

Persepsi Masyarakat Pada Layanan Kehilangan Kendaraan Bermotor Oleh Polres Bengkulu Tengah

Melati Putri Komala ¹⁾; Sapta Sari ²⁾; Bayu Risdiyanto ³⁾

¹⁾ Study Program of communication science Faculty of social sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ melatip867@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [10 Juni 2023]

Revised [30 Juni 2023]

Accepted [07 Juli 2023]

KEYWORDS

Communication Perception, Motor Vehicle Loss Service, Integrated Police Service Center (SPKT)

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

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 lambat. 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 ditemukan, tidak langsung diberikan ke pemilik karena harus melalui proses sidang untuk mengetahui jaringan komplotan pencurian kendaraan bermotor (curanmor) di wilayah Polres Bengkulu Tengah.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the society perception on motor vehicle loss services at Police Department of Center of Bengkulu. Data are obtained by implementing several data collection techniques such as observation, interview, documentation and literature review. Data then analyzed by using perception pattern theory by Bitner according to 3 main elements such as stimuli, organism and response. The result of the research shows that 1) Central of Bengkulu police station has become good information source, it gives good information about report. Society think that the officer has served people when they want to make a call by giving detail information so society can understand the steps and administrative steps in making a report. 3) society perception is different, some people said that the loss report service has good while the other said the service is slow. It can be found from the data from investigation of motor vehicle loss, from 2022-2023, from 5 loss motorcycles, only 1 which can be found. Because of that reason, it can affect society's perception. From the writer's observation, the process is slow because it needs to passed through of several investigation. The problem from police department is because there is no CCTV at the loss area and the vehicle has no equipment. When the motorcycle is found, the police department is not giving it back to its owner but has to complete the council process to find out the stealer network at the center of Bengkulu.

PENDAHULUAN

Setiap pelayanan di berbagai lembaga, baik milik pemerintah maupun swasta membutuhkan aktivitas komunikasi untuk menyampaikan beragam layanan yang diperlukan bagi penerima layanan (komunikasikan). 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). Pelayanan dalam konteks penelitian ini berupa pelayanan pengaduan masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Kepolisian Resort Bengkulu Tengah. Kasus yang diajukan 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 Pemberitahu Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP); 4) Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK); 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); dan 6) Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

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 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.

LANDASAN TEORI

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.

Tinjauan tentang 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.

Tinjauan tentang 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. Armstrong (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.

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 institusi 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 (STTLTP); c) Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP); d) Surat Keterangan Tanda Laporan 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-kurangnya 6 (enam) tugas seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, mulai dari pembuatan Laporan Polisi (LP) sampai Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

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*).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

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. Walaupun 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 positivisme untuk mengkaji keadaan objek yang alamiah dan menekankan pada analisis makna. Hal ini berarti bahwa jenis penelitian kualitatif sangat menitikberatkan kepada kajian makna 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. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam penentuan informan dalam penelitian ini. 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. Berikut data informan yang disajikan dalam table:

Tabel 1 Informan Kunci dan Informan Pokok Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
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 informan 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.

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) pengamatan dan observasi. 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. 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. (3) dokumentasi. 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. (4) studi Pustaka. 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.

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 pengakajian 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengumpulan data menjadi langkah esensial untuk memperoleh informasi seakurat mungkin sehingga menghasilkan penelitian yang berbobot. Oleh karena itu, observasi adalah salah satu di antara teknik untuk mengumpulkan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk melakukan analisis persepsi masyarakat tentang pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan bermotor di Polres Kabupaten Bengkulu Tengah. Hasil pengamatan juga menjadi bagian dari hasil penelitian.

Gambar 1 Salah Satu Bukti Curanmor yang Telah Ditangani oleh Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah



Beberapa anggota kepolisian ditugaskan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu untuk memberikan pelayanan pengaduan dari masyarakat. Dalam hal ini, pengaduan tersebut dapat berupa kehilangan kendaraan bermotor yang terjadi di wilayah tugas Kepolisian Resort Bengkulu Tengah. Dokumentasi foto di atas memberikan informasi tentang pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah dalam menerima laporan masyarakat. Salah satu pelaku pencurian motor berhasil ditangkap. Selain itu, pihak kepolisian juga memperoleh barang bukti berupa satu unit motor hasil curian.

Beberapa petugas melakukan pekerjaan untuk menerima berkas dan memeriksa berkas pengaduan yang diterima. Dalam konteks ini, berbagai pengaduan masyarakat diterima, termasuk pengaduan kehilangan kendaraan bermotor. Dari dokumentasi foto di atas terlihat dua petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dari Polres Bengkulu Tengah sedang melaksanakan pekerjaan untuk memeriksa berkas-berkas yang berisi informasi tentang kehilangan kendaraan bermotor, baik roda empat maupun roda dua. Sejumlah kejadian tersebut tentunya berada di beberapa daerah di Kabupaten Bengkulu Tengah. Peneliti kemudian melakukan pengamatan yang berhubungan dengan pekerjaan para anggota kepolisian yang telah melakukan penangkapan terhadap para pelaku kejahatan pencurian kendaraan bermotor. Beberapa kasus kriminal di lokasi kejahatan ditangani oleh Satuan Reserse dan Kriminal (Satreskrim) Polres Bengkulu Tengah. Beberapa anggota kepolisian tampak berhasil melakukan penangkapan terhadap para pelaku kejahatan pencurian bermotor. Foto ini sebagai bukti bahwa pengaduan masuk akan ditindaklanjuti hingga memperoleh kendaraan yang dicuri dan para pelakunya. Anggota Polres Bengkulu Tengah juga melakukan penangkapan pelaku di lokasi penggelapan kendaraan roda dua, seperti yang terdapat dalam dokumentasi foto berikut. Hal ini menjadi bukti kinerja kepolisian dalam melayani pengaduan masyarakat.

Sejumlah informasi yang telah dijabarkan sebelumnya merupakan data yang bersifat representatif melalui teknik pengamatan. Data-data tersebut tentunya memerlukan informasi tambahan yang mampu menyempurnakan hasil penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti mencari dan akhirnya memperoleh data yang dimaksud dengan metode wawancara melalui 3 (tiga) aspek pokok dalam teori persepsi, yaitu stimuli, organism, dan response. Ada pun penjelasan lebih mendalam tentang hasil penelitian melalui wawancara tersebut, antara lain:

Stimuli

Wawancara menjadi cara yang sangat penting bagi peneliti untuk menggali secara komprehensif tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan bermotor di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), terutama di Polres Bengkulu Tengah. Dalam hal ini, peneliti pun mengawali proses melalui teknik pengumpulan data ini dengan mengajukan pertanyaan kepada salah seorang anggota polisi bernama Bapak Edi Joko (43). Pertanyaan tersebut berhubungan dengan prosedur pelayanan pengaduan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Ada pun tanggapan beliau adalah sebagai berikut:

“Jadi begini Bu, prosedur pelayanan sudah jelas. Kita, pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan pengaduan masyarakat, seperti layanan Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laporan Diri dan sebagainya. Pokoknya, pelayanan harus dilakukan menurut peraturannya.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2023)

Pernyataan di atas memberikan informasi tentang prosedur pelayanan pengaduan masyarakat. Sama dengan instansi pemerintahan lainnya, pelayanan pengaduan kehilangan kendaraan bermotor yang dilakukan oleh anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu membutuhkan proses. Oleh karena itu, masyarakat sebagai pelapor harus bersabar untuk menunggu hasil pengaduan tersebut. Untuk mengumpulkan lebih banyak data melalui wawancara ini maka peneliti mewawancarai satu informan lagi dari pihak Polres Bengkulu Tengah. Dalam kegiatan tersebut, informan bernama Bapak Indra (33). Beliau pun menanggapi pertanyaan yang mempunyai kaitan dengan tata cara Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang merasa kehilangan kendaraan bermotor.

“Pihak Polres Bengkulu Tengah, khususnya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu tentunya meminta masyarakat yang kehilangan kendaraan bermotor untuk melapor. Kemudian menceritakan kronologis kejadian. Setelah adanya cukup bukti dan saksi maka pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu akan mengarahkan masyarakat tersebut ke Reskrim untuk menindaklanjuti laporan.” (Wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Dari jawaban Bapak Indra di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Polres Bengkulu Tengah membentuk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu untuk menampung pengaduan masyarakat yang kehilangan kendaraan bermotor milik mereka. Dalam pengaduan tersebut tentunya diperlukan kronologi dan bukti dari pelapor, dan saksi yang ditunjuk. Anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu akan membantu masyarakat apabila hal tersebut dapat dipenuhi dan melanjutkan laporan kepada pihak kepolisian yang berada di unit kerja Reserse dan Kriminal Polres Bengkulu Tengah untuk segera mendapatkan tindakan lebih lanjut. Informasi yang diberikan oleh informan kunci dari pihak kepolisian tersebut merupakan data yang sangat diperlukan untuk memahami persepsi tentang pelayanan pengaduan yang diselenggarakan. Keterangan yang diberikan merupakan stimuli (sumber) data bagi peneliti. Namun hal itu perlu dilengkapi dengan pandangan dari pihak masyarakat tentang prosedur pelayanan yang terlaksana.

“Saya pernah mengalami kejadian tidak menyenangkan dengan hilangnya motor saya. Dengan rasa penuh cemas, saya datang ke kantor polisi untuk melaporkan kejadian kehilangan itu. Setibanya di sana, saya ceritakan semua kejadian dan pihak kepolisian meminta saya untuk menunjukkan bukti, seperti STNK, SIM, dan BPKB, dan data diri lainnya. Polres juga meminta saksi yang dapat memberikan keterangan bahwa motor itu memang milik saya. Setelah diproses, pihak kepolisian memanggil saya untuk menerangkan jika pengaduan menghadapi hambatan karena kurangnya saksi dan bukti CCTV. Di tambah lagi, kendaraan juga tidak dilengkapi dengan surat-menyurat.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2023)

Dalam hal ini, Bapak Syahri (42) sebagai informan pokok dari unsur masyarakat memberikan pendapat tentang prosedur pelayanan pengaduan. Beliau menjalani prosedur yang ditentukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah. Hal tersebut diawali dengan menyampaikan kronologis kejadian kehilangan motor yang dimilikinya. Kemudian Bapak Syahri diminta untuk melengkapi surat kepemilikan dan identitas diri, serta saksi yang dapat membantu menjelaskan kejadian perkara hilangnya motor tersebut. Tetapi karena, Bapak Syahri tidak dapat menunjukkan bukti surat kendaraan maka anggota Polres Bengkulu Tengah mengalami kesulitan untuk melacak keberadaan kendaraan tersebut. Selain itu, kurangnya bukti dan ketiadaan CCTV menambah kesulitan untuk menyelidiki motor Bapak Syahri tersebut.

Hal yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh Bapak Pujiyanto (36). Beliau juga kehilangan kendaraan roda dua di dekat rumahnya. Bapak Pujiyanto pun sempat menjalankan proses pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah. Beliau pun berkenan untuk berbagi informasi tentang pelayanan masyarakat ketika motornya dicuri.

“Setelah tiba di kantor polisi (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah), salah seorang anggota polisi berusaha menenangkan saya. Lalu, dia mencoba meminta saya untuk menceritakan awal mula kejadian mengapa motor saya hilang dan lokasi kejadian. Kemudian, saya diminta menunjukkan bukti kepemilikan kendaraan dan KTP dan saya tunjukkan. Keterangan saya pun diproses dan pihak polisi meminta saya untuk bersabar menunggu berita selanjutnya. Akhirnya selang sekitar tiga bulan, motor saya ditemukan oleh anggota Polres Bengkulu Tengah.” (Wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Selain dapat menceritakan kronologi kejadian hilangnya kendaraan milik mereka, para pelapor tersebut juga harus menunjukkan surat-surat kepemilikan kendaraan, seperti STNK, SIM, dan BPKB, serta kartu identitas yang membuktikan bahwa pelapor adalah pemilik yang sah dari kendaraan yang hilang tersebut. Semua keterangan tersebut dikumpulkan oleh petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah untuk selanjutnya diproses dan mengidentifikasi hilangnya kendaraan tersebut.

Organism

Aspek ini pada dasarnya terbagi atas perhatian, pengertian, dan penerimaan. Dalam konteks tersebut, peneliti mencoba memperdalam pencarian informasi tentang pelayanan dari ketiga aspek *organism*. Peneliti membuka wawancara dengan Bapak Indra dan pertanyaan berhubungan dengan bentuk pengertian pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan.

“Saya berpendapat jika hampir semua pekerjaan kepolisian sangat bersinggungan dengan masyarakat. Contohnya adalah penindakan kejahatan, pelanggaran lalu lintas, dan sebagainya. Kesemua itu bentuk perhatian dari kepolisian pada masyarakat. Begitu pula masalah pengaduan kehilangan, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu akan menerbitkan laporan polisi sebagai manifestasi administratif yang dibutuhkan masyarakat setelah melakukan pengaduan.” (Wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah mempunyai pekerjaan yang banyak bagi masyarakat luas. Dalam memberikan pelayanan pengaduan kehilangan bagi masyarakat yang mengalami kejadian yang tidak menyenangkan seperti kehilangan kendaraan bermotor, Polres Bengkulu Tengah membuka pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Sebagai bukti administrasi, masyarakat akan memperoleh Laporan Polisi (LP) yang membuktikan bahwa anggota masyarakat tersebut pernah melakukan pengaduan.

Response

Unsur utama dalam mengamati persepsi adalah *response* atau tanggapan dalam pelayanan pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah. Aspek ini pun menjadi salah satu indikator untuk memperoleh data tentang persepsi layanan yang diberikan oleh para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Data tersebut tentunya berupa hasil wawancara dengan beberapa narasumber. Salah satunya adalah Bapak Edi Joko.

“Sebagai salah seorang petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, ada langkah awal yang dikerjakan, yaitu menyambut pelapor dengan komunikasi. Ini dilakukan untuk menggali apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelapor setelah mengalami kehilangan. Bahkan tidak jarang, pihak kepolisian menerjunkan beberapa personil untuk datang langsung ke tempat kejadian perkara (TKP) sehingga langkah itu sebagai quick response dari Polres Bengkulu Tengah.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2023)

Hasil wawancara dengan Bapak Joko di atas memberikan informasi bahwa para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah tentunya akan memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat yang mengalami kehilangan kendaraan bermotor milik mereka. Selain mendengarkan kronologis secara terperinci dari masyarakat, pihak kepolisian pun tidak jarang mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) agar penanganan kasus dapat dilaksanakan secara cepat. Hal ini disebut juga sebagai *quick response* dari Polres Bengkulu Tengah untuk menanggapi laporan kehilangan kendaraan bermotor dari masyarakat.

“Para polisi yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah berkewajiban untuk merespon setiap pengaduan masyarakat dengan senyum, sapa, salam. Itu standard pelayanan awal di sini. Petugas juga harus berkompeten untuk mendalami pengaduan tersebut sehingga bisa ditangani dengan tepat. Mereka juga harus dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang langkah apa saja yang dijalankan dan berkas apa saja yang harus dibawa untuk melakukan pengaduan di Polres Bengkulu Tengah. Kemudian untuk proses penanganan sendiri, masyarakat diminta untuk sabar menunggu proses tersebut.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2023)

Dari pernyataan Bapak Indra di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah pada dasarnya merespon pengaduan masyarakat dengan ramah, yaitu senyum, sapa, salam. Di samping itu, anggota kepolisian yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga harus berkompeten dalam mendalami kronologis kejadian yang dilaporkan oleh masyarakat. Kondisi ini akan mempengaruhi penanganan kasus secara tepat di tempat kejadian perkara (TKP).

Pembahasan

Stimulus

Konteks penelitian ini menguraikan stimulus sebagai utama persepsi yang berkaitan dengan sumber informasi dan keberadaannya sangat bergantung pada para petugas kepolisian yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah dan para pelapor yang melakukan pengaduan kehilangan kendaraan bermotor. Terdapat beberapa anggota masyarakat yang mengadu karena kendaraan bermotor milik mereka hilang sehingga hal tersebut mendorong atau merangsang adanya kemungkinan informasi yang harus didalami lebih lanjut.

Stimulus tersebut terbentuk saat pelapor melakukan aduan kehilangan kepada petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang didukung oleh kronologis yang dinarasikan oleh para pelapor. Kemudian, narasi tersebut menjadi keterangan awal bagi pihak kepolisian untuk mengetahui kejadian kehilangan yang dialami. Dalam konteks ini, pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu tentunya mendengarkan secara seksama cerita dari para pelapor sehingga dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang relevan untuk penanganan selanjutnya. Setelah langkah tersebut dilakukan maka pihak kepolisian yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah meminta sejumlah dokumen yang diperlukan dan membuktikan kepemilikan yang sah dari kendaraan yang hilang.

Para pemilik kendaraan yang hilang tersebut tentunya memiliki beberapa berkas penting yang berisi data pemilik, seperti SIM, STNK, dan BPKB. Berkas-berkas tersebut mampu menunjukkan legalitas kepemilikan kendaraan. Salah satu saja tidak dimiliki maka legalitas masih diragukan karena berkas kepemilikan tidak lengkap. Berbagai berkas legal tersebut juga menjadi stimuli atau sumber informasi



yang dapat mendorong pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Pihak kepolisian pun menjadi sumber informasi tentang tata cara pengaduan yang dapat diikuti oleh masyarakat yang mengalami kehilangan. Sebagai pelapor, masyarakat dapat mendapatkan keterangan dalam pelayanan pengaduan. Komunikasi antara pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dan masyarakat dapat dibangun untuk menindaklanjuti kasus dengan langkah yang cepat dan tepat. Kondisi tersebut membangun persepsi yang baik dari masyarakat bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu benar-benar melaksanakan pelayanan pengaduan kehilangan bermotor dengan mengutamakan penyampaian informasi sesuai prosedur.

Organism

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan mereka tentang kehilangan kendaraan bermotor yang terjadi terbangun dengan cukup baik. Kondisi tersebut disebabkan oleh beberapa aspek, seperti perhatian, pengertian, dan penerimaan. Perhatian termanifestasi dalam bentuk perilaku melayani dari para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan. Ketika para pelapor datang untuk melapor atas kejadian yang menimpa mereka, para petugas tersebut langsung mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan kebutuhan pelapor. Jadi masyarakat yang mengadu merasa diperhatikan oleh para petugas. Dengan kata lain, pihak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu tidak sungkan untuk membuka interaksi dengan masyarakat dan menanyakan keperluan mereka mendatangi Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah.

Kemudian dari sisi pengertian maka para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu memberikan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan administratif yang harus dilengkapi dalam melakukan pengaduan kehilangan. Para pelapor dari unsur masyarakat sangat merasa terbantu dengan informasi yang diberikan karena semua informasi mendorong masyarakat paham tentang alur pelayanan dan apa yang diperoleh dari pelayanan pengaduan tersebut. Aspek yang tidak kalah penting adalah penerimaan. Para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu wajib menerima setiap laporan masyarakat yang masuk Polres Bengkulu Tengah. Mereka tidak dapat mengabaikan laporan dari masyarakat karena pada prinsipnya semua pengaduan adalah hal yang penting bagi masyarakat. Para petugas menyambut dan melayani masyarakat yang melakukan pengaduan dengan cukup baik. Penerapan senyum, sapa, salam menjadi tuntutan bagi para petugas dalam pelaksanaan pelayanan.

Response

Aspek ini berkaitan erat dengan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang berikan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah. Dari hasil penelitian yang diperoleh, pandangan masyarakat pada prinsipnya sejalan dengan pendapat para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Dalam hal tersebut, pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan dengan respon yang cukup baik dan cepat kepada para pelapor. Persepsi masyarakat tentang layanan pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah cenderung cukup positif dengan adanya perilaku melayani yang sangat informatif. Itu artinya bahwa para petugas telah menunjukkan upaya untuk membantu masyarakat dengan memberikan informasi tentang pengaduan secara lengkap dan berbagai hal yang dibutuhkan agar pengaduan dapat ditindaklanjuti. Berbagai informasi yang diperoleh mempermudah para pelapor dalam menjalankan proses pengaduan kehilangan kendaraan bermotor milik mereka.

Hasil riset yang telah dilakukan tentunya dikaitkan dengan fungsi kehumasan yang diwujudkan oleh Polres Bengkulu Tengah. Dalam konteks unsur persepsi komunikasi, pihak kepolisian melakukan kegiatan dalam bentuk *press conference* dengan tujuan memberikan informasi tentang hasil penyelidikan, sekaligus respon terhadap laporan masyarakat. Aktivitas Polres Bengkulu Tengah yang berkaitan dengan kehumasan adalah melakukan *press conference* yang dilakukan bersama para wartawan. Hal ini sebagai hasil nyata dari layanan terhadap pengaduan masyarakat yang mengalami pencurian kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Bengkulu Tengah. Fenomena menarik lainnya adalah tidak adanya keberadaan pungutan liar (pungli) yang sangat mengganggu jalannya proses pelayanan. Kondisi tersebut tentunya membangun rasa aman dan nyaman bagi masyarakat untuk berurusan dengan pihak kepolisian. Mereka mempercayakan semua proses dan tindakan yang diambil kepada para polisi di Polres Bengkulu Tengah untuk dapat menemukan kendaraan mereka yang hilang.

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 lambat. 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. Berdasarkan pembahasan diatas, diperlukan komunikasi yang baik dari Polres Bengkulu Tengah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait perkembangan penyidikan data kehilangan curanmor agar persepsi masyarakat menjadi positif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Analisis yang sudah dilakukan mendorong peneliti untuk menarik kesimpulan tentang persepsi masyarakat terhadap para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Bengkulu Tengah dalam melayani pengaduan kehilangan kendaraan bermotor, sebagai berikut: Persepsi masyarakat (pelapor) berdasarkan sisi stimulus adalah para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merupakan sumber informasi yang baik karena dalam pelayanan pengaduan yang sudah dilaksanakan sangat mengedepankan keterangan yang informatif bagi masyarakat.
2. Persepsi masyarakat dari sisi organism menunjukkan bahwa pihak kepolisian yang bertugas di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merangkul keberadaan masyarakat ketika melakukan pengaduan. Mereka pun menyampaikan informasi hingga masyarakat dapat mengerti tahapan dan berkas administratif dalam melakukan pengaduan walaupun para pelapor terkadang lupa membawa surat kendaraan. Selain itu, mereka sangat menerima setiap laporan yang masuk ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dan mencoba untuk memahami persoalan yang sedang dihadapi oleh para pelapor.
3. Persepsi masyarakat berdasarkan aspek respon mengindikasikan bahwa para petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Menanggapi pengaduan masyarakat dengan membuka komunikasi sehingga kejadian kehilangan kendaraan bermotor tersebut dapat diidentifikasi oleh pihak kepolisian dan kemudian dapat ditindaklanjuti. Tetapi masyarakat harus menunggu beberapa waktu agar memperoleh informasi lebih lanjut atas kasus kehilangan tersebut. Apabila kendaraan yang hilang tersebut sudah ditemukan maka Polres Bengkulu Tengah melakukan *press conference*.
4. 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.

Saran

1. Diperlukan komunikasi yang baik dari Polres Bengkulu Tengah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait perkembangan penyidikan data kehilangan curanmor agar persepsi masyarakat menjadi positif.
2. Masyarakat diharapkan selalu dapat membawa surat kendaraan dalam melakukan pengaduan ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Bengkulu Tengah sehingga hal ini mendorong pihak kepolisian untuk menindaklanjuti laporan dengan baik dan serius.
3. Masyarakat diharapkan bersabar dalam menunggu proses tindak lanjut dalam penanganan masalah kehilangan kendaraan bermotor yang ditangani oleh pihak kepolisian, terutama oleh Polres Bengkulu Tengah.



DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: Penerbit Zanafa.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, J.W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta, Indonesia: Penerbit Pustaka Pelajar.

Daryanto dan Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Handoyo, E. (2015). *Studi Masyarakat Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: P.T. Raja Grafindo Persada.

Koentjaraningrat. (2013). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia.

Mindarti, L.I. (2016). *Manajemen Pelayanan Pubkik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Malang: Pencetakan Universitas Brawijaya.

Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya Offset.

Mulyana, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, J. (2015) *Psikologi Komunikasi*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya Offset.

Rangkuti, F. (2017). *Teknik Membedah Bisnis Analsis SWOT*. Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka.

Riswandi. (2013). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Sanjaya, W. (2013). *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode, dan Prosedur*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Satori D. & Aan K. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: C.V. Alfabeta.

Siyoto, S. & Ali S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Literasi Media.

Slameto. (2015). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sumanto. (2014). *Psikologi Umum*. Yogyakarta: CAPS.

Sunaryo. (2014). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Afifa, A. & Kusnarto. (2022). Persepsi Followers terhadap Postingan Keputusan Lepas Hijab Influencer @RachelVenya di Instagram. *Ekpresi dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 299-307.

Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica*, 2(1), 1-14.

Fadli, K, Haryat, Mitrayati, & Aprizal. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Aplikasi Online Buka Lapak Sebagai Media Komunikasi Teknologi. *Jurnal Punama Berazam*, 3(1), 37-51.

Kuniawan, M.E., Hairunisa & Sarwo, E.W. (2019). Persepsi Masyarakat Samarinda terhadap Profesi Polisi pada Program Acara 86 di NET TV. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 276-288.

Ningrum. (2017). Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (*Problem Solving*) terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017. *Jurnal Promosi*, 5(1), 145-152.

Pasaribu, P. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae Adu Kabupaten Nias. *Jurnal Publik Reform*, 3(1), 338-379.

Undang-Undang:

Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Sektor.

Website:

Alfridho. (2022). <https://www.bengkuluinteraktif.com/tangkap-pelaku-curanmor-polres-benteng-amankan-4-unit-motor>. Diakses pada 15 Januari 2023 pukul 07.11 WIB.

Misutra, B. (2022). https://pusiknas.polri.go.id/detail_artikel/waspada_pencurian_sepeda_motor_mencapai_700_kasus_dalam_dua_pekan. Diakses pada 24 Januari 2023 pukul 14: 56 WIB.

Sabandar, S. (2022). <https://www.kompas.tv/article/342427/survei-litbang-kompas-sebut-citra-institusi-polri-terus-turun-dalam-2-tahun-terakhir>. Diakses pada 16 Januari 2023 pukul 09.45 WIB.

Saudale, V. (2022). <https://www.beritasatu.com/news/966791/kasus-ferdy-sambo-penting-untuk-tingkatkan-layanan-dasar-kepolisian>. Diakses pada 16 Januari 2023 pukul 08.56 WIB.

Tim Penulis. (2022). https://pusiknas.polri.go.id/detail_artikel/waspada_pencurian_sepeda_motor_mencapai_700_kasus_dalam_dua_pekan. Diakses pada 24 Januari 2023 pukul 14:45 WIB.

Tim Redaksi. (2022). <https://benteng.progres.id/2022/berita-utama/niatnya-mau-ambil-rokok-di-bawah-jok-motor-rupanya-motor-sudah-raib.html>. Diakses pada 15 Januari 2023 pukul 07.31 WIB.

Tim Redaksi. (2022). <https://jppos.id/uncategorized/bengkulu-tengah-kembali-terjadi-curanmor>. Diakses pada 16 Januari 2023 pukul 08.42 WIB.

Sumber lainnya:

Rekap Laporan Polisi (CT) Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) Satreskrim Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah Tahun 2022.
Rekap Penyelesaian (CC) Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) Satreskrim Kepolisian Resort (Polres) Bengkulu Tengah Tahun 2022.