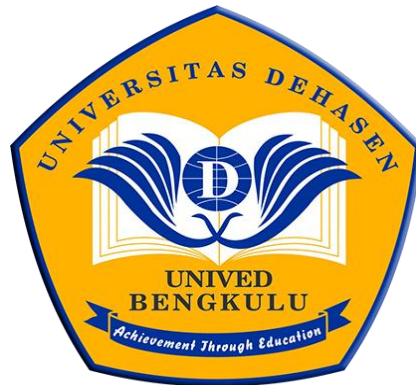


**KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR
OLEH POLRES BENGKULU TENGAH**

SKRIPSI



OLEH :

MELATI PUTRI KOMALA SARI.
NPM. 191000013

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU

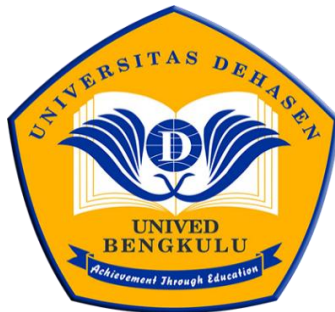
2023

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA LAYANAN
KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR
OLEH POLRES BENGKULU TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



OLEH :

MELATI PUTRI KOMALA SARI.

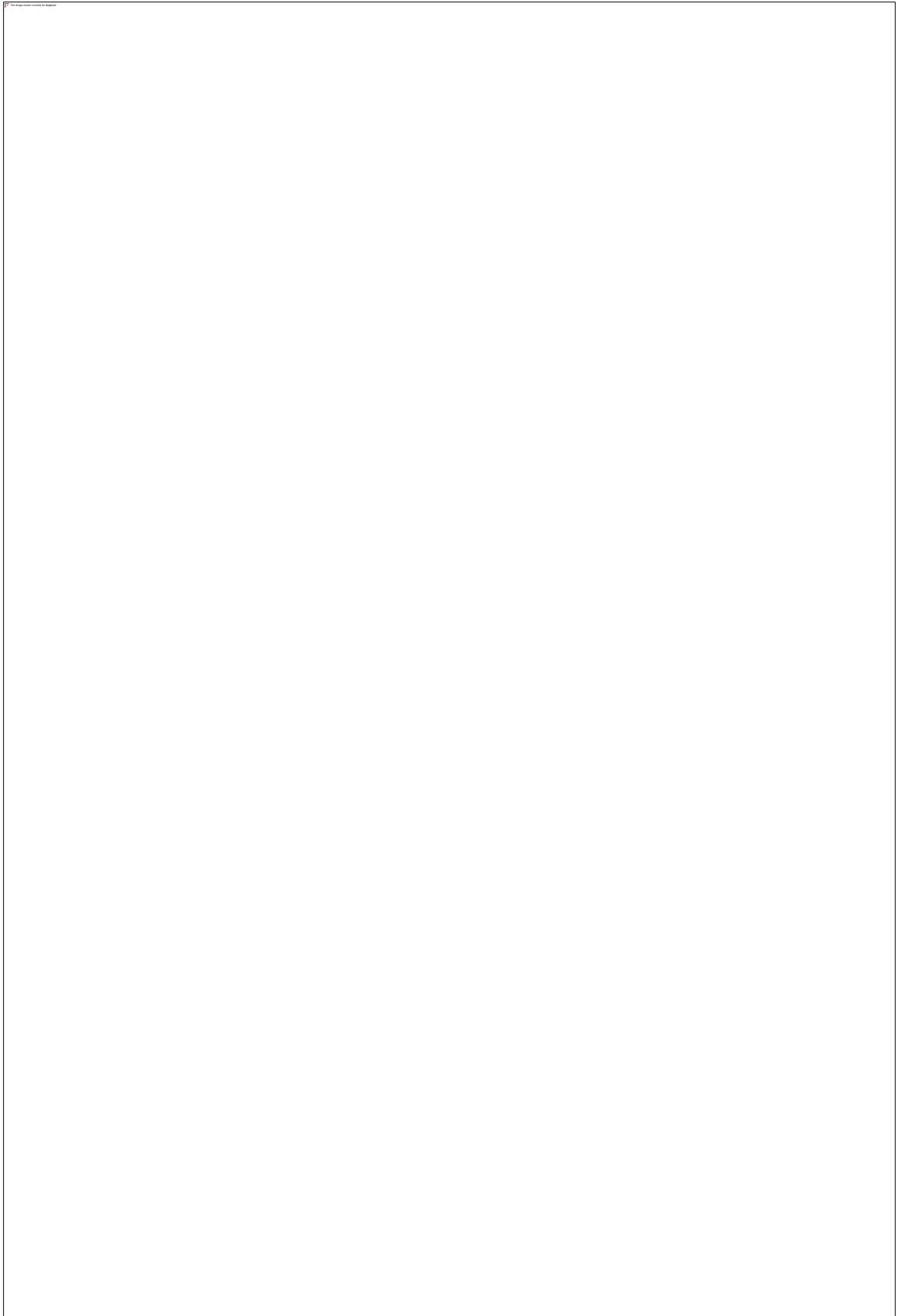
NPM. 19100013

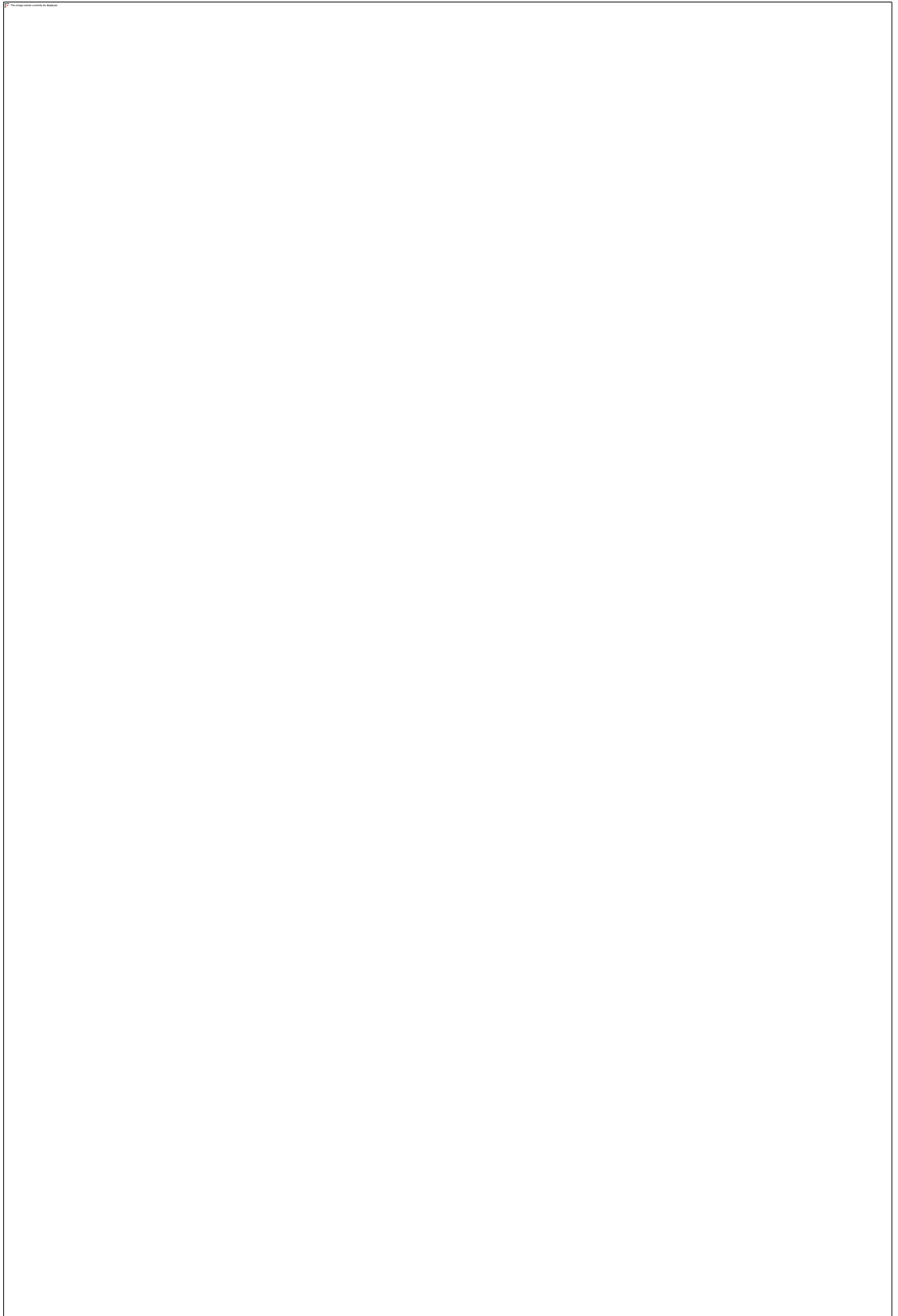
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU

2023





MOTTO:

- *Ketahuiilah bahwasanya kemenangan itu bersama kesabaran dan jalan keluar itu bersama kesulitan, dan bahwasanya bersama kesulitan ada kemudahan. (H.R. Tarmidzi);*
- *Jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu (Q.S. Al-Baqarah: 45)*

PERSEMBAHAN:

- *Allah SWT sebagai wujud rasa syukur ku dan kasih sayang dan kemudahan-kemudahan yang selalu diberikan-Nya;*
- *Ayahandaku dan Ibundaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan tak henti-hentinya memberikanku untuk terwujudnya cita-citaku;*
- *kekasihku sebagai motivator yang memberikan semangat dan selalu menunggu keberhasilanku;*
- *Semua keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan teman dalam suka dan duka;*
- *Universitas Dehasen Bengkulu ‘Kampus Kami Tersayang’;*
- *Almamater.*

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Kembang Seri, Kecamatan Talang Empat, Kabupaten Bengkulu Tengah, Provinsi Bengkulu pada tanggal 9 Maret 2000. Penulis merupakan putri dari seorang ayah bernama Riduan Ali dan ibu yang bernama Unai Soni. Penulis pun adalah putri ketiga dari empat bersaudara.

Penulis menamatkan jenjang pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Talang Empat pada tahun 2012. Kemudian pada tahun 2015, penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 1 Talang Empat. Untuk pendidikan di tingkat menengah atas, penulis menyelesaikannya pada tahun 2019 di MA Muslim Cendikia dengan jurusan IPS. Pada tahun yang sama, penulis diterima di Universitas Dehasen Bengkulu dengan Program Studi Ilmu Komunikasi Kehumasan.

Selama melaksanakan aktivitas perkuliahan, penulis juga secara aktif menjadi pengurus Himpunan Mahasiswa Komunikasi (Himaksi) Universitas Dehasen Bengkulu. Di samping itu, penulis telah melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) di Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-nya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini dan telah dapat menyelesaikannya tepat waktu. Dengan selesainya skripsi ini dengan judul “**Persepsi Masyarakat pada Layanan Kehilangan Kendaraan Bermotor oleh Polres Bengkulu Tengah**”, peneliti dapat memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana lengkap pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen

Dalam rangka menyelesaikan penelitian ini, penulis tidak sedikit mendapat uluran tangan dari berbagai pihak, yang memberi bimbingan, dorongan dan segala fasilitas yang bermanfaat. Tanpa semua itu penulis tidak dapat mewujudkan penelitian ini sesuai yang dengan dikehendaki. Karenanya dengan segala kerendahan hati dan keikhlasan untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Ibu Dra.Maryaningsih, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu
2. Yth. Ibu Vethy Octaviani, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu
3. Yth. Ibu Sapta Sari, M.Si sebagai Dosen Pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Yth. Bapak Bayu Risdiyanto, MPS.Sp sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan memotivasi dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Yth. Bapak/Ibu Karyawan Universitas Dehasen yang telah membantu memberikan data-data penelitian
6. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini

Penulis menyadari dengan sesungguhnya bahwa penelitian ini masih sangat sederhana dan masih banyak kelemahan, tetapi penulis berharap penelitian ini akan bermanfaat nantinya. Akhir kata tiada harapan selain mengucapkan mudah-mudahan segala bantuan, bimbingan dan dorongan yang telah diberikan mendapatkan segala imbalan dan balasan dari Allah SWT. Amin.

Bengkulu, Juni 2023

Penulis

PERSEPSI MASYARAKAT PADA LAYANAN KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR OLEH POLRES BENGKULU TENGAH

Melati Putri Komala S, Sapta Sari, Bayu Risdiyanto

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat pada layanan kehilangan kendaraan bermotor oleh Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah. Data diperoleh dengan menerapkan beberapa teknik pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan kajian kepustakaan. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan teori pola persepsi oleh Bitner berdasarkan 3 (tiga) unsur utamanya yang meliputi stimuli, organism, dan response. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Polres Bengkulu Tengah yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dinilai sebagai sumber informasi yang cukup baik karena dalam pelayanan pengaduan yang sudah dilaksanakan sangat mengedepankan keterangan yang informatif bagi masyarakat; 2) Masyarakat menganggap bahwa para petugas merangkul keberadaan masyarakat ketika melakukan pengaduan dengan memberikan informasi secara sangat jelas sehingga masyarakat dapat mengerti tahapan dan berkas administratif dalam melakukan pengaduan; 3) Persepsi masyarakat pada dasarnya ada perbedaan. Meskipun pengaduan kehilangan dinilai sudah dilayani dengan cukup baik namun terdapat individu masyarakat yang merasa bahwa proses menemukan motor yang hilang masih terbilang lamban. Hal ini didasarkan pada data temuan hasil penyelidikan pencurian kendaraan bermotor (curanmor), untuk tahun 2022-2023, dari 5 (lima) kendaraan yang hilang hanya 1 (satu) dinyatakan ditemukan. Hal inilah yang mempengaruhi persepsi masyarakat tersebut. Dari hasil observasi penulis, lambannya penanganan kasus curanmor dikarenakan proses pencarian melakukan waktu karena harus melewati berapa proses penyidikan. Kendala dari kepolisian kurangnya saksi mata yang melihat dan tidak adanya CCTV di area pencurian dan tidak adanya kelengkapan kendaraan yang dicuri. Selain itu, untuk kendaraan yang sudah diketemukan, tidak langsung diberikan ke pemilik karena harus melalui proses sidang untuk mengetahui jaringan komplotan pencurian kendaraan bermotor (curanmor) di wilayah Polres Bengkulu Tengah.

Kata Kunci : Persepsi Komunikasi, Layanan Kehilangan Kendaraan Bermotor, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

**PUBLIC PERCEPTION ON LOSS OF VEHICLES SERVICES
CONDUCTED BY POLICE RESORT OF
CENTRAL BENGKULU REGENCY**

Melati Putri Komala S., Sapta Sari, Bayu Risdiyanto

ABSTRACT

Its purpose was to determine the public's perceptions about the loss services of motorized vehicles by Police Resort (Polres) of Central Bengkulu Regency. Data was obtained by applying several data collection techniques, such as observation, interviews, documentation, and intensive literature review. The data was even discussed in a comprehensive way by applying the theory of Bitner's perceptual patterns, consisting of three mayor elements, namely stimuli, organisms, and responses. The study's results showed that: 1) The policemen/women of Central Bengkulu Regency, working at Integrated Police Service Center, or (SPKT) were considered a fairly good source of information because prioritizing being informative in serving public complaints; 2) Most members of the community regarded police officers provided obvious information and made them understand about administrative stages and files in making complaints; and 3) The people perceived that police officers opened communication in response to public complaints and showed further identification efforts. However, there were also the phenomena of dealing with cases of motorcycle theft slowly because the process took many times and it went through several investigative procedures. In addition, the found motorcycles were not immediately delivered to the owners because they had to go through a trial and found out motives of the theft.

Keywords: *Communication Perception Patterns, Loss Service, Integrated Police Service Center*

DAFTAR ISI

	Halaman	
HALAMAN SAMPUL		
HALAMAN JUDUL		
HALAMAN PERSETUJUAN		
HALAMAN PENGESAHAN		
MOTTO	DAN	
PERSEMBAHAN.....		
i		
RIWAYAT		
HIDUP.....		
ii		
KATA		
PENGANTAR.....		
iii		
RINGKASAN.....		
iv		
ABSTRACT.....		
v		
DAFTAR		
ISI.....		
vi		
DAFTAR		
TABEL.....		
ix		
DAFTAR		
GAMBAR.....		
x		
DAFTAR		
LAMPIRAN.....		
xi		
BAB	I.	PENDAHULUAN
1		
1.1. Latar		Belakang
1		

1.2. Rumusan	Masalah
.....	
6	
1.3. Batasan	Masalah
.....	
7	
1.4. Tujuan	Penelitian
.....	
7	
1.5. Manfaat	Penelitian
.....	
8	

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

.....	
10	
2.1. Penelitian	
Terdahulu	
10	
2.2. Tinjauan	tentang
Persepsi.....	
13	

2.2.1.		Pengertian
	Persepsi.....	
	13	
2.2.2.	Syarat	Terjadinya
	Persepsi.....	
	13	
2.2.3.	Faktor-Faktor	yang Mempengaruhi
	Persepsi.....	
	13	
2.3. Tinjauan		tentang
	Masyarakat	
	17	
2.3.1.		Pengertian
	Masyarakat	
	13	
2.3.2.		Karakteristik
	Masyarakat	
	13	
2.4. Tinjauan		tentang
	Pelayanan	
	21	

2.4.1. Definisi

Pelayanan

13

2.4.2. Prinsip-Prinsip

Pelayanan

13

2.5. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

(SPKT)

23

2.6. Teori *Stimulus-Organism-Responses* (S-O-

R).....

23

BAB III. METODE

PENELITIAN

27

3.1. Jenis Penelitian

.....

27

3.2. Informan Penelitian

.....

28

3.3. Teknik	Pengumpulan
Data	
30	
3.4. Teknik	Analisa
Data	
33	
3.5. Jadwal	
Penelitian.....	
34	

BAB IV.GAMBARAN UMUM LOKASI
PENELITIAN.....
36

4.1. Sejarah Singkat Kepolisian Resort Bengkulu Tengah
.....
36
4.2. Gambaran Umum Kepolisian Resort Bengkulu Tengah
.....
37
4.3. Visi dan Misi Kepolisian Resort Bengkulu Tengah.....
37

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

40

5.1. Profil Informan

.....

40

5.2. Hasil Penelitian

.....

46

5.3. Pembahasan

62

BAB VI. PENUTUP

68

6.1. Kesimpulan

68

6.2. Saran

70

DAFTAR

PUSTAKA.....

71

LAMPIRAN.....

74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Informan Kunci dan Informan Pokok Penelitian.....	
30	
3.2. Jadwal Penelitian.....	
35	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Pola Komunikasi Persepsi	
23	
2.2. Kerangka Pikir	
26	
5.2(a). Gedung Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah.....	
43	
5.2(b). Observasi Peneliti pada Salah Satu Petugas SPKT Polres Bengkulu Tengah.....	
44	
5.2(c). Penangkapan Pelaku Kejahatan Pencurian Bermotor di Kabupaten Bengkulu Tengah oleh Satreskrim Polres Bengkulu Tengah.....	
45	

5.3.3(a)	Laporan	Polisi	a.n.	Bapak Syahri
				68
5.3.3(b)	Laporan	Polisi	a.n.	Dedek Pujianto.....
				69
5.3.3(c)	Laporan	Polisi	a.n.	Radia.....
				69
5.3.3(d)	Laporan	Polisi	a.n.	Ulul Amin.....
				70
5.3.3(e)	Laporan	Polisi	a.n.	Benita Adriani.....
				71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu	69
2. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian Dari Instansi.....	70
3. Instrumen Wawancara	71
4. Surat Pembimbing.....	72
5. Catatan Skripsi.....	73
6. Dokumentasi Kegiatan.....	74
7. Surat Keterangan Bebas Plagiat Dokumentasi Kegiatan.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap pelayanan di berbagai lembaga, baik milik pemerintah maupun swasta membutuhkan aktivitas komunikasi untuk menyampaikan beragam layanan yang diperlukan bagi penerima layanan (komunikan). Komunikasi yang berlangsung selama pelayanan antara pemberi dan penerima layanan dapat membangun persepsi tertentu. Salah satu contoh pelayanan tersebut berada dalam ruang lingkup kepolisian.

Konteks penelitian ini menyorot pelayanan yang terlaksana di Kepolisian Resort Bengkulu Tengah, terutama di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Namun sebelum membahas lebih mendalam tentang subyek penelitian ini, pengertian tentang pelayanan sangat penting untuk dijelaskan terlebih dahulu. Kasmir (2017: 47) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang atau organisasi yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan (*satisfaction*), baik bagi pelanggan (*customers*), sesama karyawan lainnya, dan pimpinan. Hasil akhir dari tindakan melayani adalah kepuasan. Sejalan dengan definisi tersebut, Afandi (2018: 43) berpendapat bahwa pelayanan dinilai sebagai proses pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat atau pelanggan hingga memperoleh kepuasan.

Dari definisi di atas maka disimpulkan bahwa pelayanan dikaitkan dengan suatu perbuatan pemberi layanan yang menunjukkan prosedur

dengan sikap tertentu dan bertujuan membuat penerima layanan merasa puas dengan tindakan tersebut. Pelayanan dalam konteks penelitian ini berupa pelayanan pengaduan masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Bengkulu Tengah. Kasus yang diadukan adalah kehilangan kendaraan roda dua. Para polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) diharapkan melayani pengaduan tersebut sesuai prosedur dan aturan hukum yang berlaku.

Berbagai instansi pemerintah di bidang apapun pada prinsipnya mempunyai tugas masing-masing yang diatur dalam dasar hukum tertentu. Dalam menjalankan tugasnya, para polisi yang bekerja di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memberikan beberapa pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Sektor. Peraturan tersebut terutama pasal 3 ayat 27 menyebutkan sejumlah tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, antara lain: 1) laporan polisi; 2) Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP); 3) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP); 4) Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK); 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); dan 6) Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

Tugas-tugas tersebut merupakan bentuk pelayanan yang juga diberikan oleh para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres Bengkulu Tengah kepada masyarakat. Informasi tentang pelayanan barangkali belum banyak diketahui oleh masyarakat, baik jenis, berkas

maupun prosedur yang wajib dipenuhi untuk memperolehnya. Berdasarkan Peraturan Kapolri tersebut, terdapat teknis pelayanan yang dilaksanakan oleh anggota polisi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah, seperti memberikan salam kepada pelapor. Hal ini sangat diperlukan dalam membuka pelayanan bagi penerima layanan.

Hal berikutnya yang dilakukan adalah mempersilakan pelapor untuk duduk di tempat yang sudah disediakan. Kemudian selain menanyakan maksud pelapor, anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) akan meminta identitas pelapor. Pemeriksaan dokumen pun dilakukan sambil melakukan analisa terhadap pengaduan. Apabila terdapat unsur pidana maka pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) akan menindaklanjuti. Tetapi para polisi akan memberikan alasan beserta saran kepada pelapor dengan bahasa yang mudah dimengerti jika tidak terdapat unsur pidana. Selanjutnya, pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) secara *quick response* mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) yang ditentukan oleh pelapor. Sesampainya di TKP maka pihak kepolisian akan melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP).

Setelah teknis-teknis tersebut dilakukan maka pihak kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah akan membuat surat Laporan Polisi (LP) yang akan diserahkan kepada fungsi reserse untuk ditindaklanjuti. Terakhir tentunya memberikan surat tanda bukti lapor dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) kepada pelapor. Dari beberapa bentuk pelayanan yang ada, penelitian ini secara spesifik fokus

kepada pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua. Kasus-kasus pencurian motor yang terjadi beberapa waktu lalu di Kabupaten Bengkulu Tengah menjadi faktor pendorong dilakukannya penelitian terhadap fenomena tersebut. Dalam hal ini, peristiwa kehilangan yang terjadi umumnya dibarengi dengan pengaduan masyarakat kepada pihak kepolisian.

Berdasarkan data nasional, fenomena tindak pencurian sepeda motor di Indonesia menunjukkan peningkatan di tahun 2022. Dalam hal ini, Pusat Informasi Kriminal (Pusiknas) Bareskrim Polri di laman www.pusiknas.polri.go.id memberikan informasi bahwa petugas kepolisian sudah melakukan penindakan pencurian sepeda motor yang dilakukan dalam kurun waktu 1 hingga 7 Mei 2022 sebanyak 118 kasus, dan meningkat sebesar 61 persen menjadi 309 kasus yang terjadi dari tanggal 8 sampai 14 Mei 2022. Namun, tindak kriminalitas ini mengalami penurunan dalam waktu dari tanggal 15 hingga 21 Mei 2022 menjadi 257 kasus.

Jumlah kriminalitas berupa pencurian kendaraan bermotor ini juga berdampak pada provinsi lainnya di Indonesia, seperti Provinsi Bengkulu. Plt. Kapolresta Bengkulu, AKBP Andi Dady di laman www.tribunbengkulu.com pada tanggal 30 Desember 2022 memberikan pernyataan bahwa kasus pencurian sepeda motor cenderung mengalami peningkatan dalam dua tahu terakhir, dari 2021 hingga 2022 di Provinsi Bengkulu. Peningkatan tersebut bahkan mencapai lebih dari 50 persen. Jumlah curanmor di provinsi tersebut terjadi sebanyak 154 kasus pada tahun 2021 dan meningkat hingga mencapai 786 kasus pada tahun 2022.

Berikutnya adalah fenomena tindak pencurian sepeda motor di Kabupaten Bengkulu Tengah. Salah satu berita tentang kasus pencurian yang terjadi di kabupaten tersebut dirilis oleh media online *www.bengkuluinteraktif.com* pada tanggal 26 April 2022. Kepolisian Resort Bengkulu Tengah berhasil membekuk pelaku pencurian motor (curanmor). Penangkapan tersebut juga disertai dengan diamankannya 4 (empat) kendaraan roda dua yang merupakan hasil curian pelaku. Pencurian berikutnya dilaporkan oleh media online *www.progresbenteng.id* pada tanggal 27 Juli 2022. Dalam berita tersebut, sepeda motor Sekretaris BPBD Kabupaten Bengkulu Tengah yang terparkir di halaman kantor tempat beliau bekerja sekitar jam 09:00 pagi dinyatakan hilang. Hal ini langsung diadukan kepada pihak Polres Bengkulu Tengah dan ditindaklanjuti.

Selanjutnya, terdapat pula informasi mengenai data kasus pencurian bermotor di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah. Berdasarkan rekapitulasi laporan polisi pencurian kendaraan bermotor (curanmor) Satreskrim Polres Bengkulu Tengah, laporan mengenai kehilangan kendaraan bermotor sepanjang tahun 2022 berjumlah berjumlah 5 (lima) kasus. Ada 4 (empat) kejadian yang dilaporkan oleh para pelapor yang berdomisili di berbagai desa di Kabupaten Bengkulu Tengah, antara lain Taba Terunjam, Pagar Jati, Ujung Karang, dan Taba Jambu.

Sementara itu, 1 (satu) orang pelapor beralamat di Kota Bengkulu, tetapi mengalami kehilangan di sekitar Desa Taba Lagan, Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam konteks penyelesaian kasus, Satreskrim Polres

Bengkulu Tengah memberikan informasi bahwa 2 (dua) kasus dilakukan penyelesaian dengan menetapkan tersangka. Kedua kasus pencurian tersebut merupakan pelapor dari Desa Taba Terunjam dan Pagar Jati.

Dari sejumlah kasus pencurian sepeda motor, baik di tingkat nasional, provinsi, maupun kabupaten di atas maka sudah pasti ada pengaduan masyarakat yang terduga korban kepada pihak berwajib, khususnya melewati para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah. Kedua belah pihak pun akan saling bertukar informasi. Dengan kata lain, pelayanan pun dibangun dengan komunikasi antara petugas kepolisian dan masyarakat sehingga mereka bisa mendapatkan informasi yang tepat tentang prosedur pengaduan dan berkas-berkas administratif yang harus dipenuhi. Kemudian pengaduan pun dapat diterima oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan masyarakat berharap dapat ditindaklanjuti.

Pelayanan yang dilakukan mulai dari penerimaan, proses, hingga hasil akhirnya akan membentuk persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian, baik hasilnya positif maupun negatif. Slameto (2015: 102) mengemukakan bahwa persepsi berkaitan dengan proses masuknya informasi ke dalam otak manusia dan mendorong manusia untuk menjalin hubungan dengan lingkungannya secara berkesinambungan. Persepsi masyarakat ini tentunya bergantung dari pelayanan yang diberikan. Tetapi kondisi dalam melayani terkadang tidak selalu berjalan sesuai harapan karena terdapat masalah-masalah yang muncul akibat dari berbagai faktor.

Pemberitaan tentang sejumlah kasus yang mencoreng nama institusi Kepolisian Indonesia (Polri) ikut berdampak buruk pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Media daring *www.kompas.tv* pada tanggal 28 Oktober 2022 memberitakan bahwa citra institusi Kepolisian Indonesia berada di titik terendah dalam 2 (dua) tahun terakhir. Survei tersebut melibatkan 1.200 responden yang terlaksana dari 24 September sampai 7 Oktober 2022. Berdasarkan jajak pendapat tersebut maka citra positif Kepolisian Indonesia mengalami kemerosotan yang tajam, dari 65,7 persen menjadi 48,5 persen. Fenomena tersebut tidak terlepas dari rentetan kasus yang terjadi, seperti penembakan Brigadir Yosua, tragedi tewasnya 135 pendukung sepak bola di Stadion Kanjuruhan Jawa Timur, dan jaringan gelap peredaran narkoba yang melibatkan Kapolda Sumatera Barat, Irjen Teddy Minahasa beberapa waktu lalu.

Berbagai kasus negatif ini sudah seharusnya menjadi materi evaluasi yang utama untuk memperbaiki citra institusi kepolisian. Hal ini disampaikan pula oleh pemerhati kepolisian, yaitu Adrianus Meliala pada media online *www.beritasatu.com* pada tanggal 20 Agustus 2022. Beliau mengatakan bahwa aparat kepolisian dapat memulai perbaikan tersebut dengan melakukan pelayanan tanpa pungutan liar dan mempersulit masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat pada Layanan Kehilangan Kendaraan Bermotor oleh Polres Bengkulu Tengah.”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat pada layanan kehilangan kendaraan bermotor oleh Polres Bengkulu Tengah?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan studi persepsi masyarakat yang pernah mengadakan kehilangan kendaraan bermotor (roda dua) kepada pihak kepolisian dalam waktu satu tahun terakhir, yaitu tahun 2022. Pengaduan tersebut secara khusus disampaikan kepada para polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah. Dalam kajian ini, peneliti memilih 5 (lima) informan pokok dari kalangan masyarakat dan 2 (dua) polisi yang melaksanakan tugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sebagai informan kunci karena mereka dinilai sangat memahami prosedur pelayanan. Penelitian pun diperkirakan dapat terlaksana pada bulan Januari hingga Februari 2023.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat pada layanan kehilangan kendaraan bermotor oleh Polres Bengkulu Tengah.

1.5. Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian ini dari segi teoretis diharapkan mampu menjadi media untuk mengembangkan berbagai pemahaman, penalaran, dan pengalaman penulis, terutama pada bidang Komunikasi.
2. Manfaat Praktis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran konseptual dan praktikal tentang persepsi masyarakat dari sisi komunikasi dan kaitannya dengan pelayanan publik, khususnya pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.
 - b) Hasil penelitian ini pada saatnya nanti dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dan anggota Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah dalam mempertimbangkan persepsi masyarakat agar pelayanan pengaduan masyarakat dilaksanakan lebih optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti berasumsi bahwa kajian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik sudah menjadi pembahasan pada banyak penelitian. Salah satunya dibahas berdasarkan perspektif komunikasi. Hal inilah yang menjadi alasan logis bagi peneliti untuk melakukan telaah pustaka demi memastikan tidak adanya penelitian-penelitian sebelumnya yang sama persis seperti yang dilakukan saat ini. Oleh karena itu, terdapat sejumlah penulisan ilmiah, seperti riset artikel, makalah atau skripsi yang pernah ditulis sebelumnya sebagai bukti akan keaslian isi penelitian ini, antara lain:

1. Pasaribu (2018) melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae Adu Kabupaten Nias.” Penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara sistematis yang bersesuaian dengan harapan masyarakat berdasarkan 5 (lima) dimensi pelayanan publik, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat aspek yang belum terpenuhi dalam pelayanan di Kantor Desa Sisarahili yang mencakup kejelasan waktu pelayanan, keahlian, dan mendahulukan kepentingan pengguna (*emphaty*).
2. Fadli, dkk. (2021) menulis artikel riset berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Aplikasi Online Buka Lapak sebagai Media

Komunikasi Teknologi.” Studi ini bersifat deskriptif-kuantitatif dengan analisis data didasari oleh 6 (enam) indeks kepuasan pelayanan, yaitu prosedur, kejelasan, persyaratan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan keadilan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *bukalapak.com* sebanyak 40 responden dalam kurun waktu dari tahun 2018-2019 pada 3 (tiga) kecamatan, yaitu Karimun, Tebing, dan Meral. Hasilnya menginformasikan bahwa sekitar 24 orang menyatakan prosedur pelayanan *bukalapak.com* sangat mudah dan 20 orang berpendapat persyaratan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Petugas pelayanan pun sudah memberikan informasi yang sangat jelas. Mereka pun juga disiplin dan bertanggung jawab, serta mengutamakan pelayanan pelanggan berdasarkan keadilan.

3. Kurniawan, dkk. (2019) telah menulis suatu karya ilmiah berupa artikel riset yang diberi judul “Persepsi Masyarakat Samarinda terhadap Profesi Polisi pada Program Acara 86 di NET TV.” Metode penelitian yang diterapkan bersifat deskriptif kualitatif dan pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kajian memberikan indikasi bahwa acara 86 di NET TV bertujuan untuk menggambarkan citra positif dari polisi. Dalam acara tersebut, polisi dicitrakan sebagai aparat negara yang bekerja dengan sangat profesional, handal, dan andil.
4. Afifa dan Kusnarto (2022) menulis artikel riset yang diberi judul “Persepsi *Followers* terhadap Postingan Keputusan Lepas Hijab *Influencer @RachelVenya* di Instagram.” Metode penelitian

merupakan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, yang kemudian dianalisis menggunakan teori perbedaan individual (*individual differences theory*). Hasil penelitian menunjukkan pendapat yang berbeda dari para pengikut Rachel Venya di Instagram. Sebagian dari mereka menyayangkan, tetapi tetap menghargai keputusan *influencer* tersebut untuk melepas hijab. Namun, sebagian lainnya merasa kecewa dan tidak menghormati keputusan Venya tersebut.

Penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas menjadi referensi bagi peneliti untuk mengembangkan ide atau gagasan tulisan dan penerapan teori-teori yang sejalan dengan topik penelitian. Peneliti meyakini bahwa objek penelitian sangat berbeda meskipun mungkin terdapat kesamaan jenis dan metode penelitian yang digunakan. Dalam hal ini, peneliti menganalisis data yang berhubungan erat dengan persepsi masyarakat tentang pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

2.2. Tinjauan tentang Persepsi

2.2.1. Pengertian Persepsi

Munculnya persepsi pada kenyataan bermula ketika seseorang memperelajari diri sendiri dan orang lain melalui komunikasi. Persepsi atau *perception* dalam bahasa Inggris berarti penglihatan atau keyakinan mampu melihat dan memahami. Secara etimologis, kata persepsi ini berasal dari bahasa Latin, yaitu *perceptio* dari kata *percipere* yang artinya menerima atau mengambil.

Berdasarkan istilah, Rakhmat (2015: 50) memberikan pandangannya tentang definisi persepsi ini, yaitu suatu aktivitas yang dimanifestasikan dengan memberikan makna pada stimulus inderawi, atau *sensory stimuli*. Pendapat lain mengenai persepsi ini dikemukakan oleh Sumanto (2014: 52) yang menilainya sebagai proses pemberian makna pada informasi terhadap stimulus yang diperoleh dari pengalaman tentang objek, kejadian tertentu, dan berbagai hubungan yang akan diproses oleh otak. Dengan demikian, persepsi ini terbentuk dari aktivitas menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang didapat dari pengalaman.

Sementara itu, James (dalam Sumanto, 2014: 53) mengungkapkan bahwa persepsi dibangun berdasarkan data yang diserap dari lingkungan tertentu dan diolah oleh indera, sedangkan sebagiannya diperoleh dengan memproses memori dan diolah kembali sesuai dengan peristiwa-peristiwa yang dialami. Dalam konteks ini, panca indera memainkan peranan penting dalam membentuk persepsi. Riswan (2013: 47) mengatakan bahwa persepsi meliputi proses penginderaan (sensasi) melalui alat indera (mata, telinga, hidung, lidah dan kulit), atensi, dan interpretasi. Panca indera membantu merespon berbagai pengalaman sehingga membangun pemahaman seseorang.

Eksplanasi beberapa pengertian persepsi di atas mendorong peneliti berkesimpulan bahwa persepsi merupakan hasil pengamatan suatu peristiwa atau objek tertentu dengan menggunakan panca indera yang kemudian membentuk pemahaman seseorang terhadap peristiwa atau objek tersebut. Dalam penelitian ini, persepsi masyarakat akan muncul setelah memperoleh

pengalaman dalam pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

2.2.2. Syarat Terjadinya Persepsi

Hal ini tidak dapat dipungkiri bahwa setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat sesuatu atau entitas dengan cara berbeda. Terdapat sejumlah aspek yang mempengaruhi perbedaan cara pandang tersebut, seperti pengalaman, pemahaman, dan perspektif. Aspek-aspek ini tentunya didukung pula oleh panca indera yang dimiliki. Meskipun demikian, persepsi tidak dapat terbentuk begitu saja. Sunaryo (2014: 98) mengatakan bahwa ada syarat yang dipenuhi untuk menstimulasi terjadinya persepsi seseorang, antara lain:

1. Keberadaan objek yang akan dipersepsikan;
2. Keberadaan perhatian yang dinilai sangat penting sebagai persiapan awal untuk membangun persepsi;
3. Memiliki alat indera atau reseptor yang berfungsi untuk menerima stimulus;
4. Keberadaan saraf sensorik yang digunakan sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak dan selanjutnya bermuara pada respon yang dihasilkan.

Dari penjelasan di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kemunculan persepsi didorong oleh 4 (empat) syarat tertentu. Pertama adalah eksistensi objek yang dipersepsikan dan atensi dari penerima layanan dalam membangun persepsi mereka. Kemudian dua kualifikasi lainnya yang harus

dipenuhi adalah adanya alat indera dan syaraf motorik untuk mempersepsikan sesuatu.

2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Di samping syarat terbentuknya persepsi, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Sunaryo (2014: 53) menguraikan beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap persepsi seseorang, sebagai berikut:

1. Faktor internal yang terdiri atas perhatian (fokus), proses belajar, kondisi fisik, sikap, gangguan kejiwaan, perasaan, kepribadian individu, keinginan atau harapan, prasangka, minat, motivasi, dan kebutuhan.
2. Faktor eksternal yang terdiri dari pengetahuan, kebutuhan sekitar, pengulangan gerak, hal-hal baru, latar belakang keluarga, dan informasi yang didapat.

Keberadaan persepsi pada dasarnya dapat diamati dari dua hal utama yang mencakup faktor internal dan eksternal. Di satu sisi, terdapat setidaknya 12 faktor internal seseorang dalam membangun persepsi. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh perhatian hingga kebutuhan. Di sisi lainnya, faktor eksternal yang membantuk persepsi dapat berupa pengetahuan yang dimiliki sampai pada informasi yang diperoleh.

2.3. Tinjauan tentang Masyarakat

2.3.1. Pengertian Masyarakat

Berdasarkan asal usul kata (etimologis), masyarakat berasal dari salah satu kata bahasa Arab, yaitu *syaraka* yang mempunyai arti ikut serta atau

berpartisipasi. Hal ini membentuk makna masyarakat dihubungkan dengan komunitas dan aktivitas saling bertukar informasi (pesan komunikasi).

Masyarakat secara istilah dapat didefinisikan sebagai suatu kelompok manusia yang hidup dan menempati suatu lingkungan tertentu secara bersama-sama dan melakukan interaksi dalam komunitas yang teratur. Handoyo (2015: 2) mengemukakan secara lebih spesifik tentang pengertian masyarakat, yaitu sebagai kesatuan individu yang hidup bersama-sama dan berinteraksi berdasarkan sistem kebiasaan tertentu dan berkesinambungan, serta terhubung oleh rasa identitas bersama. Definisi ini ternyata memberikan informasi bahwa masyarakat bukan hanya sekumpulan orang yang hidup bersama di tempat tertentu, namun keberadaan aturan yang disepakati dan aktivitas komunikasi juga menjadi unsur yang sangat esensial.

Hasil pemikiran tentang pengertian masyarakat sebelumnya sejalan dengan pendapat seorang peneliti antropologi. Dalam hal ini, Koenjaraningrat (2013: 122) memaknai masyarakat sebagai kesatuan hidup manusia yang saling berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat terus-menerus dan merasa terikat dengan identitas yang sama. Jadi unsur utama yang melekat dalam definisi masyarakat ini adalah aktivitas bertukar informasi, sistem adat istiadat, dan identitas kolektif.

Pada kesimpulannya dalam konteks penelitian ini, masyarakat yang dimaksud adalah kumpulan individu yang melakukan pengaduan kepada pihak kepolisian, khususnya para polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah karena mereka merasa kehilangan kendaraan roda dua yang dimiliki.

2.3.2. Karakteristik Masyarakat

Kelompok dari gabungan individu manusia, atau dikenal dengan istilah masyarakat seringkali memunculkan karakteristik tersendiri dalam kehidupan. Tetapi, terdapat beberapa ciri umum tentang masyarakat yang dikemukakan oleh Koenjaraningrat (2013: 124) sebagai berikut:

1. Manusia yang hidup setidaknya terdiri dari 2 (dua) orang. Akan tetapi, jumlah manusia akan semakin bertambah seiring waktu dan berubah menjadi suatu masyarakat yang saling bergantung satu sama lainnya;
2. Bergaul dalam waktu yang cukup lama sehingga memicu timbulnya komunikasi satu sama lain dan peraturan yang mengatur hubungan antar sesama manusia.
3. Kesadaran tentang setiap manusia adalah satu kesatuan;
4. Menciptakan kebudayaan untuk menghasilkan kebudayaan karena kebudayaan akan tercipta apabila ada masyarakat. Kelompok manusia yang sudah hidup bersama dalam waktu tertentu akan melahirkan produk-produk budaya tertentu yang terus beradaptasi dan diwariskan secara turun-temurun.

Uraian tentang ciri-ciri masyarakat di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa unsur utama dari masyarakat tidak hanya berdasarkan dari segi jumlah, tetapi terdapat beberapa unsur lainnya yang ada dalam masyarakat tersebut. Hal tersebut meliputi interaksi sosial, kesadaran kolektif, dan kebudayaan yang dihasilkan secara bersama-sama dan terus mengalami penyesuaian, serta diwariskan dari generasi ke generasi.

2.4. Tinjauan tentang Pelayanan

2.4.1. Definisi Pelayanan

Pemberi layanan tentunya berkewajiban untuk memberikan layanan, baik itu dalam bentuk barang atau jasa kepada penerima atau pelanggan. Hal ini memang menjadi kegiatan yang dinilai lumrah dalam pelayanan. Memberikan layanan bukan juga aktivitas yang dilaksanakan secara sembarangan, melainkan terdapat aturan tertentu atau standar operasional pelayanan (SOP) di setiap organisasi, baik milik pemerintah maupun swasta.

Oleh karena itu, setiap pemberi layanan harus mengetahui konsep pelayanan itu sendiri. Amstrong (dalam Rangkuti, 2017: 14) menyatakan bahwa pelayanan (*service*) dimaknai sebagai setiap aktivitas yang memberikan manfaat dari satu pihak ke pihak lainnya dan pada prinsipnya tidak memiliki konsekuensi pada pemilikan sesuatu dan tidak berwujud. Pelayanan sudah seharusnya memberikan nilai guna kepada penerima layanan, terutama layanan komersil. Pemberian layanan juga mendorong terciptanya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan.

Definisi berikutnya berasal dari pendapat Barata (dalam Admadji, 2018: 1) yang menyampaikan bahwa pelayanan merupakan urutan aktivitas yang dilakukan dari seseorang kepada orang lain dalam lingkup interaksi yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pada penerima layanan. Sementara itu, Fisk, ddk. (dalam Mindarti, 2016: 2) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai proses yang meliputi serangkaian aktivitas dan interaksi penting untuk menyampaikan jasa kepada penerima jasa yang dapat menghasilkan keuntungan.

Pengertian-pengertian tentang pelayanan di atas mendorong peneliti untuk mengambil kesimpulan bahwa definisi pelayanan adalah aktivitas seseorang dalam interaksi langsung antara dirinya dan orang lain untuk memberikan informasi penting mengenai produk atau jasa kepada para pengguna layanan (*customers*) dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, serta keinginan mereka. Beberapa aspek penting dalam pelayanan meliputi interaksi langsung, informasi barang dan jasa, dan kepuasan bagi penerima layanan.

2.4.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Penyedia layanan wajib memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan agar dapat memuaskan penerima layanan dalam memberikan suatu layanan. Ada pun sejumlah prinsip tersebut menurut Daryanto dan Ismanto (2014: 112) adalah sebagai berikut:

1. Mengutamakan kebutuhan penerima layanan

Penyedia layanan sudah semestinya memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, penyedia layanan harus mengutamakan pelanggan dan selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan selama aktivitas pelayanan berlangsung.

2. Melayani dengan hati

Pelayanan menggunakan hati maksudnya adalah pelayanan dengan menerapkan sikap yang baik, sopan, dan membuat penerima layanan merasa tersanjung. Selama proses pelayanan berlangsung, seorang penyedia layanan harus memberikan pelayanan tulus, ikhlas, dan dengan hati yang bersih. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan dengan hati

akan menciptakan rasa senang dan percaya para penerima layanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyediannya.

3. Sistem yang efektif

Sistem yang dimaksud adalah sistem pelayanan yang memudahkan pelanggan dalam menerima layanan dan tidak membuat mereka bingung. Dalam hal tersebut, keefektifan menjadi kata kunci dalam memberikan pelayanan. Dengan sistem yang efektif, pelanggan akan cepat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

4. Memberdayakan pelanggan

Penyedia layanan dalam pelaksanaan pelayanan prima tidak bertujuan mencari keuntungan semata, melainkan pula membuat pelanggan terbebas dari beban dengan pelayanan yang diberikan.

5. Perbaikan yang berkelanjutan

Pelayanan perlu memperoleh perbaikan yang berkesinambungan. Penyedia layanan sangat membutuhkan perbaikan dan mengoreksi berbagai kesalahan dalam memberikan layanan kepada para penerimanya. Pada dasarnya, konsistensi dalam melakukan perbaikan layanan akan membuat pelayanan dinilai semakin baik.

Jadi dari penjelasan di atas maka pelayanan pada dasarnya memiliki sejumlah prinsip tertentu. Di samping mengutamakan kepentingan penerima layanan, pelayanan seharusnya diberikan dengan sepenuh hati dengan sistem yang dinilai efektif. Aspek lainnya adalah pelayanan bersifat memberdayakan penerima layanan dengan memberikan informasi yang sesuai dengan

kebutuhan mereka. Pemberi layanan pun harus dapat melakukan perbaikan yang berkesinambungan sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

2.5. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Institusi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) memiliki tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat. Beberapa pelayanan tersebut tentunya diperuntukan kepada bagian di bawah tingkat institusi tersebut seperti dalam penelitian ini, yaitu setingkat Kepolisian Resort (Polres).

Salah satu unit pelayanan masyarakat di istitusi kepolisian dikenal dengan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Wewenang yang dijalankan oleh unit kerja tersebut berlandaskan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Sektor. Aturan-aturan terperinci mengenai tugas-tugas anggota kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu ini adalah sebagai berikut:

1. Pasal 1 angka 14 menyebutkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres;
2. Pasal 37 ayat 1 menyebutkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres;
3. Pasal 37 ayat 2 menyebutkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu

terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, bantuan dan pertolongan, serta pelayanan informasi;

4. Pasal 37 ayat 3 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyebutkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu melaksanakan fungsi pelayanan, antara lain:
 - a. Laporan Polisi (LP);
 - b. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP);
 - c. Surat Pemberitahu Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP);
 - d. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK);
 - e. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - f. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

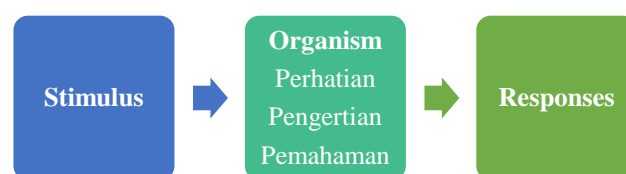
Dari penjelasan di atas maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan salah satu bagian di institusi kepolisian yang melakukan sejumlah pelayanan. Hal tersebut mencakup sekurang-kurang 6 (enam) tugas seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, mulai dari pembuatan Laporan Polisi (LP) sampai Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

2.6. Teori *Stimulus – Organism – Responses* (S-O-R)

Teori ini pada dasarnya berasal dari kajian psikologi sehingga tidak mengherankan jika salah satu teori ini dapat diterapkan dalam bidang ilmu komunikasi. Alasan utama mengapa ini terjadi adalah bahwa objek material kedua kajian ilmu tersebut memiliki persamaan, yaitu manusia. Dalam hal ini, manusia dengan jiwanya yang mencakup sikap, opini, perilaku, kognisi, dan afeksi.

Berdasarkan teori S-O-R ini, proses komunikasi berhubungan erat dengan perubahan perilaku pendengar. Komunikasi yang dilakukan menitikberatkan kepada cara menyampaikan informasi (*how to communicate*) dan berpengaruh terhadap upaya mengubah perilaku komunikan (*how to change the attitude*). Bitner (dalam Rakhman, 2013: 185-186) mengatakan bahwa teori S-O-R menggunakan efek media sehingga memberikan dampak membangkitkan emosi yang tidak dapat ditahan oleh seseorang untuk segera bertindak. Membahas secara komprehensif perubahan perilaku ini diperlukan tiga variabel utama yang mencakup perhatian, pengertian, dan penerimaan. Di samping itu, perubahan perilaku penerima pesan pada prinsipnya dipengaruhi oleh reaksi tertentu dan dari rangsangan tertentu pula dengan unsur-unsur pada model berikut ini: Pesan (*Stimuli*), Komunikan (*Organism*), dan Efek (*Responses*).

Teori *Stimuli-Organism-Responses* menekankan bahwa respon yang ditimbulkan oleh komunikan merupakan reaksi tertentu dari stimulus khusus. Hal ini menyebabkan seseorang mengharapkan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Apabila digambarkan secara garis besar, teori ini dapat berbentuk seperti grafik di bawah ini:



Gambar 2.1.
Pola Persepsi Komunikasi

Gambar di atas menunjukkan tiga unsur yang melekat dalam teori S-O-R untuk mengkaji persepsi seseorang. Mulyana (2013: 143) menggambarkan

teori ini yang mencakup aspek-aspek, seperti pesan (*stimuli*), komunikan (*organism*), dan efek (*responses*), sebagai berikut:

1. *Stimulus* merupakan rangsangan atau sumber informasi;
2. *Organism* adalah komunikan yang menerima pesan komunikasi. Unsur ini melewati 3 (tiga) tahapan menerima pesan, yaitu:
 - a. Perhatian (*attention*) dinilai sebagai proses dalam suatu reaksi istimewa terhadap suatu rangsangan, umumnya dengan melakukan penyesuaian berbagai organ pengindra dan sistem syaraf pusat untuk stimulasi optimal;
 - b. Pengertian (*understanding*) merupakan kemampuan individu dalam memahami makna, contohnya rasa suka pada titik pandang orang lain;
 - c. Penerimaan (*acceptance*) adalah penghargaan atau pengakuan pada berbagai nilai individual tanpa menyertakan pengakuan terhadap tingkah lakunya dan umumnya ditandai dengan sikap menolak atau menerima.
3. *Response* adalah tanggapan masyarakat terhadap suatu hal.

Dalam konteks penelitian ini, *stimulus* merupakan pelayanan pengaduan yang diberikan oleh para anggota polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Bengkulu Tengah. Sedangkan, *organism* terdiri dari masyarakat yang datang ke unit kerja tersebut untuk melakukan pengaduan khusus mengenai kehilangan kendaraan roda dua milik mereka. Dengan demikian, sub-unsur yang harus diperhatikan dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah apakah penerima layanan

mendapatkan perhatian, pengertian, dan pemahaman. Aspek terakhir dari teori S-O-R ini adalah *responses*. Aspek ini berhubungan dengan persepsi masyarakat yang timbul dari pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah dan keberadaan komunikasi yang mendukung persepsi tersebut.

2.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah bagian penting dari suatu penelitian yang disusun secara sistematis dari dasar realitas, pengamatan, dan kajian kepustakaan. Mujiman (dalam Ningrum, 2017: 148) mengatakan bahwa kerangka pemikiran merupakan skema pemikiran yang dirancang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terkait dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan kepada pihak kepolisian. Secara lebih spesifik, jenis pengaduan tersebut berupa pengaduan kehilangan kendaraan roda dua yang diajukan masyarakat kepada anggota polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Bengkulu Tengah. Agar mudah untuk dipahami, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dibuat ke dalam suatu diagram, yang dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 2.2.
Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai studi kualitatif dengan data yang dijabarkan secara deskriptif. Berbagai peristiwa pada subjek yang diteliti diuraikan dengan rangkaian kata atau kalimat secara mendalam, terstruktur, dan logis berdasarkan topik penelitian.

Peneliti harus mampu mendeskripsikan data yang diperoleh dari subjek penelitian secara menyeluruh sehingga membentuk pemahaman mendalam pada suatu penelitian. Moleong (2017: 6) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan kajian yang bertujuan untuk membangun pemahaman komprehensif tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Fenomena tersebut dapat berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya yang dipahami secara holistik. Itu artinya penjabaran dilakukan secara deskriptif, yaitu tidak terlalu menekankan kepada nilai atau angka untuk mengukur variabelnya.

Dengan kata lain, penelitian tidak bergantung pada analisis pengukuran numerik, dan tanpa pengujian menggunakan metode statistik. Kalaupun bentuk data berupa angka dan statistik terdapat dalam penelitian kualitatif, hal tersebut hanya menjadi data pendukung yang juga akan dideskripsikan dengan susunan kalimat yang memiliki pengertian tertentu. Sugiyono (2020: 9) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode kajian berdasarkan pada filsafat positivism untuk mengkaji keadaan objek yang alamiah dan menekankan pada analisis makna. Hal ini berarti bahwa jenis penelitian kualitatif sangat menitikberatkan kepada kajian maknawi pada suatu fenomena yang dinilai esensial.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan beberapa anggota polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah akan dibahas secara mendalam dan menyeluruh. Peneliti pun sangat perlu untuk mengumpulkan berbagai data terlebih dahulu tentang mekanisme pelayanan pengaduan kehilangan, khususnya untuk kendaraan roda dua. Data yang diperoleh tersebut menuntun peneliti untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

3.2. Informan Penelitian

Informan adalah sejumlah orang yang dipilih untuk memberikan keterangan atau informasi suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh data tertentu yang diharapkan untuk penelitian. Dalam hal ini, peneliti tentunya dapat mempertimbangkan narasumber yang mumpuni di bidangnya dan memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan topik penelitian.

Intinya, informan dianggap sebagai sumber informasi bagi peneliti untuk mengetahui banyak hal tentang subjek kajian. Sugiyono (2020: 300) mengungkapkan bahwa informan (narasumber) sebagai subjek penelitian yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Tugas informan sangatlah penting dalam memberikan data tertentu yang dibutuhkan demi terciptanya suatu penelitian. Satori dan Komariah (2017: 94) menilai informan sebagai orang dalam lingkup penelitian yang menjalankan fungsi untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai kondisi dalam latar penelitian tersebut.

Peneliti membutuhkan proses untuk mengumpulkan informasi ataupun data dengan bantuan berbagai instrumen, termasuk informan. Eksistensi informan dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk memperoleh informasi yang relevan. Kemudian setelah terkumpul, informasi tersebut dapat dianalisis. Oleh karena itu, jumlah informan yang

dibutuhkan untuk penelitian sudah dapat ditentukan. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) kategori, yang meliputi informan kunci dan informan pokok.

Di satu sisi, informan kunci terdiri dari orang-orang yang dianggap mempunyai informasi utama yang relevan dan sangat diperlukan dalam penelitian. Sementara itu, kategori kedua adalah informan pokok yang terdiri dari orang-orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Menentukan informan dalam penelitian ini tentunya membutuhkan suatu teknik. Peneliti pun menggunakan *purposive sampling* dalam penentuan informan tersebut. Siyoto dan Sodik (2015:65) mengatakan bahwa *purposive sampling* merupakan suatu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu karena tidak semua sampel mempunyai karakteristik yang sesuai dengan ketentuan peneliti.

Penerapan teknik ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk memperoleh sampel yang representatif dan menjadi data yang relevan bagi penelitian. Ada pun data tentang informan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1.
Informan Kunci dan Informan Pokok Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Keterangan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Anggota Kepolisian Resort yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)	2 (dua) narasumber	Informan Kunci
2.	Anggota masyarakat yang melakukan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua	5 (lima) narasumber	Informan Pokok

Jumlah	7 narasumber	
---------------	---------------------	--

Tabel di atas memberikan keterangan mengenai 5 (lima) informan pokok dari unsur masyarakat yang melakukan pengaduan kehilangan dan infoman kunci dari 2 (dua) anggota Kepolisian Resort yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kabupaten Bengkulu Tengah. Jadi untuk mendapatkan berbagai informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut dibutuhkan 7 (delapan) informan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu tolok ukur baiknya suatu penelitian bergantung pada data yang baik dan relevan dengan topik penelitian. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yang diperlukan, antara lain:

1. Observasi/Pengamatan

Pengamatan atau observasi merupakan teknik pengumpulan data yang sangat penting dilakukan dalam rangkaian penelitian. Teknik ini termasuk salah satu usaha mengumpulkan data dan peneliti memainkan peran sebagai pengamat partisipan yang berupaya memperoleh data dari peristiwa, perilaku, dan tindakan subjek penelitian.

Arikunto (2013: 199) mengemukakan bahwa observasi adalah aktivitas yang diwujudkan dengan memusatkan perhatian pada suatu objek dengan menggunakan semua alat indera. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengamatan membutuhkan konsentrasi peneliti agar memperoleh informasi yang mampu mendukung penelitian nantinya. Oleh karena itu, peneliti harus mampu menangkap berbagai kejadian penting ketika melakukan observasi. Jenis metode observasi yang diterapkan pada penelitian ini pun adalah observasi langsung yang menuntun peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

Peneliti menjalani proses untuk mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung atas semua fenomena yang berhubungan dengan data penelitian. Peristiwa yang diamati dalam proses ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan oleh pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

2. Wawancara

Wawancara ini dianggap sebagai pencarian data yang cukup akurat karena mengedepankan pertukaran informasi. Sanjaya (2013: 263) menjelaskan bahwa wawancara termasuk suatu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan dialog, baik secara langsung, tidak langsung, maupun melalui saluran media tertentu antara peneliti dan narasumber.

Wawancara ini umumnya terwujud dalam bentuk pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penerapan teknik ini bertujuan agar peneliti dapat memahami berbagai peristiwa dari berbagai pernyataan narasumber yang tidak dapat ditemukan dengan mengandalkan observasi saja. Wawancara membuat data yang diperoleh untuk penelitian menjadi lebih optimal dan akurat sehingga memberikan dampak positif bagi pembahasan penelitian.

Peneliti pun merealisasikan teknik wawancara terstruktur dengan kedua kategori informan, baik kunci maupun pokok. Dengan kata lain, pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang dibuat secara sistematis dan berhubungan dengan topik penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diajukan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua dan para anggota polisi yang

bertugas melayani pengaduan masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

3. Dokumentasi

Peneliti memanfaatkan peralatan elektronik digital seperti telepon genggam yang sudah dilengkapi dengan kamera untuk melakukan dokumentasi dalam perkembangan teknologi dan informasi. Sebagaimana diketahui, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengabadikan setiap peristiwa yang terjadi.

Kriyantono (2020: 308-309) mengatakan bahwa wawancara ialah langkah-langkah untuk menggali berbagai informasi masa silam secara sistematis dan objektif. Dokumentasi termasuk metode untuk mengumpulkan data dengan mengabadikan setiap kejadian. Hasil dokumentasi tersebut dapat berupa buku teks, tulisan prasasti, peraturan hukum, status Facebook, cuian Twitter, foto, *chattingan*, laporan polisi, memo, dan buku-buku harian. Dalam konteks perkembangan teknologi informasi, metode ini sangat mendukung penelitian karena keberadaan peralatan canggih, seperti *smartphone* sehingga mempermudah menguji kebenaran tentang apakah peneliti benar-benar berada di lokasi penelitian.

Dalam hal ini, peneliti umumnya akan mengumpulkan data dari teknik dokumentasi berupa foto-foto. Salah satunya adalah foto kegiatan wawancara, baik dengan informan kunci maupun pokok. Foto berikutnya adalah lokasi penelitian yang dapat membuktikan keberadaan peneliti di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

4. Studi Pustaka

Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah studi pustaka. Penerapan teknik ini pada prinsipnya tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian

karena teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukannya.

Seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitian. Nazir (2013: 93) menjelaskan bahwa studi pustaka merupakan usaha pengumpulan data dengan pengkajian teoretis dan menggunakan rujukan lainnya tentang situasi sosial yang diteliti beserta nilai dan budaya yang berkembang di dalamnya. Rujukan tersebut dapat berupa buku, jurnal, skripsi, laporan, dan catatan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan.

Peneliti pun mengumpulkan berbagai dokumen, buku, serta bahan pustaka lainnya yang memiliki hubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan roda dua di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah. Data mengenai topik ini biasanya didapatkan dari berbagai sumber, baik melalui perpustakaan maupun mengeksplorasi internet.

3.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan ketika aktivitas pengumpulan data berlangsung. Langkah analisis data yang digunakan bersifat deskriptif. Hal tersebut berarti bahwa berbagai fenomena data yang sudah diperoleh akan digambarkan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Creswell (2015: 395) mengungkapkan bahwa pengkajian data fenomenologis mendorong peneliti untuk membawa pengalaman pribadinya ke dalam penelitian, merekam pernyataan penting dan satuan makna, dan mengembangkan deskripsi hingga sampai pada pemahaman tentang inti dari fenomena yang pernah dialami tersebut. Data tersebut harus terorganisir dengan baik ke dalam klasifikasi ataupun kategori. Kemudian memilih data yang

penting untuk dipelajari dan disimpulkan sehingga dapat dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.

Deskripsi data merupakan bagian dari mekanisme analisis data dengan menggambarkan kumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Data yang diuraikan berupa hasil dari observasi pelayanan pengaduan masyarakat terkait kehilangan kendaraan roda dua dan wawancara dengan para informan kunci dan pokok di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resort Kabupaten Bengkulu Tengah.

3.5. Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan berlangsung selama 2 (dua) bulan dengan alokasi waktu seperti tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2.
Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Feb 2023 – Mar 2023				April 2023 – Mei 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul								
2.	Observasi Awal di Lokasi Penelitian								
3.	Penyusunan Proposal								
4.	Penyusunan Instrumen								

5.	Pengumpulan Data								
6.	Analisis Data								
7.	Penyusunan Skripsi								