

PENGARUH PELAYANAN POLISI WANITA PADA MASYARAKAT TERHADAP CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN POLRES METRO JAKARTA BARAT

Oleh:

Nama: Deas Praswanti

NIM : 63090544

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Marketing Communication*



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
SEPTEMBER 2014

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN POLISI WANITA PADA MASYARAKAT
TERHADAP CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN POLRES
METRO JAKARTA BARAT**

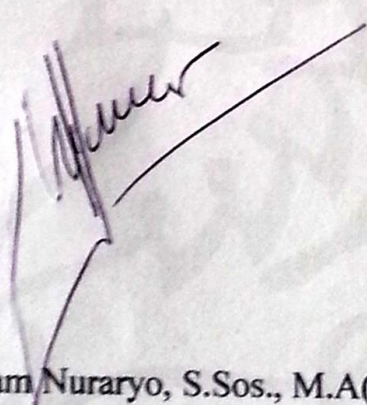
Diajukan Oleh

Nama: Deas Praswanti

NIM: 63090544

Jakarta, 29 September 2014

Disetujui Oleh:


(Imam Nuraryo, S.Sos., M.A(Comms)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Deas Praswanti / 63090544 / 2014 / Pengaruh Pelayanan Polisi Wanita Pada Masyarakat Terhadap Citra Positif Lembaga Kepolisian di Polres Metro Jakarta Barat / Pembimbing : Imam Nuraryo, S.Sos., M.A(Comms)

Kemajuan ilmu dan teknologi serta proses globalisasi yang pesat membawa berbagai perubahan yang mendasar dalam segala bidang aspek kehidupan. Tidak hanya teknologi saja yang semakin maju tetapi pemikiran-pemikiran manusia yang semakin kritis, termasuk maraknya pembicaraan mengenai emansipasi perempuan. Mengenai kemajuan dan globalisasi tersebut mengharuskan kita melihat peranan perempuan dan laki-laki dalam suatu tantangan yang saling mengisi.

Dalam penelitian ini menggunakan konsep komunikasi organisasi, dan teori *public relations*, serta citra positif, yang menjelaskan proses citra positif dapat dipengaruhi dari pelayanan yang baik yang telah diberikan Polisi wanita pada masyarakat di lingkungan Jakarta Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner serta wawancara pribadi kepada salah satu polisi wanita yang bernama Sri Wulandari, KA SUBBAG HUMAS. di Polres Metro Jakarta Barat. Dengan menggunakan kuesioner serta wawancara, peneliti dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif lembaga kepolisian Polres Metro Jakarta Barat.

Responden yang dipilih sebanyak 150 responden dari masyarakat yang datang ke Polres Metro Jakarta Barat. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa dari hasil pengolahan data Dari tabel hasil uji regresi diatas terbentuk persamaan sebagai berikut: $Y = 60.571 + 0,656X$, Persamaan tersebut menjelaskan bahwa nilai konstanta yang didapatkan adalah 60.571. Nilai tersebut menunjukkan prediksi nilai citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat jika tidak dilakukannya pelayanan Polisi wanita pada masyarakat.

Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan polisi wanita pada masyarakat menunjukkan angka 0,656 (positif). Dimana angka tersebut menjelaskan bahwa adanya peningkatan citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat sebesar 65,6% setelah diberlakukannya pelayanan Polisi wanita pada masyarakat. Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa hanya variabel pelayanan polisi wanita terbukti berpengaruh signifikan terhadap citra positif kepolisian. Pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif lembaga kepolisian Polres Metro Jakarta Barat.

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Teknologi dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Raya Cijerah No. 100, Cijerah, Kabupaten Badung, Bali 80361
 Telp. (0361) 8411111, Fax. (0361) 8411112, Email: info@kwikkiangie.ac.id

ABSTRACT

Deas Praswanti / 63090544 / 2014 / Impact of Police Women Service in Society Against Positive Image of Police Institute in Metro Police West Jakarta / Supervisor: Imam Nuraryo, S.Sos., M.A(Comms)

Advancement of science and technology and the rapid globalization process brings fundamental changes in all areas of life aspects, not only improvement in technology, human ideas also increase critically, including the rampant talk about the emancipation of women. The progress and globalization requires us to look at the role of women and men in an equal partnership complementary.

This used the concept of organizational communications, and the theory of public relations activities as well as a positive image. which explains how the process can be influenced by positive image of the good service that has been given by police woman to the communities in West Jakarta.

The method used in this study is quantitative method using a questionnaire and personal interview to one of the female police officer in Metro Police West Jakarta. By using questionnaires and interviews, researchers can determine whether there is impact of police women service to the public against a positive image of police agencies in Metro Police West Jakarta. There are about 150 respondents from the society who came to the Metro Police West Jakarta.

From the table above the regression test results form the following equation: $Y = 60,571 + 0,656 X$, the equation explains that the constant value obtained was 60 571. This value shows the predictive value of a positive image of the Police Institute Jakarta Metro Police West Barat. Regression coefficient for the variable of female officers in the public service figures show 0,656 (positive).

Where the figure explains that there is an improvement in the positive image of the Police Agencies Metro Police West Jakarta by 65.6 % after the implementation of the service of women in society. From the research, it is concluded that only variables of female police service proved a significant effect on the positive image of the police. The Impact of women in the police service to the public a positive image of police agencies in West Jakarta Metro Police.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial jurusan ilmu komunikasi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu komunikasi yang telah membantu memberikan pelayanan akademik kepada penulis, terlebih dalam memberikan saran-saran yang positif didalam penyelesaian skripsi penulis.
2. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A (Comms). selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta. yang telah memberikan pengetahuan, wawasan, dan masukan selama penulis menjadi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.
4. Papa, mama, dan adik yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. John Samuel, Michael, dan Giza yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam pembuatan skripsi ini.





6. Tiffany, Yesica, Anisya, dan Ingrid teman seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi di Kwikkiangie, khususnya yang telah mendukung dan membantu penulis selama ini.

7. Lie Meliana, Amelia Hakim, Riati Sanjaya, yang selalu memberikan motivasi dan mengingatkan untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

8. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari dan yakin bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Jika terdapat hal-hal yang kurang berkenan, penulis mohon maaf. Semoga bisa bermanfaat bagi kemajuan ilmu komunikasi. Terima kasih.

Jakarta, 29 September 2014

Deas Praswanti

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Identifikasi Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7

Hak cipta milik IBI KK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Landasan Teori	8
1. Komunikasi Organisasi.....	8
2. Pelayanan Publik.....	12
3. <i>Public Relations</i>	15
4. Pencapaian Citra Positif.....	23
5. Opini Publik.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis	35

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian.....	37
B. Metode Penelitian.....	37
C. Variabel Penelitian.....	38
D. Teknik pengumpulan Data.....	42
1. Data Primer.....	43
2. Data Sekunder.....	44
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kepolisian Republik Indonesia.....	57
B. Analisis dan Pembahasan	63
1. Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner.....	63
2. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	72
3. Karakteristik Responden.....	76
4. Analisis Hasil Deskriptif Variabel.....	79
5. Analisis Hasil Uji Normalitas.....	85
6. Analisis Hasil Uji Linieritas.....	87
7. Hasil Uji Regresi	88
a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	88
b. Uji Hipotesis.....	89
8. Wawancara.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA	95
----------------------	----

LAMPIRAN	97
----------------	----

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Pengukuran Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2	: Skala Likert.....	52
Tabel 4.1	: Uji Validitas Pra-kuesioner (X).....	64
Tabel 4.2	: Uji Validitas Pra-Kuesioner (Y).....	66
Tabel 4.3	: Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner (X).....	69
Tabel 4.4	: Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner (Y).....	70
Tabel 4.5	: Uji Validitas variabel (X).....	71
Tabel 4.6	: Uji Validitas variabel (Y).....	72
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Variabel (x).....	75
Tabel 4.8	: Uji Reliabilitas Variabel (Y).....	76
Tabel 4.9	: Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.10	: Data Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4.11	: Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Tabel 4.12	: Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	78
Tabel 4.13	: Distribusi Pelayanan Polwan.....	79
Tabel 4.14	: Distribusi Citra Positif.....	81





Tabel 4.15	: Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.16	: Uji Linieritas.....	87
Tabel 4.17	: Analisis Regresi Linier Sederhana.....	88
Tabel 4.18	: Uji T.....	90

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Model Pembentukan Citra.....	26
Gambar 2.2	: Kerangka Konsep.....	33

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:Pra- Kuesioner.....	98
Lampiran 2	:Kuesioner.....	104
Lampiran 3	: <i>Coding Sheet</i> Pra-Kuesioner.....	109
Lampiran 4	: <i>Coding Sheet</i> Kuesioner.....	113
Lampiran 5	:Hasil Output SPSS.....	123
Lampiran 6	:Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	134
Lampiran 7	:Tabel r <i>Product Moment</i>	156
Lampiran 8	:Wawancara	157
Lampiran 9	:Foto.....	159

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.