



## PENGARUH EMPATI TERHADAP CITRA KEPOLISIAN DI POLRESTA BANDUNG

Dudung Adijono

Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia

e-mail: \* adijonoddg@gmail.com

### ARTICLE INFO

**Article history:**

Received June 20, 2024

Revised June 28, 2024

Accepted July 10, 2024

Available online July 31, 2024

**Kata Kunci:**

Empati Polri, Citra Polri,  
Kepolisian

**Keywords:**

Police Empathy, Police Image,  
Police

**DOI:**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi kualitas empati terhadap citra kepolisian. Penelitian dilakukan di Kepolisian Resor Kota (Polresta) Bandung dengan mengambil sampel responden sebanyak 93 orang. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis digunakan adalah analisis deskriptif, analisis jalur (*path analysis*) dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan terdapat empati terhadap citra.

### ABSTRACT

*This research aims to explain the influence of the quality dimensions of empathy on the image of the police. The research was conducted at the Bandung City Police (Polresta) by taking a sample of 93 respondents. The research method used uses quantitative methods. Data collection techniques use questionnaire research instruments, interviews and observation. The analysis used is descriptive analysis, path analysis and data verification. The research results show that there is empathy for the image.*

## PENDAHULUAN

Saat ini, organisasi harus memprioritaskan pelayanan yang cepat, tepat, dan jujur karena tuntutan akan standar layanan yang semakin tinggi di era kemajuan teknologi. Pelayanan kepada masyarakat adalah layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada semua orang untuk memenuhi kebutuhan administratif mereka. Menurut keputusan pemerintah tentang penggunaan aparat negara nomor 63 tahun 2003, pelayanan kepada masyarakat adalah semua tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan juga untuk mematuhi peraturan undang-undang. Kepolisian adalah salah satu badan layanan publik yang diatur oleh Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi Republik Indonesia (POLRI) memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat karena bertanggung jawab atas tugas-tugas berikut: a) menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat; b) menegakkan hukum; dan c) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi sebagai penegak hukum negara, Polri bertanggung jawab untuk melindungi, memberikan dukungan, dan melayani masyarakat. Oleh karena itu, kehadiran kepolisian sangat erat dan terhubung dengan masyarakat. Dengan keadaan seperti ini, tidak mengherankan jika penilaian kinerja Polri segera dipertimbangkan oleh masyarakat. Tinjauan kinerja langsung dari masyarakat terhadap Polri memiliki dampak signifikan terhadap reputasi polisi secara keseluruhan. Isu tentang citra kepolisian tetap menjadi hambatan bagi Polri dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum dan penjaga keamanan, ketertiban, perlindungan, serta kelancaran lalu lintas. Masalah ini belum terselesaikan hingga saat ini. Layanan administrasi lalu lintas, penerbitan SIM, pelayanan STNK, BPKB, serta pengaduan kehilangan, kecelakaan, keramaian dan lainnya merupakan upaya instansi kepolisian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika Polri tidak menunjukkan keseriusan dalam menerapkan profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam tugas sehari-hari, maka masalah ini akan terus berulang dan sulit untuk diatasi.

Hasil survei yang dipublikasikan pada hari Kamis (27/10/2022) oleh lembaga riset Kompas menunjukkan bahwa reputasi Polri mencapai level terendah dalam dua tahun terakhir. Dalam satu tahun terakhir, lembaga ini melihat penurunan tingkat penerimaan dari masyarakat. Menurut survei yang dilakukan pada bulan Oktober 2021, persepsi positif terhadap Polri mencapai 77,5% dan mengalami penurunan menjadi 74,8% di bulan Januari 2022. Selama enam bulan ke depan hingga Juni 2022, reputasi Polri mengalami penurunan yang signifikan, turun menjadi 65,7%. Selama periode Juni - Oktober 2022, terjadi penurunan yang signifikan dalam citra positif Polri. Angka ini turun sebesar 17,2% menjadi 48,5%. Bersamaan dengan itu, reputasi buruk Polri terus meningkat. Menurut laporan survei yang diterbitkan pada bulan Oktober 2021, persepsi negatif terhadap lembaga Polri hanya sebesar 18,5%. Namun, pada bulan Januari 2022, angka tersebut naik menjadi 21,9%, dan terus meningkat menjadi 24,7% pada bulan Juni 2022. Peningkatan yang paling signifikan terjadi antara bulan Juni hingga Oktober 2022, dengan persentase mencapai 43,1%. Pendapat buruk terhadap polisi tidak hanya datang dari masyarakat, tetapi juga diakui oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo secara jujur menegaskan bahwa citra Polri mengalami penurunan akibat beberapa kejadian terkini. Instruksi dari Kapolri sangat tegas dan jelas bahwa semua anggota kepolisian harus bersatu padu dalam melaksanakan tugas kami sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Kami juga diharapkan responsif terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat.

Hubungan antara citra polisi sangat terkait dengan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Saktiani (2015) menyatakan bahwa citra tidak dapat dibuat seperti suatu produk atau

layanan, tetapi melalui upaya dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan. Teori tersebut menjelaskan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan reputasi sebuah lembaga atau organisasi saling terkait dan merupakan hal yang krusial bagi industri jasa. Semakin unggulnya pelayanan yang diberikan oleh kepolisian akan meningkatkan reputasi institusi, tetapi sebaliknya, jika pelayanan personil kepolisian kurang baik atau buruk, maka citra kepolisian akan tercoreng di mata masyarakat. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur melalui perbandingan antara ekspektasi dan realitas dari layanan yang diterima oleh pelanggan. Cara untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan membandingkan bagaimana masyarakat menganggap layanan yang mereka terima dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan. Institusi kepolisian sangat memperhatikan kualitas pelayanan sebagai hal yang utama, dan mereka menggunakan semua sumber daya yang mereka miliki untuk mencapai hal tersebut. Menurut Lupiyoadi (2006), Parasuraman menyebutkan bahwa ada 5 (lima) aspek utama dalam kualitas pelayanan, yaitu: 1) Bukti fisik; 2) Perhatian tulus; 3) Ketanggapan; 4) Kehandalan; dan 5) Jaminan. Oleh karena itu, citra lembaga kepolisian dapat terpengaruh oleh kelima aspek mutu pelayanan tersebut.

Salah satu cara untuk meningkatkan reputasi dengan memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan menunjukkan empati yang tulus dan perhatian kepada pelanggan. Perhatian yang tulus dan personal dari anggota kepolisian terhadap masyarakat, termasuk kemudahan kontak, kemampuan komunikasi yang efektif, dan mendengarkan dengan empati, akan memengaruhi citra institusi kepolisian. Sikap memiliki rasa pengertian ini akan menciptakan pandangan dan respons yang baik dari publik, sehingga akan berdampak positif terhadap reputasi lembaga juga. Namun, jika sikap empati tidak terlihat dari ekspresi dan perasaan anggota kepolisian, persepsi yang timbul akan buruk, yang dapat merusak reputasi institusi kepolisian.

Saat ini, kepolisian Indonesia memiliki lebih dari 436.000 Polresta Bandung di bawah wewenang daerah Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Barat (Jabar) memiliki sekitar 1.700 Polresta Bandung memiliki yurisdiksi atas 26 sektor kepolisian di wilayahnya. Menurut studi awal yang dilakukan oleh seorang ahli pada 17 Januari 2024 di kantor polisi daerah Bandung, masih ada kasus dari masyarakat yang masih belum jelas penyelesaiannya. Keterlambatan dalam penyampaian laporan ini dapat menimbulkan pandangan buruk dari masyarakat yang terkena dampaknya. Data laporan tentang Gangguan Keamanan Tertib Masyarakat (GKTM) yang telah diterima oleh Polresta Bandung pada tahun 2021, 2022, dan 2023 dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 1.** Data Laporan GKTM Polresta Bandung Tahun 2021, 2022 & 2023

Tahun	Jumlah Laporan	Laporan Selesai	Laporan Tertunggak	Persentase Penyelesaian
2021	1.200	258	942	21%
2022	1.338	444	894	33%
2023	3.542	2.202	1.340	62%

Dari data yang disajikan dalam tabel di atas, terlihat bahwa sebagian laporan masyarakat dalam 3 tahun terakhir masih belum diselesaikan. Pada tahun 2021, hanya sekitar 21% dari laporan telah diselesaikan, sementara masih terdapat sekitar 942 laporan yang masih belum terpecahkan. Pada tahun 2022, tingkat penyelesaian melonjak menjadi 33% dari tahun sebelumnya, namun masih terdapat 894 laporan yang belum ditangani. Pada tahun 2023, sekitar 62% dari laporan telah diselesaikan, meskipun masih ada sekitar 1.340 laporan yang belum ditangani. Ini menunjukkan adanya beberapa tindakan yang merusak reputasi atau gambaran tentang aparat kepolisian sebagai penegak hukum, pelindung, dan pelayan masyarakat. Masih ada ketidakadilan dalam penanganan laporan tindak kriminal di masyarakat, di mana penanganan laporan dilakukan dengan cepat hanya untuk orang-orang tertentu. Ini adalah faktor berikutnya yang berdampak besar. Berdasarkan informasi yang disebutkan di atas, banyak orang tidak ingin melaporkan kejahatan kepada polisi karena percaya bahwa pihak berwenang tidak akan menindaklanjuti kasus tersebut dengan cepat dan dengan serius. Pendapat yang diyakini oleh publik adalah penyebab menurunnya reputasi positif dari lembaga kepolisian.

Pada tanggal 19 Januari 2024, kami melakukan wawancara dengan Kapolresta Bandung KBP DR Kusworo Wibowo, SiK, MSi, Waka Polresta Bandung AKBP Maruly Pardede, SiK MH dan Kabag SDM Polresta Bandung KP Djoko Susilo SH. Dalam wawancara tersebut, kami mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan di Polresta Bandung yang berhubungan dengan kurangnya empati dari personil, yang mengakibatkan penurunan citra positif institusi Polresta Bandung. Permasalahan ini meliputi: 1) personil yang kurang bersikap ramah saat menerima laporan atau aduan dari masyarakat, yang terlihat dari respon personil/aparat yang terkesan sombong. Masih terdapat diskriminasi dalam penanganan laporan, seperti memberikan prioritas kepada laporan dari individu dengan status sosial yang lebih tinggi. Individu tidak cukup mendengarkan dengan perasaan, hanya memusatkan perhatian pada data yang penting.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Empati**

Parasuraman (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa memberikan perhatian yang tulus atau empati secara personal kepada para pelanggan dengan usaha untuk memahami

kebutuhan mereka. Pemahaman yang seragam dibutuhkan oleh seluruh pihak terkait dalam melaksanakan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik, bermutu jika semua pihak yang terlibat dalam pelayanan memiliki rasa simpati dan berdedikasi untuk melayani secara menyeluruh. Pentingnya menunjukkan empati dalam memberikan pelayanan dapat terlihat melalui perilaku yang menunjukkan perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan keterlibatan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Penting bagi pihak yang memberikan pelayanan dan yang menerima pelayanan untuk saling memahami. Pertama, pihak yang memberi pelayanan harus dapat memahami permasalahan yang dihadapi pihak yang menerima pelayanan. Kedua, pihak yang menerima pelayanan juga harus dapat memahami keterbatasan dan kemampuan pihak yang memberikan pelayanan. Dengan demikian, kedua belah pihak dapat merasakan perasaan yang sama dalam proses pelayanan. Menurut Margaretha (2003), aspek kualitas layanan berupa empati dari para penyedia layanan terhadap penerima layanan harus tercermin dalam lima hal, yaitu:

- a. Mengacuhkan kepada berbagai jenis layanan yang disediakan, sehingga yang menerima layanan merasa dihargai.
- b. Menunjukkan komitmen terhadap tugas pelayanan yang dilakukan, sehingga para penerima pelayanan merasa bahwa penyedia layanan menghargai kebutuhan mereka.
- c. Menunjukkan empati terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga yang menerima layanan merasa dihargai atas pelayanan yang diterima.

Dengan mendalami pemahaman terhadap segala hal yang diungkapkan, kita dapat memberikan pelayanan yang membuat orang merasa lega dalam menghadapi berbagai bentuk layanan yang diberikan. Dengan menunjukkan partisipasinya dalam memberikan pelayanan untuk berbagai kebutuhan, ia memberikan bantuan kepada orang-orang yang menghadapi kesulitan dalam menerima layanan.

## **Citra**

Citra adalah representasi visual atau gambaran dari seseorang atau sesuatu. Ini dapat berupa citra mental di benak seseorang, atau gambaran fisik yang direkam dalam bentuk foto, lukisan, atau media visual lainnya. Citra juga dapat merujuk pada reputasi atau persepsi yang dimiliki seseorang atau sesuatu dalam masyarakat. Dalam konteks ini, citra mencerminkan bagaimana seseorang atau sesuatu terlihat atau dilihat oleh orang lain. Dengan demikian, citra merupakan bagian penting dalam kehidupan sosial dan budaya, karena dapat mempengaruhi cara kita dilihat dan dinilai oleh orang lain. Oleh karena itu, penting untuk merawat dan memperbaiki citra kita agar dapat memberikan kesan yang baik kepada orang lain.

Menurut Kotler dan Keller (2016), citra adalah kesan yang dirasakan seseorang terhadap suatu objek, barang, atau organisasi secara keseluruhan, dan akan diingat oleh konsumen. Menurut Sutisna (2010), gambaran adalah keseluruhan pemahaman terhadap suatu benda yang terbentuk melalui pengolahan data dari berbagai sumber secara terus-menerus. Jasfar dan Kristaung (2012) menyatakan bahwa untuk menciptakan reputasi yang baik, perusahaan perlu memperkuat citranya dan meningkatkan keahliannya. Karena itu, penting bagi suatu organisasi jasa untuk membangun dan menjaga citra mereka agar dapat memperoleh dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Menurut Buchori Alma (2013), citra merujuk kepada pengertian yang terbentuk berdasarkan pengetahuan dan pengalaman individu terhadap suatu hal. Aaker dan Keller (2016:90) menyatakan bahwa citra memiliki peran penting sebagai referensi ketika atribut-atribut intrinsik menjadi sulit atau tidak dapat diukur. Aturan intrinsik mencakup sifat fisik atau teknis dari barang. Nama merek telah didefinisikan sebagai standar luar, sehingga menjadi sebuah karakteristik yang terkait dengan layanan tetapi tidak menjadi bagian fisik dari layanan itu sendiri

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian yang bersifat kuantitatif. Dalam studi ini, hanya ada dua faktor yang dipertimbangkan, yaitu faktor terikat dan faktor bebas. Faktor terikat yaitu Empati (X1) dan faktor bebas, yaitu Citra (Y). Untuk melakukan pengujian hipotesis yang akurat, penting untuk menetapkan skala pengukuran untuk setiap variabel dan menentukan jenis serta indikator dari variabel-variabel terkait dalam penelitian ini dengan membuat alat bantu operasionalisasi variabel.

Dalam studi ini, populasi merujuk pada total jumlah individu yang melaporkan ke Polresta Bandung pada tahun 2022, dengan angka sebesar 1.338 orang (dengan asumsi 1 laporan = 1 orang pelapor). Metode yang akan digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode slovin. Berdasarkan perhitungan slovin dengan tingkat kesalahan 10% atau 0,1, sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil studi ini adalah hasil dari pengolahan langsung dari data kuesioner, yang kemudian dianalisis. Informasi dikumpulkan dari 93 partisipan yang telah mengisi survei, yakni pihak yang melaporkan kehadirannya di Polresta Bandung.

Dari respons yang diberikan oleh para responden, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan waktu operasional pelayanan setiap hari di Polresta Bandung mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,31. Sementara itu, tingkat kesungguhan petugas dalam melayani laporan masyarakat

mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,34. Dari hasil yang diperoleh secara keseluruhan, rata-rata nilai adalah 3,76 dan dinyatakan sebagai tingkat empati. Dari situ dapat disimpulkan bahwa faktor empati di Polresta Bandung memiliki nilai tinggi atau personel Polresta Bandung bersikap empati. Hasil survei menunjukkan bahwa kebanyakan responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kepolisian Polresta Bandung, dengan nilai rata-rata mencapai 4,07. Namun, tanggapan terendah ditemukan pada kesan masyarakat terhadap sarana & prasarana di kantor polisi Polresta Bandung, dengan nilai rata-rata mencapai 3,33. Dari seluruh hasil yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,69, yang dapat diklasifikasikan sebagai nilai yang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa citra kepolisian Polresta Bandung dianggap positif.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 18.0, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara tingkat Empati dan Citra dengan nilai korelasi sebesar 0,940. Hubungan positif antara nilai empati dan citra menunjukkan bahwa keduanya saling terkait, sehingga semakin tinggi tingkat empati, maka citra juga akan semakin tinggi. Menurut analisis koefisien korelasi, nilai korelasi 0,940 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat, berada di rentang interval antara 0,800 hingga 1,000. Nilai koefisien jalur untuk variabel empati adalah 0,327. Peran Empati (X1) menyumbang 30,7% terhadap persepsi (Y).

## **KESIMPULAN**

Pelayanan Empati di Polresta Bandung telah dianggap cukup empatik dan diperkirakan bahwa empati memiliki dampak yang signifikan terhadap citra kepolisian Polresta Bandung. Untuk meningkatkan citra kepolisian, perlu adanya peningkatan dalam hal: 1) pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat saat menerima laporan, 2) dedikasi petugas dalam melayani laporan masyarakat. Untuk meningkatkan reputasi kepolisian, maka penting untuk meningkatkan tingkat empati dari personil kepolisian di Polresta Bandung. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan rasa empati anggota kepolisian Polresta Bandung yaitu pelatihan spiritual diberikan kepada anggota polisi agar mereka dapat lebih bersemangat dan memiliki sikap spiritual yang akan membantu mereka memiliki rasa empati yang lebih tinggi terhadap sesama, terutama ketika mereka sedang melayani masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aaker. 2016. *Manajemen Pemasaran Strategi, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba.

- Buchari, Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetak dan Cetak*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, Farida dan Robert Kristaung. 2012. *Sinergi Kualitas Jasa Ritel dan Pemasaran Korelasian terhadap Ritensi Pelanggan*. Jakarta: Universitas Trisakti
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2014. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Edisi Kedua*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

*Sumber Jurnal:*

- A. Parasuraman. 2001. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Anugrah, A.P., Margaretha, M. 2013. *Regulasi Diri Mempengaruhi Perilaku Cyberloafing Yang Dimoderasi Oleh Berbagai Karakteristik Individual Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha*. Seminar Nasional dan Call For Paper. 28, 4.
- Saktiani, Garnis Anggi. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.4(2).

*Sumber Lain:*

- <https://polri.go.id>
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2.
- <https://tribrataneews.polrestabandung.id>