



Jurnal BADATI

Vol 6 No 1 April 2024

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Halaman : 212 - 225

ANALYSIS OF CITIZEN ACCEPTANCE IN POLICE SERVICES: A PERSPECTIVE FROM THE ACCEPTANCE THEORY

¹Mamat Rahmat, ²Hafied Cangara

^{1,2}Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

¹mamatrahmatunhas@gmail.com,

²cangara_hafied@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tentang penerimaan warga dalam pelayanan kepolisian. Metode penelitian adalah kualitatif dengan menggunakan data sekunder berupa dokumentasi sebagai data utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan warga terhadap pelayanan polisi memiliki dampak signifikan pada keberhasilan penegakan hukum dan keamanan masyarakat. Dengan menerapkan teori penerimaan, institusi polisidapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan warga dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkannya. Transparansi, partisipasi warga, dan responsivitas polisi menjadi kunci dalam membangun hubungan yang positif antara polisi dan masyarakat. Transparansi institusi polisi sangat penting untuk membangun kepercayaan warga terhadap pelayanan polisi. Institusi polisi yang transparan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, sehingga meningkatkan penerimaan warga terhadap kebijakan dan tindakan polisi. Mengikutsertakan warga dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian masukan dapat meningkatkan penerimaan terhadap pelayanan polisi. Partisipasi warga menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap keamanan dan penegakan hukum. Responsivitas polisi terhadap kebutuhan dan kekhawatiran warga merupakan faktor penting dalam penerimaan masyarakat. Polisi yang responsif terhadap laporan kejahatan, memberikan informasi yang tepat waktu, dan merespons kebutuhan warga dengan cepat dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan.

Kata Kunci: Penerimaan warga, Pelayanan Polisi, Teori Penerimaan

Abstract

This research aims to analyze citizen acceptance in police services. The qualitative research method is employed, utilizing secondary data in the form of documentation as the primary data source. The study's findings indicate that citizen acceptance of police services has a significant impact on the success of law enforcement and community security. By applying the theory of acceptance, the police institution can better understand the factors influencing citizen acceptance and take steps to enhance it. Transparency, citizen participation, and police responsiveness are key elements in building a positive relationship between the police and the community. Transparency in the police institution is crucial for building trust in citizens regarding police services. A transparent police institution can provide clear and accurate information to the public, thereby improving citizen acceptance of police policies and actions. Involving citizens in decision-making processes and seeking their input can enhance acceptance of police services. Citizen participation creates a sense of ownership and shared responsibility for security and law enforcement. Police responsiveness to the needs and concerns of citizens is a crucial factor in community acceptance. Responsive policing, including timely response to crime reports and addressing citizen needs promptly, can enhance trust and acceptance.

Keywords: *Citizen acceptance, Police Services, Acceptance Theory.*

A. Latar belakang

Pelayanan polisi merupakan bagian integral dari sistem keamanan dan penegakan hukum suatu negara. Keberhasilan pelayanan polisi tidak hanya tergantung pada efisiensi dan efektivitas operasional, tetapi juga pada bagaimana warga menerima dan berinteraksi dengan pelayanan tersebut.

Penerimaan warga dalam pelayanan polisi merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan keberlanjutan sistem penegakan hukum. Hal ini mencerminkan sejauh mana masyarakat mempercayai, menerima, dan berinteraksi dengan layanan yang diberikan oleh kepolisian. Penerimaan ini dapat dipahami melalui berbagai perspektif, dan beberapa faktor utama yang memengaruhinya

Persoalan dalam pelayanan kepolisian mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi hubungan antara polisi dan masyarakat. Narasi berikut mencoba menguraikan beberapa persoalan yang umumnya terjadi dalam konteks pelayanan kepolisian:

Pertama-tama, salah satu persoalan utama dalam pelayanan kepolisian adalah rendahnya tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap institusi kepolisian. Hal ini bisa disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti adanya kasus-kasus penyalahgunaan kekuasaan, perilaku tidak etis anggota kepolisian, atau kurangnya transparansi dalam tindakan dan kebijakan kepolisian.

Beberapa kasus menunjukkan bahwa pelayanan kepolisian sering kali dianggap kurang responsif terhadap kebutuhan langsung masyarakat. Lamanya waktu tanggapan terhadap laporan kejahatan, kurangnya kehadiran polisi di wilayah tertentu, dan lambannya penyelesaian kasus dapat menyebabkan frustrasi di kalangan warga.

Ketidaksetaraan dalam perlakuan oleh pihak kepolisian dapat menjadi persoalan serius. Diskriminasi berdasarkan faktor seperti suku, agama, jenis kelamin, atau status sosial dapat merusak hubungan antara polisi dan masyarakat. Perlakuan tidak adil ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan merugikan iklim keamanan bersama.

Keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel maupun peralatan, dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepolisian. Jumlah polisi yang tidak

memadai, kurangnya pelatihan, dan kekurangan peralatan modern dapat membatasi kemampuan polisi dalam menanggapi dan mencegah kejahatan.

Komunikasi yang kurang efektif antara polisi dan masyarakat juga dapat menjadi persoalan. Kurangnya pemahaman tentang peran dan fungsi kepolisian, serta ketidakjelasan informasi terkait kebijakan dan prosedur, dapat menciptakan kesenjangan komunikasi yang merugikan kedua belah pihak.

Ketidakpastian hukum dalam penanganan kasus-kasus tertentu atau pelaksanaan hukuman dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Kehati-hatian dalam menangani kasus-kasus sensitif dan penegakan hukum yang konsisten menjadi kunci untuk membangun kepercayaan.

Pihak kepolisian perlu mengambil langkah-langkah konkret untuk mengatasi persoalan-persoalan ini. Peningkatan transparansi, pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, peningkatan kualitas pelatihan anggota polisi, dan penegakan etika yang ketat adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki pelayanan kepolisian dan membangun hubungan yang lebih positif dengan masyarakat.

Makalah ini akan membahas penerimaan warga terhadap pelayanan polisi dari perspektif teori penerimaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian adalah “Faktor faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan kepolisian?”

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Faktor factor apakah yang mempengaruhi pelayanan kepolisian.

I. Litaratur Review

Terdapat beberapa konsep dan definisi yang digunakan dalam menjelaskan pelayanan kepolisian dari sudut pandang warga masyarakat.

A. Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model)

Model penerimaan teknologi, dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, dapat diterapkan untuk memahami bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi, termasuk layanan polisi. Model ini mencakup dua variabel utama, yaitu perceived usefulness (persepsi manfaat) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan). Dalam konteks pelayanan polisi, persepsi manfaat dapat mengacu pada kepercayaan warga bahwa polisi dapat memberikan perlindungan dan keamanan, sementara persepsi kemudahan penggunaan dapat mencakup kemudahan dalam melaporkan kejahatan atau berinteraksi dengan polisi.

B. Teori Penerimaan Informasi (Information Acceptance Model)

Teori penerimaan informasi melibatkan pemahaman bagaimana individu menerima dan memproses informasi. Dalam konteks pelayanan polisi, informasi tersebut dapat berupa informasi keamanan, tindakan polisi, atau prosedur pelaporan kejahatan. Teori ini mencakup faktor-faktor seperti kejelasan informasi, keakuratan, dan keberlanjutan. Penerimaan warga terhadap pelayanan polisi dapat ditingkatkan melalui penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan berkelanjutan.

C. Konsep Pelayanan Kepolisian

Konsep pelayanan kepolisian mencakup serangkaian prinsip dan pendekatan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang efektif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berikut adalah uraian tentang konsep pelayanan kepolisian:

1. Pelayanan Berbasis Masyarakat (Community-Based Policing):

Pelayanan kepolisian yang efektif menekankan kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Pendekatan ini menggugah polisi untuk berinteraksi aktif dengan warga, memahami kebutuhan lokal, dan bersama-sama menciptakan solusi untuk permasalahan keamanan. Pelayanan berbasis masyarakat membangun hubungan yang lebih dekat antara polisi dan masyarakat.

2. Transparansi dan Akuntabilitas:

Konsep ini menekankan pentingnya transparansi dalam kebijakan, tindakan, dan keputusan kepolisian. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan terbuka

kepada masyarakat, polisi dapat membangun kepercayaan dan akuntabilitas. Audit independen dan mekanisme pengaduan juga merupakan bagian dari upaya untuk menjaga integritas dan akuntabilitas polisi.

3. Responsivitas Terhadap Kebutuhan Masyarakat:

Pelayanan kepolisian yang responsif menuntut tanggapan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat. Polisi harus mampu merespons laporan kejahatan dengan efisien, memberikan bantuan dalam keadaan darurat, dan secara umum memperhatikan kekhawatiran masyarakat.

4. Pendidikan dan Pelatihan:

Konsep ini menyoroti pentingnya pendidikan dan pelatihan yang baik bagi anggota kepolisian. Polisi harus dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menanggapi berbagai situasi dengan bijak dan adil. Pendidikan terus-menerus juga diperlukan untuk menjaga polisi tetap terkini dengan perkembangan hukum dan teknologi.

5. Perlindungan Hak Asasi Manusia:

Pelayanan kepolisian yang efektif harus memastikan perlindungan hak asasi manusia. Ini mencakup perlakuan yang adil dan setara tanpa

diskriminasi, penghormatan terhadap privasi, dan penanganan kasus dengan keadilan. Penegakan hukum harus sesuai dengan norma-norma hak asasi manusia.

6. Ketertiban dan Pencegahan:

Konsep ini menekankan pentingnya keberadaan polisi sebagai pencegah kejahatan dan pemelihara ketertiban. Selain menanggapi kejadian kriminal, polisi juga harus aktif dalam upaya pencegahan kejahatan melalui patroli, program-program komunitas, dan edukasi.

7. Teknologi dan Inovasi:

Pelayanan kepolisian yang modern harus memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Penggunaan sistem informasi, analisis data kejahatan, dan teknologi komunikasi dapat membantu polisi dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan tanggapan yang lebih cepat.

8. Keadilan Restoratif:

Konsep ini mendorong polisi untuk mempertimbangkan pendekatan restoratif dalam menanggapi pelanggaran hukum. Pelayanan kepolisian dapat berupaya untuk mengembalikan keseimbangan dan mengatasi akar permasalahan, bukan hanya memberlakukan sanksi.

9. Partisipasi Masyarakat:

Pelayanan kepolisian yang berhasil melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan kepolisian.

Pemberian warga peran aktif dalam menjaga keamanan lokal dapat menciptakan rasa tanggung jawab bersama antara polisi dan masyarakat.

Konsep-konsep ini bekerja bersama-sama untuk membentuk pola pikir dan budaya organisasi kepolisian yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika masyarakat dan tuntutan keamanan yang berkembang. Melibatkan masyarakat, membangun kepercayaan, dan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan warga menjadi landasan penting untuk kepolisian yang efektif dan berdaya guna.

II. Metode Penelitian

Konsep pelayanan kepolisian mencakup serangkaian prinsip dan pendekatan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang efektif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan pelayanan kepolisian dapat bervariasi tergantung pada tujuan penelitian, ruang lingkup, dan jenis data yang ingin diperoleh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait pelayanan kepolisian seperti laporan kejahatan, kebijakan kepolisian, atau evaluasi kinerja. Analisis dokumen dapat memberikan gambaran tentang implementasi kebijakan dan dampaknya terhadap masyarakat. Selain itu, juga digunakan wawancara mendalam dengan anggota kepolisian, pejabat, atau masyarakat dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang

masalah pelayanan kepolisian. Wawancara dapat mencakup pertanyaan terkait kebijakan, prosedur, dan harapan terhadap pelayanan kepolisian.

III. Hasil dan Diskusi

Menggunakan teori penerimaan, studi kasus dapat dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerimaan warga terhadap pelayanan polisi di suatu negara tertentu. Studi kasus ini dapat mengevaluasi sejauh mana model penerimaan teknologi dan teori penerimaan informasi relevan dalam konteks pelayanan polisi.

Pertama adalah Kepercayaan Terhadap Institusi Polisi, Kepercayaan adalah pondasi utama penerimaan warga terhadap pelayanan polisi. Jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap integritas, keadilan, dan transparansi institusi polisi, kemungkinan besar mereka akan lebih menerima dan mendukung upaya penegakan hukum.

Kedua adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh polisi memainkan peran kunci dalam penerimaan warga. Ketersediaan, kecepatan, dan tanggapan yang efektif terhadap kebutuhan masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan dan penerimaan terhadap layanan polisi.

Ketiga adalah Komunikasi Efektif, Komunikasi yang efektif antara polisi dan masyarakat dapat membantu membangun pemahaman yang lebih baik dan mengurangi ketidakpercayaan. Pemberian informasi yang jelas, terbuka,

dan mudah dimengerti dapat meningkatkan penerimaan warga terhadap kebijakan dan tindakan polisi.

Keempat adalah Partisipasi Warga, Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama terhadap keamanan. Partisipasi warga dapat menciptakan ikatan yang lebih erat antara polisi dan masyarakat, meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan dan program.

Kelima adalah Responsivitas Terhadap Kebutuhan Masyarakat, Kemampuan polisi untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat dapat meningkatkan penerimaan. Ini termasuk respons yang cepat terhadap laporan kejahatan, penanganan kasus dengan adil, dan memberikan solusi yang memadai terhadap masalah keamanan yang dihadapi warga.

Keenam adalah Pendidikan dan Sosialisasi, Upaya pendidikan dan sosialisasi dari pihak polisi kepada masyarakat tentang peran dan fungsi mereka dalam menjaga keamanan dapat membentuk persepsi positif. Pemahaman yang lebih baik tentang peran polisi dapat membantu meningkatkan penerimaan.

Ketujuh adalah Keadilan dan Perlakuan yang Adil, Penerimaan warga juga terkait dengan persepsi mereka tentang keadilan dan perlakuan yang adil dari pihak polisi. Perlakuan yang adil terhadap semua individu, tanpa

memandang status sosial atau latar belakang, dapat memperkuat kepercayaan dan penerimaan masyarakat.

Kedelapan adalah Sanksi Terhadap Pelanggaran Etika dan Hukum, Ketegasan institusi polisi dalam menindak dan menyanksi anggotanya yang melakukan pelanggaran etika atau hukum dapat meningkatkan penerimaan warga. Tindakan tegas ini menunjukkan komitmen terhadap keadilan dan akuntabilitas.

Pentingnya penerimaan warga dalam pelayanan polisi menciptakan lingkungan yang saling mendukung antara polisi dan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas penegakan hukum dan menjaga keamanan bersama.

IV.Kesimpulan

Penerimaan warga terhadap pelayanan polisi memiliki dampak signifikan pada keberhasilan penegakan hukum dan keamanan masyarakat. Dengan menerapkan teori penerimaan, institusi polisi dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan warga dan mengambil langkah- langkah untuk meningkatkannya. Transparansi, partisipasi warga, dan responsivitas polisi menjadi kunci dalam membangun hubungan yang positif antara polisi dan masyarakat.

Transparansi institusi polisi sangat penting untuk membangun kepercayaan warga terhadap pelayanan polisi. Institusi polisi yang transparan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, sehingga meningkatkan penerimaan warga terhadap kebijakan dan tindakan polisi.

Mengikutsertakan warga dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian masukan dapat meningkatkan penerimaan terhadap pelayanan polisi. Partisipasi warga menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap keamanan dan penegakan hukum.

Responsivitas polisi terhadap kebutuhan dan kekhawatiran warga merupakan faktor penting dalam penerimaan masyarakat. Polisi yang responsif terhadap laporan kejahatan, memberikan informasi yang tepat waktu, dan merespons kebutuhan warga dengan cepat dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan.

Daftar Pustaka

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319- 340.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
- Alenezi, A. R., & Karim, A. (2011). User acceptance of mandatory mobile banking: A theoretical framework. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(11), 98-109.
- Ritter, A., & Sue, V. M. (2007). Contextual factors that influence police decision making: Examining the link between the community and police. *Journal of Criminal Justice*, 35(3), 215-227
- Lum, C., Koper, C. S., & Wu, X. (2011). The impact of police stops on precinct robbery and burglary rates in New York City, 2003-2010. *Justice Quarterly*, 28(3), 403-440.
- Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. Russell Sage Foundation.
- Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal of Experimental Criminology*, 9(3), 245- 274.
- Novak, K. J. (2015). Policing and the appeal to community in northern Australia. *Police Practice and Research*, 16(1), 1-16.