Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Hubungan Pelayanan Publik Polri Dengan Persepsi Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Polres Mojokerto

Iyudi Hartanto

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=58710&lokasi=lokal

---

Abstrak

Polres Mojokerto merupakan salah satu Polres yang berprestasi di Jawa Timur. Polres Mojokerto memberikan pelayanan yang ramah dan responsive kepada masyarakat menjadikan Polres Mojokerto meraih penghargaan dari KemenPAN-RB dengan predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada tahun 2019. Namun, masih ditemukan beberapa anggota melaksanakan praktik calo yang bekerjasama atau memanfaatkan pedagang yang ada di Polres Mojokerto untuk menjalankan aksinya.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan publik Polri terhadap persepsi masyarakat pada masa pandemi covid-19 di Polres Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dengan lima indikator yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Selanjutnya yaitu teori persepsi masyarakat sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml (2003) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu Word of mouth communication, Personnel needs, Past experience dan External communication. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji R.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa hasil uji tabulasi silang variable pelayanan dengan karakteristik responden didapatkan status perkawinan yang hampir memiliki hubungan dengan pelayanan. Sedangkan pada variable persepsi didapatkan karakteristik responden pelayanan. Dapat diartikan bahwa baik atau buruk persepsi masyarakat merupakan dampak dari pelayanan. Pada pengujian hipotesis, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 < 0,05. Artinya variabel pelayanan publik memiliki hubungan signifikan terhadap variabel persepsi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di Polres Mojokerto, mampu membangun persepsi yang positif di masyarakat.