



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

Deas Praswanti

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta, Indonesia

ABSTRACT

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 from 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).

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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 kemitrasejajaran yang saling mengisi.

Sekarang ini hampir tidak terlihat lagi peran antara perempuan dan laki-laki. Keduanya memiliki status, kesempatan, dan peranan yang luas untuk berkembang dalam organisasi dan struktur masyarakat modern. Masyarakat tidak janggal lagi melihat perempuan bekerja dalam sebuah pabrik, menjadi supir, wartawan, atlet profesional, eksekutif di perusahaan maupun organisasi, anggota legislatif dan birokratif di pemerintah, guru besar, menteri, bahkan di negara Republik Indonesia pernah dipimpin oleh kepala negara seorang perempuan.

Makin maraknya isu mengenai emansipasi perempuan, makin terbuka juga kesempatan bekerja untuk mereka, termasuk di Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) yang membuka kesempatan bagi perempuan untuk menjadi bagian dalam organisasi kepolisian. Polisi Wanita (Polwan) merupakan bagian dalam organisasi polri dimana sangat diharapkan dan dituntut menjadi mitra kerja polri secara utuh sebagai penegak hukum pelayanan dan pengayom masyarakat.

Di Indonesia, polisi memegang peran sentral dalam masyarakat. Sebagaimana ketetapan majelis permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia nomor VII/MPR/2000 dalam bab II pasal 6 ayat (1), kepolisian negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Polri memiliki slogan yang berbunyi “melindungi dan mengayomi masyarakat”, namun berdasarkan *Global Corruption Barometer (GCB) 2007*, citra organisasi ini dipersepsikan kian luntur di mata publik. Banyak aparat kepolisian yang menyalahgunakan jabatan kearah negatif dan suka bertindak semaunya, sehingga menimbulkan persepsi atau pandangan negatif dimata masyarakat.

Kemerosotan citra polri di mata masyarakat merupakan sebuah persoalan penting yang hingga saat ini masih terus membelenggu polri dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melakukan penegakan hukum, dan melakukan pengayoman, perlindungan serta menciptakan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dalam melayani masyarakat.

Menurut Ketua Dewan Pengurus *Transparency International Indonesia (TII) Todung Mulya Lubis*, penyimpangan yang dilakukan oleh oknum polisi yang tidak bertanggung jawab tersebut membekas di hati masyarakat. Sehingga menimbulkan sikap negatif masyarakat terhadap institusi Polri. (Media Indonesia, 11:2014)

Buruknya persepsi publik bukan hanya diakibatkan lambannya penanganan kasus-kasus besar oleh penegak hukum, tetapi juga disebabkan munculnya kasus-kasus yang menyakiti rasa keadilan masyarakat. Citra polisi yang cenderung menggunakan kekerasan saat menangani kasus pelanggaran hukum yang dilakukan oleh perempuan, saat ini harus diubah. Untuk itu Polwan sangat berperan penting dalam rangka membina dan menegakkan hukum kepada perempuan tanpa harus menggunakan kekerasan.

Hal tersebut di atas akan berdampak terhadap citra negatif lembaga kepolisian karena sikap dan prilaku aparatnya yang menjalankan aturan hukum sebagaimana mestinya. Selain itu masyarakat sebagai subjek hukum, akan mengalami perubahan perilaku hukum dengan proses penegakan hukum yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Bekerja sebagai anggota kepolisian dipandang memiliki tekanan kerja yang tinggi dan memiliki tingkat resiko kerja yang tinggi. Keterbukaan terhadap opini publik mengenai kualitas kinerja polisi menciptakan tekanan tambahan, hal tersebut dikarenakan para personil polisi memiliki keterlibatan langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat menilai bahwa personil polisi memiliki tanggung jawab kerja terhadap kepentingan publik.

Jefkins menyimpulkan bahwa citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Jefkins menyebut bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan (Soemirat dan Ardianto, 2010:114).

Citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan atau organisasi. Terciptanya suatu perusahaan atau organisasi yang baik dimata khalayak atau publiknya yang banyak menguntungkan bagi para pekerjanya akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri yang akan menimbulkan rasa memiliki terhadap *company* tempat mereka bekerja.

Pengertian citra itu sendiri abstrak, tapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian, penerimaan kesadaran, dan pengertian, baik semacam tanda respect dan rasa hormat dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap perusahaan sebagai sebuah badan usaha atau terhadap personil citra positif. Tercipta apabila suatu lembaga dapat dipercaya, profesional dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik (Ruslan,2010:55).

Polisi Wanita memiliki kemampuan yang tidak kalah hebatnya dari para polisi pria, malah ketegaran dan keramahan mereka menjadi kelebihan tersendiri yang dapat ditampilkan untuk mengubah citra polisi menjadi lebih bersahabat. Keberadaan Polwan setara dengan polisi lelaki. Para putri terbaik di tubuh Polri ini pun dituntut mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat.

Titik krusial bagi Polwan dalam mengawal reformasi polri dan terus membangun citra positif bagi kinerja Polri ada pada seberapa efektif kinerja Polwan. Perluasan kerja dan tanggung jawab yang lebih dari sekedar menjadi terdepan dalam pembangunan citra polri. Pentingnya perluasan wewenang dan tanggung jawab diberikan Polwan karena harus disadari bahwa polri tidak lagi sekedar menampilkan satu kinerja profesionalisme, tapi juga performa yang menentramkan. Salah satunya terwakili dengan efektifitas kinerja Polwan di lapangan.

Tugas Polwan di Indonesia terus berkembang tidak hanya menyangkut masalah kejahatan wanita, anak-anak dan remaja, narkoba dan masalah administrasi bahkan berkembang jauh hampir menyamai berbagai tugas polisi prianya. Memang polisi dan masyarakat diibaratkan bagai ikan dengan air. Tanpa kehadiran polisi yang ditunjuk sebagai penjaga dan pembina kamtibmas ini sulit dibayangkan bagaimana keadaan masyarakat kita.

Menurut Polwan sendiri bisa menjadi ujung tombak kepolisian dalam membangun citra sebagai seorang sahabat semua lapisan masyarakat. Polwan dalam melaksanakan tugas jarang sekali mengedepankan sikap arogan, dan represif. Polwan dipandang bisa bersikap lebih humanis dalam melayani masyarakat, sehingga mereka akan lebih bisa menekan sikap-sikap arogansi anggota kepolisian yang lain. Usaha menegakkan citra yang bersih dan berwibawa lebih banyak tergantung pada usaha intern polisi sendiri.

Menurut peneliti, keberadaan petugas Polwan mampu menjadi harapan dalam memperbaiki citra polri. Sebagai contoh, diakui atau tidak, tampilnya Polwan di lapangan sedikit banyak mampu meredakan cibiran masyarakat terhadap polri. Kesabaran, ketelatenan, dan ketidakkerasannya (meski bisa tetap bersikap tegas terhadap para pelanggar hukum), setidaknya telah memberi nilai tersendiri dalam kehidupan polri. Fakta itulah, yang harus mengoptimalkan peran Polwan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi polri.

Berdasarkan latar belakang diatas yang mendasari penelitian untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Polisi Wanita Pada Masyarakat Terhadap Citra Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

“Seberapa besar pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?”.



1.3 Identifikasi Masalah

1. Seberapa besar pengaruh penampilan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
2. Seberapa besar pengaruh sikap polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
3. Seberapa besar pengaruh cara berbicara polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Seberapa besar pengaruh penampilan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
2. Seberapa besar pengaruh sikap polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
3. Seberapa besar pengaruh cara berbicara polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat?

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan studi dalam membentuk citra positif polisi.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan (titik tolak) untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan kepada polri untuk meningkatkan mutu layanan anggota kepolisian dalam bekerja.

TEORI

2.1 Komunikasi organisasi

Komunikasi adalah proses timbal balik pertukaran sinyal untuk memberi informasi, memberi informasi, membujuk, atau memberi perintah, berdasarkan makna yang sama dan dikondisikan oleh konteks hubungan para komunikator dan konteks sosialnya (Cutlip, Center, dan Broom, 2006:225). Konsep komunikasi Schramm mensyaratkan model proses dua arah dimana model pengirim dan penerima beroperasi dalam konteks kerangka referensi masing-masing, dalam konteks hubungan mereka dan dalam konteks situasi sosial masing-masing.



2.2 Pelayanan Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al*, jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

2.3 Pengertian Public Relations

Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayak (Jefkins-Yadin, 2012:9). Sedangkan menurut Cutlip, Center, dan Broom (2006:6), *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

2.4 Citra Positif

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah: (1) kata benda, gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat dan merupakan unsur kata yang pas dalam karya prosa atau puisi (Soemirat dan Ardianto 2010:114).

2.5 Opini Public

Opini publik adalah sebuah ekspresi energi sosial yang mengintegrasikan aktor individual ke dalam pengelompokan sosial dengan cara yang mempengaruhi politik. Pandangan ini mengeluarkan konsep opini publik dari konsep metafisika dan menghindari mereduksi konsep opini publik menjadi seperangkat observasi yang diindividualisasikan yang tidak dapat menjelaskan signifikansi aspek sosiopolitiknya (Cutlip, Center, dan Broom, 2006:239).

METODE PENELITIAN

1.1 Obyek Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti adalah Pengaruh layanan polisi wanita pada masyarakat terhadap pembentukan citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat. Peneliti akan mengambil data dari masyarakat yang datang untuk melapor kasus dan masalah yang berhubungan dengan hukum ke Polres Metro Jakarta Barat yang kemudian dijadikan sampel penelitian.

1.2 Metode Penelitian

(1) Metode Penelitian

Pendekatan atau metodologi yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei. Penelitian survei menggunakan alat kuisioner dalam mengukur seberapa besar pengaruh pelayanan polisi wanita terhadap citra positif.



(2) Tipe Penelitian

Berdasarkan tataran atau cara menganalisis data dalam penelitian ingin peneliti menggunakan jenis eksplanatif. Tipe riset eksplanatif adalah tipe riset yang menghubungkan atau mencari sebab akibat antara dua atau lebih konsep yang akan diteliti. Peneliti membutuhkan konsep, kerangka konseptual dan kerangka teori.

3.3 Variabel Penelitian

VARIABEL (X)	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Pelayanan polisi wanita	Pendapat Kesesuaian - penampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pakaian 2. Make up 3. Gaya rambut 4. Aroma parfum 5. Pemilihan sepatu.
	Pendapat Sikap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspresi wajah 2. Keramahan 3. Kesabaran 4. Ketulusan.
	Pendapat cara berbicara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nada suara 2. Kejelasan suara 3. Kecepatan berbicara 4. * Tutar bahasa
	Pendapat kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan informasi 2. Memberikan saran 3. Menjawab pertanyaan. 4. *Melaksanakan tugas

Penjelasan: indikator yang diberikan tanda bintang dinyatakan tidak valid

VARIABEL (Y)	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Citra kepolisian Polres Metro Jakarta Barat	Citra Bayangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkah laku polwan sangat baik 2. Polwan bertindak sesuai aturan yang berlaku 3. Polwan tulus dalam melindungi dan mengayomi masyarakat 4. Polwan tidak suka mencari masalah 5. Polwan tidak suka mencari uang dengan menggunakan seragam
	Citra yang berlaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Polwan tidak memakai obat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		<p>terlarang.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Penampilan polwan tidak berlebihan.3. Polwan tidak suka bertindak anarkis.4. Polwan dapat diandalkan dalam tugas kesehariannya.5. Polwan tidak pernah melanggar peraturan yang telah dibuat oleh pihak kepolisian
	Citra yang diinginkan	<ol style="list-style-type: none">1. Polwan sangat cekatan.2. Polwan tegas.3. Polwan menegakan hukum.4. Polwan mengayomi masyarakat.5. Polwan melindungi masyarakat.
	Citra Perusahaam	<ol style="list-style-type: none">1. Kinerja polwan cukup baik.2. Polwan sangat berhati-hati dalam bertugas.3. Polwan sangat menjaga sikap dan prilaku sat bertugas.4. Polwan memenuhi syarat fisik.5. Polwan harus lebih maksimal dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban.
© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Citra Majemuk	<ol style="list-style-type: none">1. Penampilan polwan di kota berbeda dengan polisi wanita di daerah.2. Tiap polwan mempunyai tugas dan peran nya masing-masing.3. Polwan lebih bersahabat.4. Polwan mempunyai potensi besar dibandingkan polisi pria.5. Penggunaan bahasa tiap polwan berbeda.

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.



3.4 Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data adalah alat-alat yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penunjang penelitian, baik untuk data primer maupun data sekunder sebagaimana telah dijelaskan definisi dan perbedaannya pada bagian sebelumnya. Alat pengumpulan data disesuaikan dengan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

(1) Populasi Penelitian

Peneliti mengukur penelitian ini dengan mengajukan kuisisioner terhadap responden yang peneliti rasa cocok dan tepat untuk mencapai tujuan penelitian ini. Peneliti melakukan segmentasi terhadap responden yang akan mewakili hasil penelitian ini. Responden yang telah peneliti pilih merupakan masyarakat kelas menengah ke atas.

(2) Unsur Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling* nonprobabilitas, yaitu *sampling* kebetulan atau *Accidental Sampling*. Menurut Kriyantono (2009: 160), teknik ini digunakan karena peneliti merasa topik penelitian adalah hal umum dan di mana-mana orang mengetahuinya. Teknik ini dapat digunakan jika berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat.

(3) Ukuran Sampel

Peneliti melakukan perhitungan mengenai minimal jumlah responden yang harus diajukan demi mencapai hasil yang valid dan reliabel. Jumlah responden didasarkan pada jumlah variabel penelitian menurut Hair et al (Ferdinand, 2006:46), bahwa setiap variabel penelitian harus berbanding dengan lima responden sehingga peneliti mendapatkan jumlah responden minimal sebanyak sembilan puluh lima orang.

(4) Cara Pengumpulan Sampel

Peneliti menggunakan cara pengambilan sampel *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling* di dalam penelitian ini. Teknik yang dipilih peneliti adalah *Accidental* atau *Haphazard*. Teknik ini dipilih karena dalam penelitian ini peneliti memilih responden yang tersedia dan mudah diperoleh.

3.6 Teknik Analisis Data

(1) Uji Validitas

Menurut Umar (2008:54), uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan/pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dihilangkan atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer melalui program SPSS.

(2) Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2008:58), reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Umar juga menyatakan uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

(3) Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial,



berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala likert merupakan skala sumatif, yaitu berupa skor-skor untuk butir-butir yang terdapat dalam skala semacam dijumlah atau di rata-rata, untuk mendapatkan skor sikap seorang individu. Skor individu merupakan rata-rata skor keseluruhan pertanyaan untuk satu variabel.

(4) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Sugiyono (2012:79), berguna untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Dalam penelitian ini akan menggunakan uji *Lilliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*, dimana suatu data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar daripada 0,5.

(5) Uji Linieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau *regresi linier*. Pengujian dilakukan pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

(6) Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2012 : 261), regresi linier digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan variabel bebas. Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk melihat hubungan antar dua variabel, serta untuk melihat dampak variabel terikat pada variabel bebas yang diteliti dan seberapa besar dampak tersebut. Dimana variabel terikat dalam penelitian ini adalah Pengaruh pelayanan polisi wanita dan variabel bebasnya adalah citra positif kepolisian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. Polri dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Masa Kerajaan Bibit awal mula terbentuknya kepolisian sudah ada pada zaman Kerajaan Majapahit.

Pada saat itu patih Gajah Mada membentuk pasukan pengamanan yang disebut dengan Bhayangkara yang bertugas melindungi raja dan kerajaan. Maka dari itu hingga saat ini sosok Gajah Mada merupakan simbol Kepolisian RI dan sebagai penghormatan, Polri membangun patung Gajah Mada di depan Kantor Mabes Polri dan nama Bhayangkara dijadikan sebagai nama pasukan Kepolisian.

4.2 Analisis dan Pembahasan

Peneliti menyebarkan 150 kuesioner kepada 150 responden yang ditetapkan dalam penelitian yaitu masyarakat yang datang ke Polres Jakarta Barat. Peneliti membagikan kuesioner di sekitar Polres Jakarta Barat dan membagikannya secara acak kepada masyarakat.

Pelayanan polisi wanita pada masyarakat mendapatkan penilaian yang baik dari responden berdasarkan skor rata-rata pelayanan polisi wanita pada masyarakat adalah 4,016. Skor tersebut berada pada rentang pilihan **Setuju**, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa responden, memiliki pandangan atau asosiasi yang **Setuju** terhadap pelayanan polisi wanita



pada masyarakat. Citra Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat mendapatkan penilaian yang baik dari responden berdasarkan skor rata-rata Citra Positif Lembaga Kepolisian Polres Metro adalah 4,003. Skor tersebut berada pada rentang pilihan **Setuju**, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa responden, memiliki pandangan atau asosiasi yang **Setuju** terhadap Citra Positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam penelitian mengenai pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terhadap citra positif lembaga kepolisian Polres Metro Jakarta Barat yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 150 responden yang datang ke Polres Metro Jakarta Barat. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Pengaruh pelayanan polisi wanita pada masyarakat terbukti berpengaruh terhadap citra positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel (X) Pelayanan Polisi wanita Pada Masyarakat dengan variabel (Y) Citra Positif Lembaga Kepolisian Polres Metro Jakarta Barat terdapat hubungan yang *linear*.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi frekuensi keseluruhan variabel bebas (X) dan terikat (Y) masing-masing terdapat pada angka 4,016 dan 4,003 dimana kedua angka tersebut berada pada rentang pilihan Setuju, yang menandakan bahwa responden bersifat setuju dalam menerima pernyataan-pernyataan positif yang peneliti nyatakan.

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.

B. Saran

Dalam penelitian ini, penulis juga ingin memberikan saran kepada lembaga kepolisian. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka sarannya adalah:

1. Saran Akademis

- Bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa, penelitian dapat menggunakan metode kualitatif agar hasil menjadi lebih seimbang dan dapat dikaji melalui dua pandangan yang berbeda.
- Bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa, dapat memperdalam penelitian dengan menambahkan konsep lainnya yang lebih mendukung penelitian, seperti faktor-faktor yang mempengaruhi citra kepolisian menurun seperti polisi suka bertindak anarkis terhadap masyarakat.

2. Saran Praktis

- Bagi setiap anggota kepolisian agar lebih mengoptimalkan kinerja mutu pelayanan terhadap masyarakat.
- Membangun strategi kehumasan dan keakraban terhadap masyarakat di lingkungan Jakarta Barat.



UCAPAN TERIMA KASIH

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:

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.

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.

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.

Papa, mama, dan adik yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

John Samuel, Michael, dan Giza yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Tifany, Yesica, Anisya, dan Ingrid temen seperjuangan jurusan Ilmu Komunikasi di Kwikkian Gie, khususnya yang telah mendukung dan membantu penulis selama ini.

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

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.

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 PUSTAKA

Sumber Buku Teks

Abidin, Zainal. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta. Salemba Humanika.

Aeza, Aloysius, Arindita. 2008. Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan di PT. Wina Usaha. Jakarta. Universitas Moestopo.

Cutlip, M. Scoot & Center, H. Allen & Broom M. Glenn. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

Jenkins, Frank. 2012. *Public Relations*. Jakarta. Erlangga.

Kiryantono, Rachmat. 2009. Teknik Praktisi Riset Komunikasi.

Lattimore, Dan. & Baskin, Otis. & Herman T.Su Zette. & Toth, L.Elisabeth. 2010. *Public Relations and Praktik*. Jakarta. Salemba Humanika.

Muhammad, Arni. 2008. Komunikasi. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto & Winarsih, Atik, Septi. 2008. Pelayanan Publik Kebijakan Publik. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Ridwan. 2009. Dasar-Dasar Statistika. Bandung. PT. ALFABETA.

Ruslan, Rosadi. 2010. Metode Penelitian *Publik Relations* dan Komunikasi. Jakarta. Rajawali Pers.

Siagian, Dergibson & Sugiarto. 2006. Metode Statistika. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono.2012. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. PT. ALFABETA.

West, Richard. & Turner H. Lynn. 2009. Pengantar Teori Komunikasi analisis dan aplikasi. Jakarta. Salemba Humanika.

Internet:

Pandji Susilo (2012), 'Sejarah polisian ', diakses 17 Oktober 2013, http://jappy.8k.com/custom3_6/sejarah-polisi.html.

'sekolah polisi wanita', diakses 2 september 2013, <http://sekolahpolisiwanita.com/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie