

Pengaruh Persepsi Masyarakat Kepada Pelayanan Kepolisian di Polsek Tambun Selatan

Firza Ramadhaniar Ningrum¹, Netty Merdiaty^{2*}

^{1,2} Fakultas Psikologi; Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 17, 2024

Revised December 19, 2024

Accepted December 29, 2024

Available online 9 January, 2025

Keywords:

Service quality, Perception

Keywords:

Service quality, Perception



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan kepolisian dengan persepsi masyarakat dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan persepsi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 130 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan nilai R square sebesar 0,140 atau dapat diartikan sebagai 14%. Nilai tersebut memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas mempengaruhi persepsi sebagai variabel terikat sebesar 14% sedangkan 13,3% dipengaruhi oleh teori faktor yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kualitas pelayanan kepolisian terhadap persepsi masyarakat di polsek tambun selatan.

ABSTRACT

This research aims to determine whether there is an influence between the quality of police services and public perception by using service quality and perception variables. The method used in this research is linear regression analysis with a quantitative approach. The sample in

this study consisted of 130 respondents who were selected using purposive sampling technique. The results in this study show an R square value of 0.140 or can be interpreted as 14%. This value provides an explanation that service quality as an independent variable influences perceptions as a dependent variable by 14% while 13.3% is influenced by theoretical factors that are not explained in the research. The results of this research show that there is a negative and significant influence between the quality of police services on community perceptions at the Tambun Selatan Police Station.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga penyelenggara fungsi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang yaitu menegakkan hukum dan melayani kepentingan masyarakat umum atau melakukan pencegahan terhadap kejahatan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Tugas utama anggota Kepolisian, yaitu menegakkan hukum dan mengayomi masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, polisi harus menunjukkan sikap yang tegas agar tidak mendapat kritik, cacian, atau celaan dari masyarakat. Penting bagi anggota Kepolisian untuk bertindak sesuai dengan etika moral, hukum, dan menginternalisasi komitmen tersebut sebagai bagian dari kesadaran dan nurani mereka sebagai pengayom masyarakat. Dengan demikian, konsep polisi yang baik menjadi prasyarat untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, sangat disayangkan bahwa masih ada beberapa anggota kepolisian yang belum mampu menjalankan peran dan fungsi mereka dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikatakan oleh Jati (2016), yaitu dalam menjalankan tugas dan wewenangnya polisi harus berlandaskan pada etika moral dan hukum, bahkan menjadi komitmen dalam batin dan nurani bagi setiap insan polisi, sehingga penyelenggaraan fungsi, tugas dan wewenang kepolisian bisa bersih dan baik. Dengan demikian akan terwujud konsep *good police* sebagai prasyarat menuju *good governance*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Romli (2019) terdapat beberapa insiden penyimpangan yang terjadi di lingkungan kepolisian, di antaranya pada tahun 2007 seorang anggota polisi di Bali diduga melakukan pemerasan terhadap turis asing yang melanggar aturan lalu lintas di Indonesia. Kejadian tersebut terekam dalam sebuah video oleh seorang turis asal Kanada dan diunggah ke YouTube, yang kemudian mendapat reaksi negatif di Indonesia. Jenderal Sisno, yang pada saat itu menjabat sebagai Kepala Divisi Humas Mabes Polri pada saat itu menduga bahwa video tersebut mungkin direkayasa dan dia berjanji untuk menyelidiki kasus ini. Sementara itu, Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Bali juga

*Corresponding Author

Email: 202010515240@mhs.ubharajaya.ac.id, netty.merdiaty@dsn.ubharajaya.ac.id

berkomitmen untuk melakukan penyelidikan terhadap kasus pemerasan oleh oknum kepolisian yang dilakukan kepada turis yang terjadi di Bali. Kasus di Bali ini menyangkut pada kualitas yang buruk yang dilakukan oleh kepolisian kepada masyarakat.

Persepsi individu tentang kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, di mana persepsi positif dapat meningkatkan kepuasan dan persepsi negatif dapat mengurangi kepuasan. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang efektif harus mempertimbangkan aspek psikologis, seperti kepuasan pelanggan, motivasi karyawan, dan komunikasi yang efektif. Menurut Zeithaml (2009), pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Verleye (2014) ((dalam Merdiaty & Aldrin, 2022)) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku keterlibatan pelanggan. Merdiaty & Aldrin (2022) berpendapat bahwa ketika pelanggan memiliki pengalaman dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, pelanggan akan memiliki pengalaman yang lebih baik dan cenderung memiliki keputusan untuk memberikan persepsi yang lebih baik.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Kotler (1995) adalah segala tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan dapat terkait atau tidak terkait dengan suatu produk fisik tertentu, dan merupakan upaya dari produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi mencapai kepuasan konsumen itu sendiri. Sumino & Sutrischastini (2017) mengartikan kualitas pelayanan sebagai usaha untuk membantu mengurus kebutuhan orang lain. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan dalam bentuk produk jasa. Beberapa ciri kualitas pelayanan termasuk sifatnya yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan memungkinkan pelanggan untuk berpartisipasi secara aktif dalam mengonsumsi jasa tersebut. Pancarudin (2019) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai aktivitas yang tidak berwujud yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan atau aspek-aspek yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan, bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memberikan manfaat kepada orang lain atau masyarakat, baik dalam bentuk yang dapat dirasakan maupun yang tidak, yang diberikan oleh pihak penyedia pelayanan, dalam hal ini pemerintah kepada penerima pelayanan, yaitu masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis uji regresi linear.

Waktu dan Tempat Penelitian

Proses pelaksanaan penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran skala penelitian yang dimulai dari tanggal 1 Juli 2024 sampai 8 Juli 2024. Pada penyebaran skala penelitian ini menggunakan platform *Google Form* yang disebar melalui media sosial *WhatsApp* dan *Instagram* untuk kemudian diisi oleh masyarakat Kecamatan Tambun Selatan yang memenuhi kriteria sampai mencapai target sampel yang telah ditentukan. Untuk meningkatkan jumlah responden, peneliti menghubungi teman-teman yang berdomisili di Kecamatan Tambun Selatan melalui *chat* secara pribadi di *WhatsApp* dan *Instagram* untuk meminta bantuan menyebarkan kuesioner penelitian kepada teman-teman lainnya. Selama 8 hari penyebaran kuesioner secara online didapatkan 130 responden.

Alat Ukur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang menggunakan alat ukur skala psikologi dan skala likert. Skala psikologi yang digunakan, yaitu skala kualitas pelayanan dan persepsi. Skala likert terdiri dari pernyataan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*) yang digunakan untuk penelitian terdiri atas empat jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis statistik data dengan menggunakan uji asumsi dasar yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji korelasional, dan uji homogenitas. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi komputer melalui *software IBM SPSS (Statistical Packages for Social Science) for windows* versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kepolisian terhadap persepsi masyarakat di Polsek Tambun Selatan yang merupakan salah satu tempat layanan kepolisian di

wilayah Jabodetabek. Pada penelitian ini, penguji menggunakan uji asumsi, uji korelasi, dan uji regresi sehingga berhasil dan mampu untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap persepsi.

Karakteristik Subjek

Berdasarkan data yang diperoleh, maka didapatkan hasil untuk setiap variabel. Pada variabel pelayanan memiliki nilai mean 87,2 dengan nilai median 81,25 dan standar deviasi 26,324. Sedangkan pada variabel persepsi memiliki nilai mean 76,00 dengan nilai median 81,00 dan standar deviasi 0,383.

Karakteristik Responden		Kualitas Pelayanan			Persepsi		
		Mean	SD	Sign.	Mean	SD	Sign.
Usia	18-25 Tahun	88,09	26,008		77,67	18,595	
	26-48 Tahun	83,88	27,397	0,429	70,67	14,968	0,053
Jenis Kelamin	Laki-laki	96,43	31,055		67,81	18,710	
	Perempuan	83,28	23,334	0,010	79,11	16,678	0,001

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan tabel diatas, untuk variabel kualitas pelayanan pada karakteristik responden berdasarkan usia mendapatkan nilai signifikansi 0,429 dan untuk nilai signifikansi variabel persepsi adalah 0,053. Dapat terlihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan dan persepsi nilai signifikansinya > 0.05, dengan arti tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari karakteristik responden berdasarkan usia pada variabel kualitas pelayanan dan persepsi.

Kemudian dapat dilihat kembali untuk variabel kualitas pelayanan pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin mendapatkan nilai signifikansi 0,010. Dapat terlihat bahwa pada variabel kepercayaan diri nilai signifikansinya < 0.05, dengan arti terdapat perbedaan yang signifikan. Lalu untuk nilai signifikansi variabel dukungan sosial adalah 0,001 terlihat bahwa nilai signifikansi > 0.05, artinya terdapat perbedaan yang signifikan pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin untuk variabel kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap kepolisian.

Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil Uji Validitas	
Variabel	Rentang Validitas
Kualitas Pelayanan	0,563 – 0,790
Persepsi	0,316 – 0,654

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Sesuai dengan perhitungan validitas diatas dengan menggunakan batasan minimum $p < 0,300$ maka didapatkan hasil bahwa pada variabel Pelayanan tidak terdapat aitem yang gugur. Sehingga jumlah aitem yang dikatakan valid tetap 28 butir aitem. Sedangkan pada variabel Persepsi terdapat 1 butir aitem yang gugur, yaitu aitem nomor 10 dengan pernyataan "Menurut saya, tidak perlu menegur oknum Polri yang bekerja semaunya". Sehingga jumlah aitem yang dikatakan valid menjadi 33 butir aitem.

Hasil Uji Reliabilitas		
Variabel	Cronbach's Alpha (α)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,967	Reliabel
Persepsi	0,911	Reliabel

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS, didapatkan skor reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,967 dan pada variabel persepsi sebesar 0,911. Dapat diketahui bahwa alat ukur variabel pelayanan dan persepsi termasuk ke dalam kategori reliabel dengan klasifikasi sangat bagus.

Uji Asumsi Penelitian

Pada uji asumsi penelitian, peneliti menggunakan uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. Beberapa tahap uji asumsi ini dilakukan sebelum uji hipotesis sebagai syarat agar dapat diketahui data yang tersebar normal atau tidak, bagaimana arah hubungannya linier atau tidak,

serta data yang ada bersifat homogen atau tidak sebelum dilakukan uji korelasi untuk melihat tingkat pengaruh dari kedua variabel tersebut.

Uji Asumsi Penelitian			
	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Uji Linearitas <i>Deviation from Linearity</i>	Uji Heteroskedastisitas
Sign.	< 0,000	0,130	0,131
Keterangan	Data terdistribusi tidak normal.	Data terdistribusi linear.	Data terdistribusi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusi secara normal atau tidak. Dengan menggunakan rumus yang dibantu oleh software IBM SPSS. Dalam pengujian normalitas acuan yang dipakai adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa data tidak terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas didapat nilai signifikan (p) sebesar $< 0,001$. Hasil menunjukkan bahwa signifikan (p) $< 0,05$ yang artinya data dalam variabel ini terdistribusi tidak normal.

Uji linearitas memiliki fungsi untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel persepsi. Pengujian ini menggunakan *Test for Linearity* dengan signifikansi 0,05. Artinya jika signifikansi $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang linear. Sebaliknya, jika signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang linear dari dua variabel. Berdasarkan hasil uji linearitas didapat nilai signifikan (p) sebesar 0,130. Hasil menunjukkan bahwa signifikan (p) $> 0,05$ yang artinya data dalam variabel ini berdistribusi linear.

Selanjutnya, pengujian heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Pendeteksian keberadaan heteroskedastisitas dalam model penelitian regresi linier dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya adalah dengan menggunakan metode grafik atau menggunakan uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan uji glejser dengan dasar pengambilan keputusan dengan cara melihat angka probabilitas dari statistik uji glejser. Berdasarkan hasil analisis data, pada uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil bahwa nilai *asympt. sign* $0,131 \geq 0,05$ maka disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada residual.

Uji Korelasi

Uji hipotesis pada penelitian ini adalah uji korelasi. Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang diteliti sehingga dapat diketahui apakah variabel tersebut berhubungan atau tidak serta menunjukkan bagaimanakah arah hubungannya, positif atau negatif. Peneliti melakukan uji hipotesis menggunakan korelasi statistik dengan bantuan software IBM SPSS for Windows versi 25. Uji hipotesis memiliki kriteria yaitu jika nilai signifikansi hitung $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika nilai signifikansi hitung $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Uji korelasi dilakukan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan teknik analisis korelasi *Pearson Product Moment* untuk menguji hubungan diantara dua variabel dengan pengambilan keputusan dilihat berdasarkan nilai signifikansi, jika signifikansi $> 0,05$, maka data berkorelasi. Sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berkorelasi. Hasil uji korelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Jumlah Subjek
Kualitas Pelayanan	-0,335	$< 0,001$	130
Persepsi			

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan hasil uji korelasi maka didapatkan nilai signifikansi $< 0,001$ yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Sesuai dengan nilai koefisien korelasi sebesar -0,335 maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang lemah antara variabel kualitas pelayanan dan persepsi dengan arah hubungan yang negatif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanannya maka semakin rendah persepsi negatif yang

dibelikan oleh masyarakat dan begitu pula sebaliknya, semakin tinggi persepsi negatif yang diberikan oleh masyarakat maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian.

Uji Regresi Linear

Analisis regresi linear sederhana berfungsi untuk mengukur pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, analisis regresi linear untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi, maka digambarkan dalam model regresi melalui tabel berikut:

Analisis Regresi Variabel Koefisien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	98.065	5.082		19.298	.000
	Kualitas Pelayanan	.255	.056	-.374	-4.557	.000

Dependent Variable: Persepsi

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan analisis regresi variabel koefisien diatas, menghasilkan persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 98.065 + 0,255$$

Uji F Simultan

Uji hipotesis simultan atau uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel *independent* yang dimasukan secara bersama-sama atau simultan akan memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent*. Pengujian hipotesis ini sering disebut sebagai uji signifikansi keseluruhan terhadap regresi, dalam penelitian ini uji F simultan dilakukan untuk menguji apakah kualitas pelayanan secara linear berhubungan dengan persepsi.

Apabila $H_0 \geq 0,05$ (diterima) variabel *independent* tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Sebaliknya berlaku bagi H_a , jika $H_a \leq 0,05$ (diterima) variabel *independent* secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

**Analisis Uji Hipotesis Simultan
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5802.954	1	5802.954	20.767	.000
	Residual	35767.538	128	279.434		
	Total	41570.492	129			

a. Dependent Variable: Persepsi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F) maka dapat diketahui nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap persepsi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi merupakan nilai proporsi yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel *independent* yang digunakan pada persamaan regresi dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang mendekati 0 berarti kemampuan variabel bebas secara simultan dalam menerangkan variasi variabel terikat sangat terbatas. Begitupun sebaliknya, jika koefisien determinasi R^2 mendekati 1, maka variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat. Pada penelitian ini nilai koefisien determinasi R^2 dapat dilihat melalui tabel berikut:

Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.374 ^a	.140	.133	16.716

Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi di atas, dapat diketahui nilai (R square) sebesar 0,140 atau dapat diartikan sebagai 14%. Nilai tersebut memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas mempengaruhi persepsi sebagai variabel terikat sebesar 14% sedangkan sisanya 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan di dalam penelitian ini.

Uji T Parsial

Uji T atau uji parsial merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Uji parsial (Uji-t) dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan terhadap persepsi. Uji parsial ini dapat diketahui berdasarkan hipotesis dengan ketentuan, jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap persepsi dalam arti tidak signifikan. Begitupun sebaliknya, jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap persepsi, artinya variabel *independent* memiliki pengaruh yang signifikan. Berikut merupakan hasil uji parsial (Uji-t) kualitas pelayanan dan persepsi yang digambarkan melalui tabel dibawah ini:

Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	98.065	5.082		19.298	.000
	Kualitas Pelayanan	.255	.056	-.374	-4.557	.000

Dependent Variable: Persepsi

Sumber: (Data Statistik SPSS 25).

Berdasarkan hasil uji-t parsial di atas, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 karena $\leq 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap persepsi memiliki pengaruh yang signifikan dan mengarah negatif.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, penguji menggunakan uji asumsi, uji korelasi, dan uji regresi sehingga berhasil dan mampu untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap persepsi.

Pada hasil uji kategorisasi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 90 responden masyarakat di Kecamatan Tambun Selatan termasuk dalam kategori rendah, 12 responden berada dalam kategori sedang, dan 28 responden dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepolisian di Polsek Tambun Selatan masih berada pada kategori rendah. Sejalan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) di Kepolisian Sektor (Polsek) Banglon, dari hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa masyarakat Banglon belum merasakan secara nyata pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Sektor (Polsek) Banglon dalam hal bukti konkret, daya uji, kompetensi, kesopanan, dan aksesibilitas. Bukti konkret dari pelayanan masih belum terlihat, seperti kurangnya fasilitas fisik yang dimiliki oleh Polsek Banglon, termasuk ruang tunggu yang tidak nyaman dan kurang memadai. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan meragukan keseriusan Polsek Banglon dalam menyediakan fasilitas untuk melayani masyarakat. Selain itu, terdapat kekurangan dalam kompetensi petugas, dimana mereka kurang mampu memahami kebutuhan masyarakat dengan baik, yang juga menyebabkan ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Artinya, dalam penelitian ini masih banyak masyarakat yang belum merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian.

Selanjutnya, hasil uji kategorisasi pada variabel persepsi menunjukkan bahwa 67 responden berada dalam kategori rendah, 57 responden dalam kategori sedang, dan 5 responden berada dalam

kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian masih berada pada kategori rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti & Maulana (2013) data mengenai persepsi masyarakat diperoleh melalui instrument berupa skala persepsi masyarakat yang terdiri dari 27 aitem dan diisi oleh subjek penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini, disimpulkan bahwa jumlah masyarakat yang memiliki pandangan negatif terhadap kepolisian lebih besar daripada yang memiliki pandangan positif. Tingkat kepercayaan masyarakat pada kepolisian, sebagaimana diidentifikasi dalam penelitian ini, berada pada tingkat rendah. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian dan tingkat kepercayaan masyarakat pada kepolisian. Artinya dalam penelitian tersebut telah menunjukkan pengaruh yang negatif antara persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian dan tingkat kepercayaan masyarakat pada kepolisian.

Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F) maka dapat diketahui nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap persepsi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti & Maulana (2013) bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap persepsi, yang juga memberikan arti bahwa persepsi masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian.

Perolehan nilai Uji-t dalam penelitian ini didapatkan nilai t-hitung sebesar Berdasarkan hasil uji-t parsial di atas, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap persepsi memiliki pengaruh yang signifikan dan mengarah negatif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI), terkait tingkat kepercayaan publik terhadap Polri turun sebesar 17% poin, menjadi 53%. Penurunan ini disebabkan oleh kasus pembunuhan berencana yang melibatkan mantan jenderal Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan (Kadiv Propam) Ferdy Sambo serta tragedi Kanjuruhan yang mengakibatkan banyak orang meninggal karena keributan yang disebabkan oleh gas air mata yang dikeluarkan oleh kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukan bahwa, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap persepsi sebesar 14%. Hal tersebut dibuktikan melalui sejumlah penelitian yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki partisipasi yang signifikan terhadap persepsi. Maka dari itu, semakin rendah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian, maka semakin rendah juga tingkat persepsi masyarakat dalam memberikan persepsi kepada kepolisian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, pengaruh variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh lemah terhadap variabel persepsi. Pada penelitian ini, hasil penelitian yang telah didapatkan sangat lemah, karena hasil penelitian ini sangat lemah banyak variabel yang tidak diteliti muncul sehingga mempengaruhi tingkat pengaruh. Variabel yang tidak diteliti yang nantinya dapat dijadikan penelitian selanjutnya adalah variabel mutu pelayanan dengan citra masyarakat terhadap kepolisian. Merujuk pada hasil penelitian, kualitas pelayanan terhadap persepsi sangat rendah yang diakibatkan oleh persepsi masyarakat yang berbeda antara satu dengan yang lainnya selain itu lingkungan ataupun terlalu rendahnya jumlah sampel dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian ini.

REFERENSI

- Aulina, A. (2019). Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan: Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kepolisian. *Deviance: Jurnal Kriminologi*, 3(1), 1–23.
- Azwar, S. (2015). *Metode penelitian*. Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi*.
- Br Panggabean, E. S., Akita, H. N. J., & Yuniur, K. (2023). Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas dan Rasio Pasar terhadap Harga Saham pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2021. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 7(1), 51–65. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v7n1.p51-65>
- Chusna, I. U., Muadi, S., & Susilo, E. (2019). Persepsi Masyarakat Nelayan Terkait Revitalisasi Pelabuhan Perikanan Popoh Kabupaten Tulungagung. *Jispo*, 9(1), 447–454. <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/jispo/article/view/5110>
- Febrianti, L., & Maulana, H. (2013). Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan Pada Kepolisian. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 2(1), 63–71. <https://doi.org/10.21009/jppp.021.09>
- Guspa, A., & Rahmi, T. (2014). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Financial Reward Dengan Komitmen Kerja pada Atlet. *Rap Unp*, 5(1), 1–11.

- Hakim, F. B., Yunita, P. E., Supriyadi, D., Isbaya, I., & Ramly, A. T. (2021). Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep diri dan Value. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 1(3). <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v1i3.3972>
- Hidayati, T. (2014). Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Ekonomika Bisnis*, 5(1), 45–62.
- Jati, R. retno. (2016). No Title *הנושא עליו*, 66, 37–39.
- Jelpa, P. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*.
- Maharani, S., Khumas, A., & Hamid, A. N. (2024). *Pengaruh Persepsi Tentang Psikolog Terhadap Pilihan Karir Melanjutkan Pendidikan Profesi Pada Mahasiswa Psikologi The Influence of Perceptions About Psychologists on Career Choices in Continuing Professional Education on Psychology Students*. 4(1), 195–202.
- Merdiaty, N., & Aldrin, N. (2022). Effect of Brand Experience on Customer Engagement Through Quality Services of Online Sellers to Students in Bekasi. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.801439>
- Pancarudin, A. (2019). Pengaruh Citra Kepolisian Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polres Metro. *Journal Simplex*, 2, 1–9.
- Periantalo, J. (2020). *Penyusunan Skala Psikologi : Asyik, Mudah, dan Bermanfaat*.
- Pongtuluran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1230>
- Putri Danirmala Narpaduhita, R., Retno Suminar, D., Putri Danirmala Narpaduhita Dewi Retno Suminar, R., & Psikologi Klinis dan Kesehatan, J. (2014). Perbedaan Perilaku Cyberbullying Ditinjau Dari Persepsi Siswa Terhadap Iklim Sekolah Di SMK Negeri 8 Surabaya persepsi. *Fakultas Psikologi Universitas Airlangga. Jl. Airlangga*, 03(3), 4–6.
- Romli, G. (2019). Muhammad Guntur Romli. *Guntur Romli Personal Website*, 1(3).
- Sadat, A. (2018). 298 | Edisi III No.1 Januari-Juni 2018 I Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN. *Publik Reform*, 3(1), 298–337.
- Sidik, S. &. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media*. Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sumino, S., & Sutrischastini, A. (2017). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polisi Sektor Bawang Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 4(2), 126–142. <https://doi.org/10.32477/jrm.v4i2.50>
- Yanuariska, C. N. (2014). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Koleksi Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. *Jurnal Universitas Airlangga*, 3(3), 1–15. <https://journal.unair.ac.id/persepsi-pengguna-terhadap-kualitas-koleksi-di-perpustakaan-umum-zkota-surabaya-article-7657-media-136-category-8.html>