>, Siti Robbiatul Adawiyah<sup>3</sup>, Muhammad  
Dwi Arjun<sup>4</sup>, Andika Aranda Setiawan<sup>5</sup>, Joko Tri Nugraha<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>, Ilmu Komunikasi, Administrasi Negara, Universitas Tidar

<sup>1</sup>[reanisanezindy@gmail.com](mailto:reanisanezindy@gmail.com), <sup>2</sup>[hanifahnur196@gmail.com](mailto:hanifahnur196@gmail.com), <sup>3</sup>[robbiatula7@gmail.com](mailto:robbiatula7@gmail.com)

<sup>4</sup>[dwiarjun069@gmail.com](mailto:dwiarjun069@gmail.com), <sup>5</sup>[andhikapubg44@gmail.com](mailto:andhikapubg44@gmail.com), <sup>6</sup>[jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id)

Received: 08-12- 2024

Revised: 20-12-2024

Approved: 29-12-2024

### ABSTRACT

*Persepsi publik memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang efektif antara aparat kepolisian dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi publik terhadap kinerja kepolisian di Kota Magelang. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2024 dengan melibatkan 125 orang masyarakat dengan rentang usia antara 17- 50 tahun dengan jenis pekerjaan yang beragam di Kota Magelang sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampelnya adalah random sampling. Data penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen kuesioner tentang persepsi yang berjumlah 10 item dan instrumen kepercayaan yang berjumlah 21 item. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja polisi di Kota Magelang cukup baik menurut masyarakat. Persepsi berpengaruh secara positif terhadap kepercayaan diri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak kepolisian untuk meningkatkan strategi pelayanan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta menjadi referensi bagi studi-studi serupa di masa mendatang.*

**Kata kunci:** Persepsi, Kepercayaan, Kinerja

### PENDAHULUAN

Polisi sebagai lembaga penegak hukum memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban, keamanan, dan melindungi masyarakat sesuai dengan UUD 1945 yang tercantum dalam Pasal 30 ayat (4). Selain itu, tugas pokok Polri juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan tugas utama dari kepolisian di atas, tingkat kepercayaan masyarakat sangat bergantung terhadap kinerja polisi dalam menangani kasus yang terjadi di lingkungan masyarakat. Namun dalam melaksanakan tugasnya, kinerja polisi seringkali menjadi perhatian dan mendapatkan berbagai penilaian dari persepsi para masyarakat yang mengkritik kinerja polisi. Di Kota Magelang, sebagai salah satu kota di Jawa Tengah, relasi antara polisi dan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik dan menciptakan rasa aman di lingkungan masyarakat (Susilo, 2024). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa keterlibatan aktif polisi dalam kegiatan komunitas dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dengan partisipasi langsung yang dilakukan polisi seperti dalam acara-acara budaya lokal, aksi unjuk nyata masyarakat, maka polisi bisa membuktikan sebagai agen yang positif serta peduli dengan kegiatan yang berlangsung di masyarakat. Hal tersebut bisa menciptakan hubungan yang lebih baik terhadap lembaga pemerintah maupun masyarakat dan mengurangi stigma negatif dari masyarakat. Sementara itu, tantangan dalam penegakan hukum yang adil dan transparan tetap menjadi isu utama yang dihadapi polisi (Nugraha, 2023).

Persepsi masyarakat terhadap kinerja polisi menjadi faktor penting untuk menilai

sejauh mana kepolisian berhasil menjalankan kewajiban atau tugas sesuai dengan fungsinya. Persepsi ini dapat terbentuk melalui pengalaman langsung, informasi yang diterima, atau opini yang berkembang di masyarakat dan keefektifan polisi dalam menanggapi dan menangani laporan dari masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja polisi, antara lain pelayanan polisi dalam penegakan hukum, responsivitas dalam menangani keluhan masyarakat, serta integritas dan transparansi dalam menjalankan tugas (Wardana, 2022). Melalui penelitian ini maka dapat menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan dengan cepat dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja polisi. Integritas polisi dalam menjalankan tugasnya juga menjadi peran yang sangat penting karena berhubungan erat dengan persepsi publik. Keberadaan polisi yang menjalankan tugas dengan profesional dan membuahkan hasil yang memuaskan dapat menjadi kepercayaan oleh masyarakat, hal tersebut menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif.

Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam hubungan dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya (Smith & Johnson, 2023). Membagi kepercayaan menjadi tiga jenis yaitu, kepercayaan organik (*organic trust*), kepercayaan kontrak (*contractual trust*), dan kepercayaan relasional (*relational trust*) (Baker et al., 2022). Kepercayaan organik melibatkan keyakinan yang asli dan berkembang secara bertahap seiring dengan berjalannya waktu dan pengalaman yang dialami. Sementara itu, kepercayaan kontrak lebih bersifat formal dan resmi yang didasarkan pada suatu kesepakatan eksplisit antara pihak-pihak yang terlibat. Kepercayaan relasional, didasarkan pada hubungan antarpribadi yang kuat, dimana faktor saling memahami, empati dan saling pengertian menjadi peran penting untuk saling percaya.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Kepercayaan organik**

Kepercayaan organik adalah kepercayaan yang didasarkan oleh otoritas nilai moral dari institusi sosial yang dipercaya karena kebenaran sistem yang berjalan (Anderson & Riley, 2023). Konsep kepercayaan ini timbul akibat adanya dorongan moral terhadap institusi sosial, hal ini dimaksudkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap suatu institusi sosial timbul karena berjalannya sistem yang dianggap benar serta sejalan dengan nilai moral yang diyakini oleh masyarakat tanpa adanya paksaan serta pengaruh hal lain. Pemahaman ini dapat dimisalkan pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi hukum seperti kepolisian jika institusi itu sendiri dapat menjalankan sistem sesuai nilai moral yang diyakini masyarakat, akibatnya masyarakat sendiri pun dapat percaya terhadap institusi tersebut tanpa adanya tekanan dan paksaan dari sesuatu hal lain.

### **2. Kepercayaan kontrak**

Kepercayaan kontrak adalah kepercayaan yang didasarkan pada keuntungan materi dan balas jasa (Thompson & Rivera, 2023). Konsep kepercayaan kontrak hanya didasari pada keuntungan materi dan balas jasa tanpa adanya rasa emosional serta hubungan personal antara beberapa pihak. Dalam konsep kepercayaan kontrak terdapat harapan dari apa yang akan didapatkan dan apa yang menjadi sebuah keuntungan untuk salah satu pihak, kepercayaan akan muncul akibat adanya suatu hal yang telah

dijanjikan. Kepercayaan kontrak sendiri dapat rusak jika salah satu pihak tidak mendapatkan keuntungan atas perjanjian yang telah disepakati. Semisal dalam konteks kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian sendiri didasari akan rasa percaya masyarakat kepada polisi yang menjalankan perannya dalam menjaga, mengayomi, serta menegakkan hukum. Namun, kepercayaan ini dapat rusak disaat kepolisian tidak dapat melaksanakan tugasnya seperti penyalahgunaan kekuasaan, minimnya pelayanan, serta terlibat kasus korupsi. Jadi kepercayaan masyarakat sendiri bergantung pada kinerja kepolisian yang telah dijanjikan dan disepakati sebagai peran kepolisian itu sendiri.

### 3. Kepercayaan relasional

Kepercayaan relasional adalah kepercayaan yang terbentuk melalui interaksi pribadi di mana masing-masing mempertahankan pihak pemahaman kewajiban perannya dan memegang beberapa harapan tentang kewajiban peran yang lain. Kepercayaan relasional membutuhkan keselarasan pada harapan dan kewajiban bersama (Gillespie & Dietz, 2020). Kepercayaan ini dapat dimisalkan seperti kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, dengan adanya interaksi antara masyarakat dan kepolisian akan timbul pemahaman dari kedua pihak untuk menjalankan peran serta kewajiban masing-masing pihak. Kepolisian berperan untuk menegakkan hukum serta menjaga dan mengayomi masyarakat, begitu pula masyarakat berperan untuk mematuhi hukum yang ada dan bertindak sesuai peraturan yang telah disepakati. Konsep kepercayaan antara keduanya didasari dari harapan masyarakat akan sikap profesional dari kepolisian dan kepolisian pun mengharapkan adanya rasa percaya dari masyarakat untuk mendukung kinerja polisi dalam menjalankan perannya.

Persepsi adalah proses kognitif yang melibatkan pengambilan, pengorganisasian, dan interpretasi informasi yang diterima melalui indra. Proses ini tidak hanya bergantung pada apa yang dilihat atau didengar, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, dan konteks sosial budaya individu. Oleh karena itu, seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama, hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi cara individu menginterpretasikan informasi yang diterima. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan dalam hal sistem nilai dan ciri kepribadian individu yang bersangkutan (Williams & Park, 2021). Persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dan konteks di mana pengamatan tersebut terjadi (Brown et al., 2024). Sedangkan persepsi memiliki pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, persepsi yaitu penglihatan: bagaimana seseorang melihat sesuatu, dan dalam arti luas, persepsi yaitu pandangan atau pengertian, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu (Miller & Clark, 2023).

Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Roberts et al., 2023). Kinerja atau unjuk kerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang yang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Anderson & Williams, 2022). Kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kompetensi individu, lingkungan kerja, dan kepemimpinan (Cera, Elona, dan Anri 2020). Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan indikator pencapaian kuantitatif dan kualitatif yang relevan dengan tujuan

organisasi (Lewis et al., 2021). Lebih lanjut, peran evaluasi berkelanjutan dalam memperkuat kinerja individu dan tim telah ditekankan oleh beberapa peneliti (Martinez & Chang, 2022).

Selanjutnya, kinerja menurut Mangkunegara (2017) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prawirosentono (2008) menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Publik terhadap Kinerja Kepolisian di Kota Magelang”. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian di Kota Magelang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan alat pengumpul data utama kuesioner. Survei merupakan alternatif metode komunikasi dengan mengajukan pertanyaan pada responden dan merekam jawabannya untuk dianalisis lebih lanjut (Cooper dan Emory, 1995)

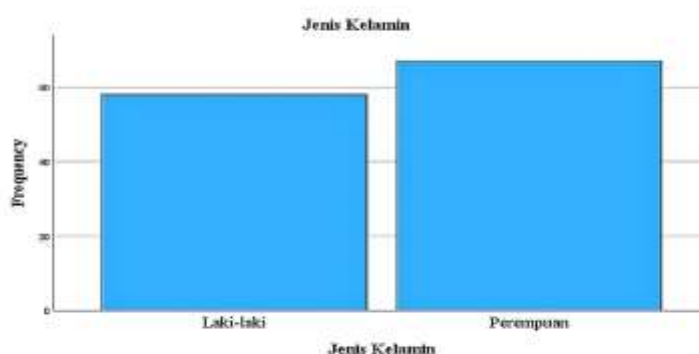
Penelitian survey yang dikemukakan oleh Kerlinger (1973) dalam Sugiyono dijelaskan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2013, pp. 36-37).

Kuesioner untuk variabel persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian menggunakan alat ukur persepsi pada kepolisian yang diadopsi dari Maguire (*Department of Justice, Law and Society, American University, Washington, DC, USA*). Instrumen ini digunakan dalam penelitian *Measuring public perceptions of the police* (Herdiyan dan Lina, 2013). Teknik mengumpulkan data pada penelitian ini memakai data primer yang dilakukan menggunakan *google-form* yang disebar pada masyarakat Kota Magelang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 orang. Jenis skala pengukuran untuk mengisi jawaban pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini yaitu skala likert. Untuk penilaian kinerja polisi dengan skor: (1) sangat baik; (2) baik; (3) cukup; (4) buruk; (5) sangat buruk. Untuk penilaian pengalaman pribadi menggunakan skor: (1) sangat mempengaruhi; (2) mempengaruhi; (3) cukup; (4) tidak mempengaruhi dan; (5) sangat tidak mempengaruhi. Untuk mengukur tingkat kepuasan dengan skor: (1) sangat puas; (2) puas; (3) cukup; (4) tidak puas dan; (5) sangat tidak puas. Untuk tingkat. Subjek penelitian memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) Masyarakat yang berdomisili di Kota Magelang dengan rentang usia 17 tahun ke atas dan; (2) Masyarakat yang berpotensi berinteraksi dengan polisi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki laki	58	46,4	46,4	46,4
Perempuan	67	53,6	53,6	100
Total	125	100	100	

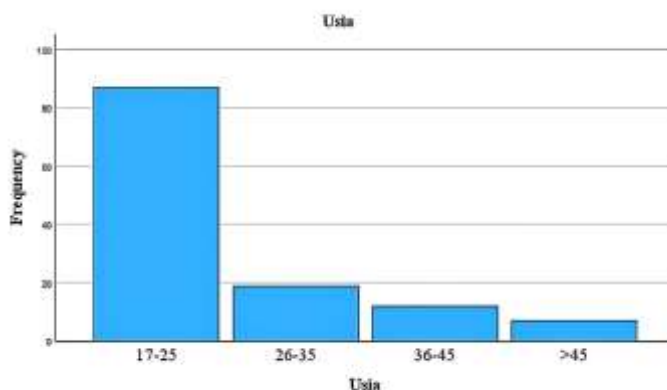


**Gambar 1.** Diagram Jenis Kelamin  
 Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 125 responden penelitian mayoritas yang mengisi kuesioner adalah perempuan yaitu sebanyak 67 responden (53,6%) dan sisanya sebanyak 58 responden (46,4%) merupakan laki-laki.

Tabel 2. Data responden berdasarkan Usia

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-25	87	69,6	69,6	69,6
26-35	19	15,2	15,2	84,8
36-45	12	9,6	9,6	94,4
>45	7	5,6	5,6	100
Total	125	100	100	

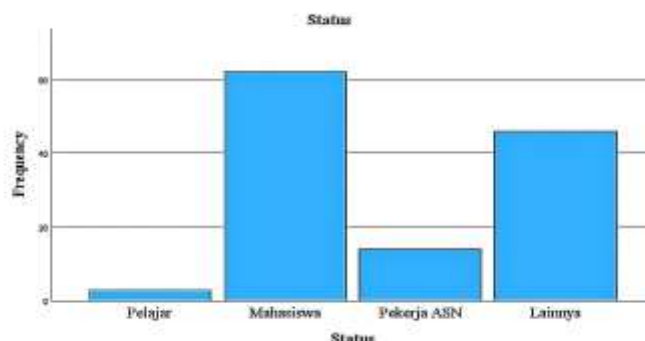


**Gambar 2.** Diagram Usia  
**Sumber :** Pengolahan Data Primer Terbaru 2024

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 125 responden penelitian mayoritas pengisi kuesioner berusia 17-25 yaitu sebanyak 87 responden (69,6%), kemudian pada usia 26-35 sebanyak 19 responden (15,2%), selanjutnya di usia 36-45 sebanyak 12 responden (9,6%), dan usia >45 sebanyak 7 responden (5,6%).

**Tabel 3.** Data Responden berdasarkan Status

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar	3	2,4	2,4	2,4
Mahasiswa	62	49,6	49,6	52
Pekerja ASN	14	11,2	11,2	63,2
Lainnya	46	36,8	36,8	100
Total	125	100	100	

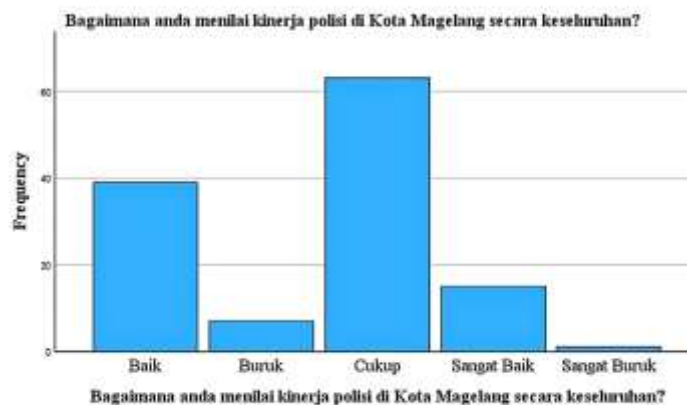


**Gambar 3.** Diagram Status  
**Sumber :** Pengolahan Data Primer Terbaru 2024

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 125 responden penelitian mayoritas adalah mahasiswa yaitu sebanyak 62 responden (49,6%), selanjutnya disusul oleh status selain mahasiswa, pelajar dan pekerja ASN sebanyak 46 responden (36,8%), dan pekerja ASN sebanyak 14 responden (11,2%), terakhir oleh pelajar sebanyak 3 responden (2,4%).

**Tabel 4.**  
**Bagaimana Anda Menilai Kinerja Polisi Di Kota Magelang Secara Keseluruhan?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	39	31,2	31,2	31,2
Buruk	7	5,6	5,6	36,8
Cukup	63	50,4	50,4	87,2
Sangat Baik	15	12	12	99,2
Sangat Buruk	1	0,8	0,8	100
Total	125	100	100	

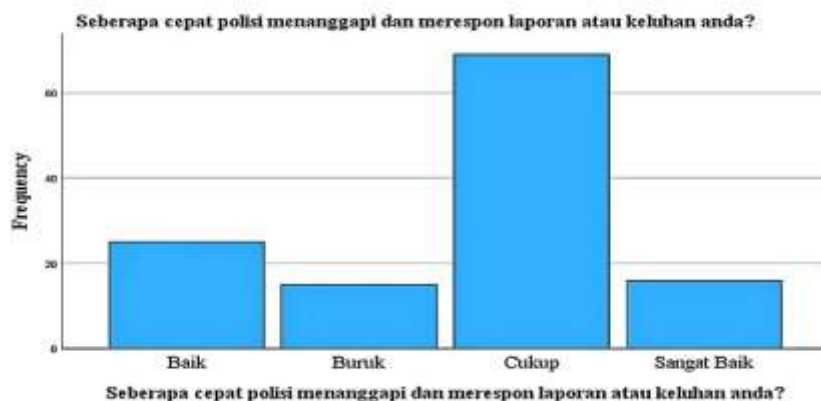


**Gambar 4.** Diagram Bagaimana Anda Menilai Kinerja Polisi Di Kota Magelang Secara Keseluruhan?

Dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat menilai cukup terhadap kinerja polisi di Kota Magelang. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih cukup, baik dan sangat baik sebanyak 117 dari 125 responden (93,6%). namun masih ada masyarakat yang menilai buruk kinerja polisi di Kota Magelang, yang berarti bahwa kinerja polisi di kota Magelang masih dapat ditingkatkan. Dilihat masih ada 8 responden (6,4%) yang memilih buruk dan sangat buruk dalam menilai kinerja polisi di Kota Magelang.

**Tabel 5.**  
**Seberapa Cepat Polisi Menanggapi Dan Merespon Laporan Atau Keluhan Anda?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	25	20	20	20
Buruk	15	12	12	32
Cukup	69	55,2	55,2	87,2
Sangat Baik	16	12,8	12,8	100
Total	125	100	100	



**Gambar 5.** Diagram Seberapa Cepat Polisi Menanggapi Dan Merespon Laporan Atau Keluhan Anda?

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa polisi di Kota Magelang cukup cepat dalam menanggapi dan merespon laporan serta keluhan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih cukup, baik, dan sangat baik sebanyak 110 dari 125 responden (88%). Namun, dari hasil tersebut dapat diketahui juga bahwa masih ada segelintir masyarakat yang menganggap bahwa kecepatan polisi di Kota Magelang dalam menanggapi dan merespon laporan dan keluhan masyarakat masih tergolong lambat. Dilihat masih ada 15 responden (12%) yang beranggapan bahwa kecepatan kinerja polisi itu masih tergolong buruk.

**Tabel 6.**  
**Apakah Anda Merasa Aman Dengan Keberadaan Polisi Di Lingkungan Anda?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	50	40	40	40
Buruk	8	6,4	6,4	46,6

Cukup	47	37,6	37,6	84
Sangat Baik	20	16	16	100
Total	125	100	100	



**Gambar 6.** Diagram Apakah Anda Merasa Aman Dengan Keberadaan Polisi Di Lingkungan Anda?

**Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup aman dengan keberadaan polisi di lingkungan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih baik, sangat baik dan cukup sebanyak 117 dari 125 responden (93,6%). Namun dari hasil tersebut dapat dilihat juga masih ada sebagian kecil masyarakat yang tidak merasa aman dengan keberadaan polisi di lingkungan mereka. Terlihat ada 8 responden (6,4%) yang memilih buruk, yang berarti kinerja polisi masih dapat ditingkatkan.

**Tabel 7.**

**Bagaimana Anda Menilai Keefektifan Komunikasi Polisi Dengan Masyarakat?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	39	31,2	31,2	31,2
Buruk	12	9,6	9,6	40,8
Cukup	58	46,4	46,4	87,2
Sangat Baik	14	11,2	11,2	98,4
Sangat Buruk	2	1,6	1,6	100
Total	125	100	100	



**Gambar 7.** Diagram Bagaimana Anda Menilai Keefektifan Komunikasi Polisi Dengan Masyarakat?

**Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa keefektifan komunikasi pihak kepolisian dan pihak masyarakat masih cukup efektif. Hal ini dapat kita lihat dari jumlah responden yang memilih cukup, baik, dan sangat baik sebanyak 111 dari 125 responden (88,8%). Tapi dapat kita lihat masih ada masyarakat yang menilai komunikasi mereka dengan pihak kepolisian masih kurang efektif dengan memilih buruk dan sangat buruk sebanyak 12 responden (11,2%).

**Tabel 8.**

**Apakah Pengalaman Pribadi Mempengaruhi Persepsi Anda Terhadap Kinerja Polisi?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	24	19,2	19,2	19,2
Mempengaruhi	51	40,8	40,8	60
Sangat Mempengaruhi	41	32,8	2,8	92,8
Sangat Tidak Mempengaruhi	2	1,6	1,6	94,4
Tidak Mempengaruhi	7	5,6	5,6	100
Total	125	100	100	



**Gambar 8.** Diagram Apakah Pengalaman Pribadi Mempengaruhi Persepsi Anda Terhadap Kinerja Polisi?

**Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menganggap bahwa pengalaman pribadi mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja polisi. Hal ini terbukti dari terdapatnya 116 responden dari 125 (92,8%) yang memilih mempengaruhi, sangat mempengaruhi, dan cukup. Tapi dapat kita lihat juga bahwa masih ada sebagian kecil masyarakat yang menganggap bahwa pengalaman pribadi mempengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja polisi. Dapat dilihat ada 9 responden (7,2%) yang memilih tidak mempengaruhi dan sangat tidak mempengaruhi.

**Tabel 9.**

**Seberapa Puas Anda Terhadap Kinerja Polisi Dalam Menanggapi Masalah Di Lingkungan Anda?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	74	59,2	59,2	59,2
Puas	23	18,4	18,4	77,6
Sangat Puas	13	10,4	10,4	88
Sangat Tidak Puas	7	5,6	5,6	93,6
Tidak Puas	8	6,4	6,4	100
Total	125	100	100	



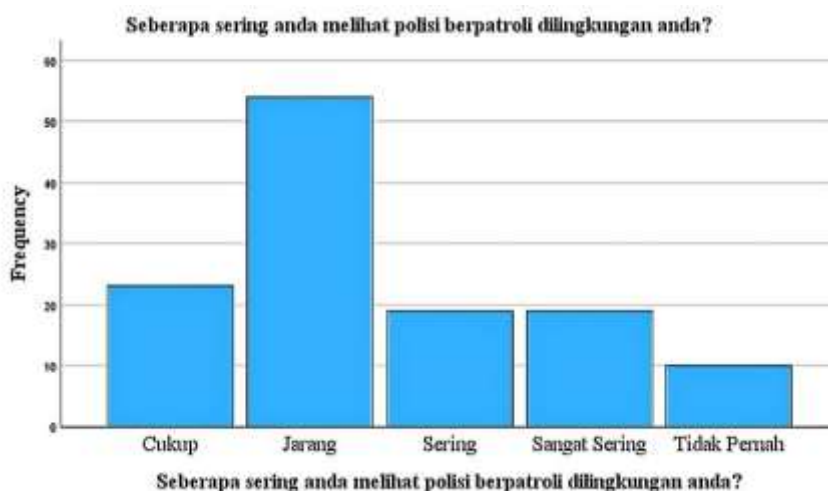
**Gambar 9.** Diagram Seberapa Puas Anda Terhadap Kinerja Polisi Dalam Menangani Masalah Di Lingkungan Anda?  
**Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kinerja polisi dalam menangani masalah. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang memilih cukup, puas dan sangat puas sebanyak 110 dari 125 responden (88%). Namun, ada juga masyarakat yang belum puas terhadap kinerja polisi dalam menangani masalah di lingkungan mereka, karena jika kita lihat masih ada 15 responden (12%) yang memilih sangat tidak puas dan tidak puas.

**Tabel 10.**

**Seberapa Sering Anda Melihat Polisi Berpatroli Di Lingkungan Anda?**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	23	18,4	18,4	18,4
Jarang	54	43,2	43,2	61,6
Sering	19	15,2	15,2	76,8
Sangat Sering	19	15,2	15,2	92
Tidak Pernah	10	8	8	100
Total	125	100	100	



**Gambar 10.** Diagram Seberapa Sering Anda Melihat Polisi Berpatroli Di Lingkungan Anda?

**Sumber : Pengolahan Data Primer Terbaru 2024**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat jarang melihat polisi berpatroli di lingkungan mereka. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang memilih jarang, cukup, dan tidak pernah sebanyak 87 dari 125 responden (69,6%). Namun, ada masyarakat yang masih sering melihat polisi berpatroli, hal ini terbukti dari 39 (30,4%) responden yang memilih sering dan sangat sering.

**Tabel 11.**

**Menurut Anda Apakah Faktor Biaya Pelayanan Mempengaruhi Tindakan Responsif Polisi dalam Menangani Masalah?**

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	31	24,8	24,8	24,8
Mempengaruhi	37	29,6	29,6	54,4
Sangat Mempengaruhi	40	32	32	86,45
Sangat tidak Mempengaruhi	5	4	4	90,4
Tidak Mempengaruhi	12	9,6	9,6	100
Total	125	100	100	

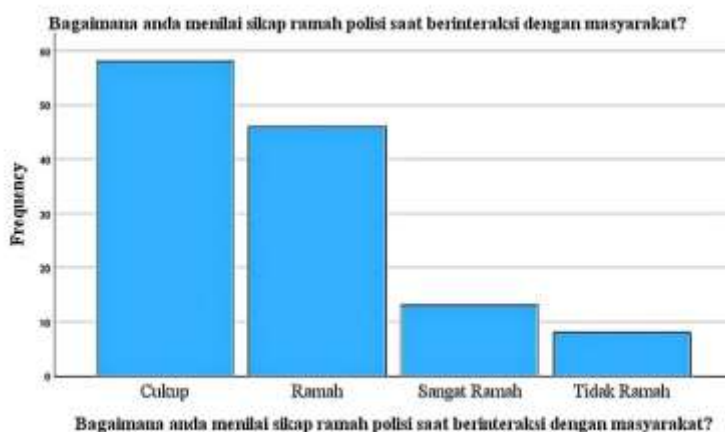


**Gambar 11.** Diagram Menurut Anda Apakah Faktor Biaya Mempengaruhi Tindakan Responsif Polisi Dalam Menangani Masalah?

Berdasarkan tabel dan diagram diatas disimpulkan bahwa menurut masyarakat biaya pelayanan mempengaruhi tindakan responsif polisi dalam menangani masalah adalah sangat mempengaruhi. Sangat memungkinkan responden memiliki pengalaman negatif dengan polisi yang berhubungan dengan biaya pelayanan. Dimana suara terbanyak memilih 40 responden (32%) biaya penanganan sangat mempengaruhi dan disusul 37 responden (29,6%) memilih biaya penanganan mempengaruhi dan 31 responden (24,8) memilih biaya pelayanan cukup mempengaruhi tindakan responsif polisi dalam menangani masalah. Ada 12 responden (9,6%) memilih sangat tidak mempengaruhi dan 5 responden (4%) memilih sangat tidak mempengaruhi. Kesenjangan penilaian ini menunjukkan perubahan sikap saat ada dan tak ada biaya pelayanan harus menjadi prioritas kepolisian pelayanan polisi harus bertindak responsif dan cepat dalam menangani masalah dan keluhan masyarakat di Kota Magelang.

**Tabel 12.**  
**Bagaimana Anda Menilai Sikap Ramah Polisi Saat Berinteraksi Dengan Masyarakat**

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	58	46,4	46,4	46,4
Ramah	46	36,8	36,8	83,2
Sangat Ramah	13	10,4	10,4	93,6
Tidak Ramah	8	6,4	6,4	100
Total	125	100	100	



**Gambar 12.** Diagram Bagaimana Anda Menilai Sikap Ramah Polisi Saat Berinteraksi Dengan Masyarakat

Pada tabel dan diagram diatas terlihat bahwa masyarakat menilai sikap ramah polisi cukup dan banyak diantaranya menganggap ramah dan sangat ramah. Dimana 58 responden (46,4%) memilih cukup, 46 responden (36,8%) menganggap ramah dan 13 responden ( 10,4%) beranggapan sangat ramah. Selain itu ada 8 responden (6,4%) beranggapan polisi di kota Magelang tidak ramah saat berinteraksi dengan mereka. Keramahan polisi saat berinteraksi di Kota Magelang sudah cukup baik dan perlu dipertahankan. Adanya responden yang menilai keramahan polisi di Kota Magelang menjadi penyebab keramahan polisi harus ditingkatkan.

**Tabel 13.**  
**Seberapa Besar Anda Mempercayai Polisi Kota Magelang Dalam Menjaga Keamanan?**

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cukup	58	46,4	46,4	46,4
Percaya	42	33,6	33,6	80
Sangat Percaya	18	14,4	14,4	94,4
Sangat Tidak Percaya	4	3,2	3,2	97,6
Tidak percaya	3	2,4	2,4	100
Total	125	100	100	



**Gambar 13.** Diagram Seberapa Besar Anda Mempercayai Polisi Kota Magelang Dalam Menjaga Keamanan?

Dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat cukup percaya polisi di Kota Magelang dalam menjaga keamanan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih cukup, percaya dan sangat percaya sebanyak 118 dari 125 responden (94,4%). Namun, dari hasil tersebut juga dapat diketahui juga bahwa belum 100% atau belum seluruhnya masyarakat percaya terhadap kinerja polisi dalam menjaga keamanan. Dilihat dari masih ada, walau sedikit yaitu 7 responden (5,6%) yang memilih percaya dan sangat tidak percaya pada polisi dalam menjaga keamanan di kota magelang. Mungkin ada beberapa aspek yang mempengaruhi hal tersebut. Seperti pengalaman pribadi masyarakat, keramahan, dan sebagainya.

## KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat secara keseluruhan belum terlalu puas terhadap kinerja polisi di Kota Magelang. Dimana taraf kepuasan dalam menangani masalah lingkungan keefektifan komunikasi dan respon polisi hanya sampai taraf cukup, sementara tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi juga hanya sampai dibatas cukup.

Pengalaman pribadi masyarakat sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kinerja polisi di Kota Magelang. Walaupun 97 dari 125 masyarakat di Kota Magelang merasa cukup baik dengan keberadaan polisi di lingkungan mereka. Tetapi ada juga masyarakat yang merasa tidak aman atau buruk dengan keberadaan polisi di lingkungan mereka. Sementara taraf kepercayaan masyarakat terhadap polisi di Kota Magelang dalam menjaga keamanan sudah sampai di taraf cukup dan percaya sebanyak 100 responden dari 125 responden, namun masih perlu ditingkatkan. Keefektifan komunikasi antara polisi dan masyarakat juga harus ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, P., & Riley, T, 'Trust in Social Institutions: Organic and Constructed Dynamics', *Global Sociological Insights*, 2023.
- Anderson, R. T., & Williams, 'Defining Performance: Achievements in Task-Based Roles', *Performance Review Journal* 39(3), 2022, 345-362.
- Brown, H. R., Smith, J. P., & Lee, Y. M., 'Contextual Influences on Perception: A Modern Approach', *Cognitive Research: Principles and Implications* 9(1), 2024, 123-39.

- Gillespie, N., & Dietz, G., 'The Foundations of Relational Trust: A Comprehensive Review and Theoretical Framework.', *Journal of Organizational Behavior* 41(4), 2020, 401-417.
- Lewicki, Roy J, and Barbara Benedict Bunker, 'Trust in Relationships: A Model of Development and Decline.', *Conflict, Cooperation, and Justice: Essays Inspired by the Work of Morton Deutsch*, September, 1995, 133-73  
<<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1995-98007-005>>
- Cera, Elona, and Anri Kusaku, 'Factors Influencing Organizational Performance: Work Environment, Training-Development, Management and Organizational Culture', *European Journal of Economics and Business Studies*, 6.1 (2020), 16  
<<https://doi.org/10.26417/ejes.v6i1.p16-27>>
- Lewis, A. D., Patel, S. R., & Brown, G. L, 'Quantitative and Qualitative Indicators in Performance Assessment.', *Business Performance Metrics*, 28(4), 2021, 517-30  
<<https://doi.org/10.1177/0987654321110238>>
- Martinez, L. M., & Chang, Y. H., 'Continuous Evaluation as a Tool for Enhancing Team Performance.', *Management Insights*, 17(3), 2022, 287-303  
<<https://doi.org/10.1108/MI-2022-0217%0A>>
- Miller, C. T., & Clark, N, 'Broad and Narrow Definitions of Perception in Psychology.', *Annual Review of Psychology*, 74(1), 2023, 789-808.  
<<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-032223-041758%0A>>
- Nugraha, D., 'Transparansi Dan Tantangan Dalam Penegakan Hukum Di Indonesia. Surabaya', 2023.
- Roberts, M. J., Thompson, L. R., & Nelson, K. A., 'Strategic Performance Measurement in Organizational Settings.', *Journal of Business Strategy*, 44(1), 2023, 23-39.<<https://doi.org/10.1108/JBS-2022-0118>>
- Smith, J., & Johnson, M., 'Trust in Interpersonal and Organizational Contexts', *Boston: Academic Press.*, 2023.
- Susilo, R., 'Relasi Polisi Dan Kepercayaan Publik: Studi Di Kota Magelang', *Bandung: Universitas Teknologi Bandung Press.*, 2024.
- Thompson, B., & Rivera, L, 'The Role of Material Benefits in Contractual Trust.', *Los Angeles: Social Contract Review*, 2023.
- Wardana, I, 'Analisis Responsivitas Kepolisian Dalam Menangani Keluhan Masyarakat', *Surabaya: Jurnal Sosial Dan Hukum.*, 2022.
- Williams, T., & Park, J. H., 'The Impact of Personal Values and Personality Traits on Perceptual Processes.', *Personality and Social Psychology Review*, 25(4), 2021, 465-82.<<https://doi.org/10.1177/1088868321100123>>
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan', *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*, 2017.
- Suyadi, Prawirosentono, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan', *Yogyakarta: BPFE*, 2008.
- Febrianti, Lina, and Herdiyan Maulana, 'Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan Pada Kepolisian', *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 2.1 (2013), 63-71 <<https://doi.org/10.21009/jppp.021.09>>
- Kerlinger, F. N. (1973) dalam Sugiyono., 'Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D', *Bandung: Alfabeta*, 2013, 36-37.
- Cooper, D. R., & Emory, C. W, 'Business Research Methods', *Chicago: Irwin*, 1995.