

Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri¹

A. Wahyurudhanto

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian – PTIK
Jl. Tirtayasa Raya 6. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
E-mail : wrudhanto@gmail.com

Abstract

Public satisfaction with the performance of the National Police is influenced by various factors, including direct community experience when dealing with the National Police, the media, and information about the experiences of other parties when dealing with the National Police. So it is deemed necessary to identify the needs, desires and expectations of the public towards the performance of the National Police. This aims to ensure that police duties are carried out professionally so as to optimize the performance of the National Police in protecting, protecting and serving the public; maintain public security and order; enforce the law. For this reason, continuous, integrated, systemic and systematic research is carried out to identify public satisfaction with the performance of the Indonesian National Police so that the National Police can improve and maintain positive performance to realize the excellent service of the police.

Keywords: *Public Satisfaction, Police Performance, Perception, Excellent Service*

Abstrak

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung masyarakat ketika berhubungan dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain ketika berhubungan dengan Polri. Sehingga dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap kinerja Polri. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan tugas kepolisian dapat dilakukan secara profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja Polri guna melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat; memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum. Untuk itu dilakukan penelitian yang berkesinambungan, terintegrasi, sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri agar Polri dapat memperbaiki dan mempertahankan kinerja positif untuk mewujudkan layanan prima kepolisian.

¹ Penelitian dilakukan dengan kerjasama antara Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian – PTIK dengan Litbang Kompas. Personel penelitian dari STIK-PTIK yaitu: Irjen. Pol. Dr. R. Sigid Tri Hardjanto, SH, MSI (Ketua STIK-PTIK selaku Penanggung-jawab), Brigjen. Pol. Drs. Oerip Soebagyo (Waket Bid PPITK STIK-PTIK selaku supervisor), Tim Peneliti: KBP. Drs. J.A. Timisela; KBP. Hari Santoso, SIK; Dr. A. Wahyurudhanto, M.Si; Dr. Vita Mayastinasari, SE, M.Si; Dr. Benyamin Lufpi; dan Tim Peneliti Litbang Kompas.

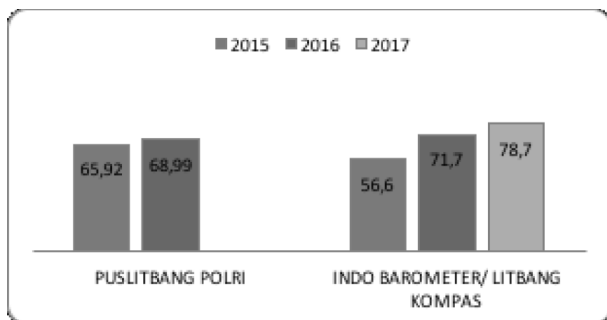
Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kinerja Polri, Persepsi, Pelayanan Prima

Pendahuluan

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan bagian penting, salah satu indikator penentu keberhasilan Polri. Baik buruknya Polri tidak hanya ditentukan ukuran yang ditetapkan secara internal, namun juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, ditunjukkan oleh beberapa hasil survei yang dilakukan, baik oleh lembaga survei eksternal (Indo Barometer dan Litbang Kompas) maupun Puslitbang Polri, menunjukkan beberapa layanan kepolisian yang dirasakan publik masih kurang, diilustrasikan pada Diagram 1.1.

Diagram 1

Perbandingan Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri



Sumber: Laporan penelitian tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri tahun 2017;

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung masyarakat ketika berhubungan dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain

ketika berhubungan dengan Polri. Sehingga dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap kinerja Polri. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan tugas kepolisian dapat dilakukan secara profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja Polri guna melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat; memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum.

Tahun 2018 merupakan tonggak perjalanan dua dekade Kepolisian RI (Polri) sejak era reformasi 1998 dan pemisahan dengan TNI. Pada posisi ini Polri membutuhkan dukungan legitimasi publik dalam menjalankan perannya. Karena itu diperlukan pengukuran indikator kinerja Polri berdasarkan tingkat kepuasan publik. Polri juga membutuhkan masukan guna mengoptimalkan kinerjanya dalam melindungi, dan melayani masyarakat. Karena itu titik-titik lemah dalam kinerjanya perlu diketahui dan mendapatkan perhatian.

Oleh sebab itu, dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang berkesinambungan, terintegrasi, sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri agar Polri dapat memperbaiki dan mempertahankan kinerja positif untuk mewujudkan layanan prima kepolisian.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri ?
2. Mengapa kinerja Polri belum dapat secara optimal memenuhi harapan masyarakat ?

Kerangka Teori

1. Persepsi

Persepsi adalah proses kognitif atau proses

psikologis. Proses seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya. Persepsi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu: faktor pada pemersepsi, faktor dalam situasi dan faktor pada target. Faktor pada pemersepsi mencakup: sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan. Faktor dalam situasi meliputi: waktu, keadaan/ tempat kerja dan keadaan social. Faktor pada target antara lain adalah: hal baru, latar belakang dan kedekatan.

Terdapat kemungkinan penyimpangan dalam berpersepsi, antara lain adalah:

- a. Persepsi Selektif. Kecenderungan seseorang secara selektif menafsirkan sesuatu berdasarkan kepentingan, latar belakang, pengalaman dan sikap.
- b. Efek Halo. Kecenderungan seseorang menarik kesan umum terhadap orang lain berdasarkan karakteristik tunggal.
- c. Efek Kontras. Kecenderungan evaluasi dari karakteristik seseorang yang dipengaruhi oleh perbandingan dengan orang lain yang baru saja dijumpai yang berperingkat lebih tinggi atau lebih rendah pada karakteristik yang sama.
- d. Proyeksi. Kecenderungan melihat orang lain serbasama daripada yang sebenarnya.
- e. Berstereotif. Kecenderungan menilai seseorang atas dasar persepsi seseorang terhadap kelompok seseorang itu.

2. Kinerja

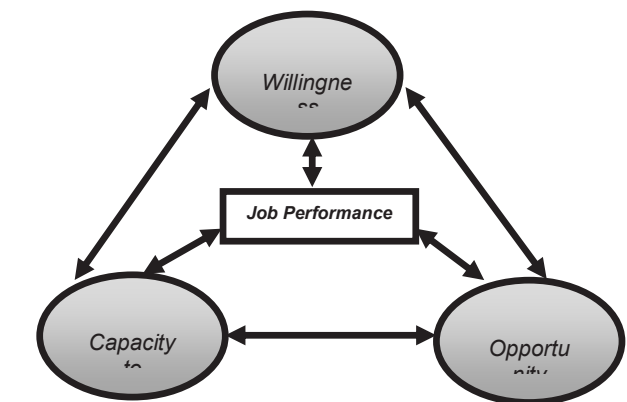
Berbagai pakar memberikan definisi kinerja, salah satu diantaranya adalah Nelson and Quick, mendefinisikan kinerja sebagai "*Job performance is highly predicted by GMA (General Mental Ability) directly and as mediated through job*

knowledge, again for both civilian and military jobs".

Slocum menyatakan tentang kinerja: "*Performance is a function of a person's level of ability and motivation. The principle is often expressed by the following formula*".

$$\text{Performance} = f(\text{ability} \times \text{motivation})$$

Kinerja menurut Ivancevich dan kawan-kawan adalah: "*Job performance may be viewed as a function of the capacity to perform, the opportunity to perform, and the willingness to perform*". Determinan *job performance* mencakup *willingness to perform, capacity to perform dan opportunity to perform*, seperti diilustrasikan pada Gambar 2.1.



Gambar 1

Determinants of Job Performance

Sumber: John (Jack) M.Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson. *Organizational Behavior and Management*. Ninth Edition. New York: McGraw-Hill Companies. 2011. p. 120.

Kinerja didefinisikan Colquitt dan kawan-kawan sebagai "*The value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment*"²² (Nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi).

2 Jason A. Colquitt, Jeffery A. LePine & Michael J. Wesson, *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (New York: McGraw Hill, 2009), p. 37.

Kinerja menurut Colquitt, LePine dan Wesson ditentukan oleh tiga faktor yaitu: 1) Kinerja tugas (*Task performance*); 2) Perilaku kewarganegaraan (*Citizenship behavior*); 3) Perilaku produktif tandingan (*Counter productive behavior*). Hal senada diungkapkan oleh Robbins and Judge yang menyatakan bahwa: "Researchers now recognize three major types of behavior that constitute performance at work: 1. Task performance; 2. Citizenship; 3. Counterproductivity. Most managers believe good performance means doing well on the first two dimensions and avoiding the third".³

Kinerja tugas dipengaruhi oleh faktor rutinitas dan adaptasi. Kinerja tugas rutin mencakup perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan rutin. Sedangkan kinerja tugas adaptif antara lain mencakup: penanganan situasi krisis, mengatasi stres kerja, kreativitas penyelesaian masalah, penyelesaian pekerjaan terkait situasi kerja yang tidak menentu, adaptabilitas interpersonal.

Perilaku kewarganegaraan dipengaruhi oleh faktor interpersonal, dan faktor organisasional. Faktor organisasional meliputi: cara komunikasi, kemampuan memberikan citra positif organisasi kepada publik dan kerelaan melakukan tugas melebihi standar yang telah ditetapkan. Interpersonal mencakup kesediaan menolong, kesediaan menginformasikan hal yang relevan dan kemampuan menjaga perilaku yang baik. Perilaku produktif tandingan dipengaruhi oleh faktor deviasi sifat, faktor deviasi produksi, faktor deviasi politik dan faktor agresi personal.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali dan memenuhi harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli

untuk melampaui harapan pelanggan, sering dikenal dengan istilah *Total Quality Service* (TQS). TQS merupakan sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua pimpinan dan personel, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Desain Penelitian

1. Pendekatan dan Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, didukung data kualitatif.

2. Informan/ Responden

Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan personel Polri. Personel Polri yang dijadikan informan terklasifikasi pada tingkat Polda dan Polres. Informan personel Polri pada tingkat Polda adalah: a. Direktur Reserse Kriminal Umum; b. Direktur Reserse Kriminal Khusus; c. Direktur Reserse Narkoba; d. Direktur Lalu Lintas; e. Direktur Intelkam; f. Direktur Binmas, g. Direktur Sabhara. Informen Personel Polri pada tingkat Polres yang menjadi informan adalah: a. Kapolres/Wakapolres/ta; b. Kabag Ops; c. Kabag Ren; d. Kabag Sumda; e. Kasat Intelkam; f. Kasat Reskrim; g. Kasat Narkoba h. Kasat Sabhara; i. Kasat Lantas; j. Kasat Binmas.

3. Wilayah/Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini obyek penelitian/wilayah penelitian meliputi 6 (enam) Polda yang diharapkan merepresentasi masyarakat dan personel Polri, adapun 6 (enam) wilayah/daerah yaitu:

3 Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, Fourteenth Edition. (New Jersey: Pearson Education, Inc, 2011), p. 599.

- Polda Metro Jaya;
- Polda Jawa Barat;
- Polda Jawa Timur;
- Polda Sumatera Utara;
- Polda Sumatera Selatan;
- Polda Sulawesi Selatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- Wawancara/interview. Wawancara *In Depth Interview* dengan 24 (duapuluh empat) responden di 6 (enam) Polda;
- Kuesioner. Kuesioner dilakukan guna memperoleh informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri;
- Observasi. Observasi dilakukan untuk melihat proses layanan kepolisian;
- Focus Group Discussion* (FGD). FGD dilakukan terhadap informan Polri dilakukan guna memperoleh informasi tentang kendala Polri dalam memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Profil responden seperti pada diagram berikut :

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, disesuaikan dengan teknik pengumpulan data, yaitu: wawancara/interview, kuesioner, panduan wawancara, lembar *check list* observasi dan *Focus Group Discussion* (FGD). Kuesioner disusun dengan pilihan jawaban yang menggunakan skala likter untuk pengukuran. Semakin besar skor menunjukkan kinerja Polri yang semakin baik, sebaliknya semakin kecil skor menunjukkan kinerja semakin buruk.

6. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan, pada bulan April – Juni 2018.

Hasil Dan Pembahasan

1. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini terbanyak pada usia 40-49 tahun dengan komposisi imbang antara laki-laki dan perempuan. Sementara pendidikan responden mayoritas adalah SMA dengan jumlah dominan, sampai 72,4%. Dengan komposisi ini, maka secara faktual jawaban yang disampaikan akan lebih rasional, dengan asumsi lulusan SMA pada usia 40-49 adalah usia yang relatif matang ketika menyampaikan pendapat.

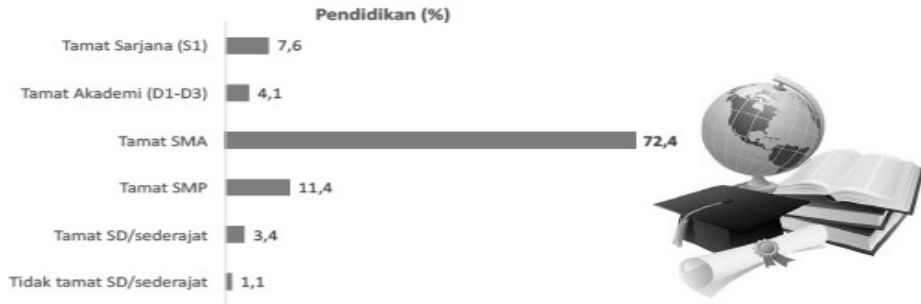
Diagram 2
Profil Responden (Usia dan Jenis Kelamin)

Profil Responden
Responden terbanyak usia 40 – 49 tahun dengan proporsi seimbang laki-laki dan perempuan



Profil Responden (Pendidikan)

Profil Responden
Responden mayoritas lulusan SMA



17

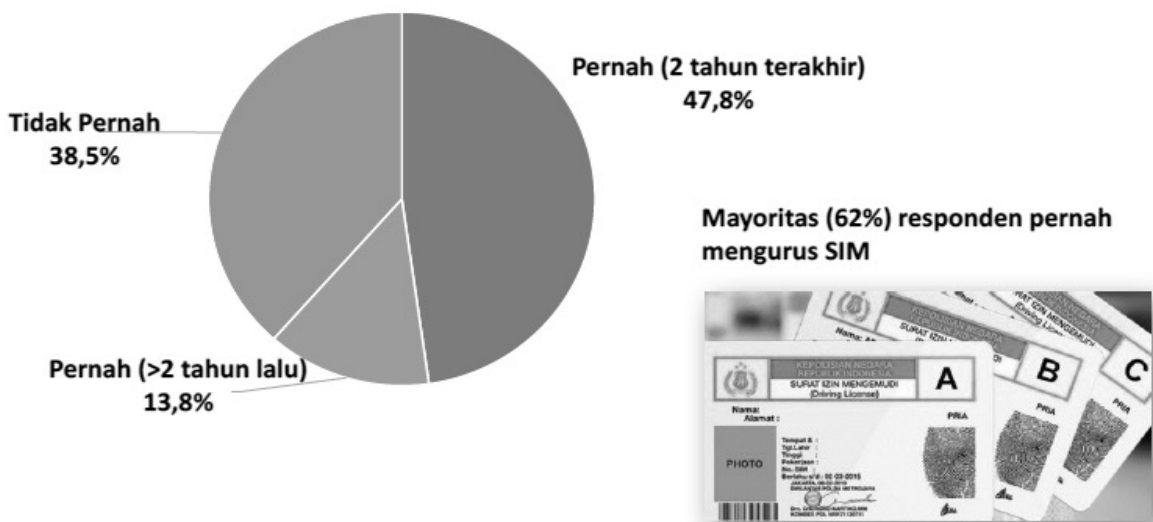
2. Pengalaman Menggunakan Pelayanan

Penelitian ini juga telah melakukan verifikasi, sehingga responden adalah mereka pernah melakukan pelayanan, baik pelayanan untuk SIM, STNK, maupun SKCK. Berikut gambaran reponden.

Diagram 3
Pengalaman Mengurus SIM

Pengalaman Mengurus SIM

Mayoritas responden mengurus SIM dalam kurun 2 tahun



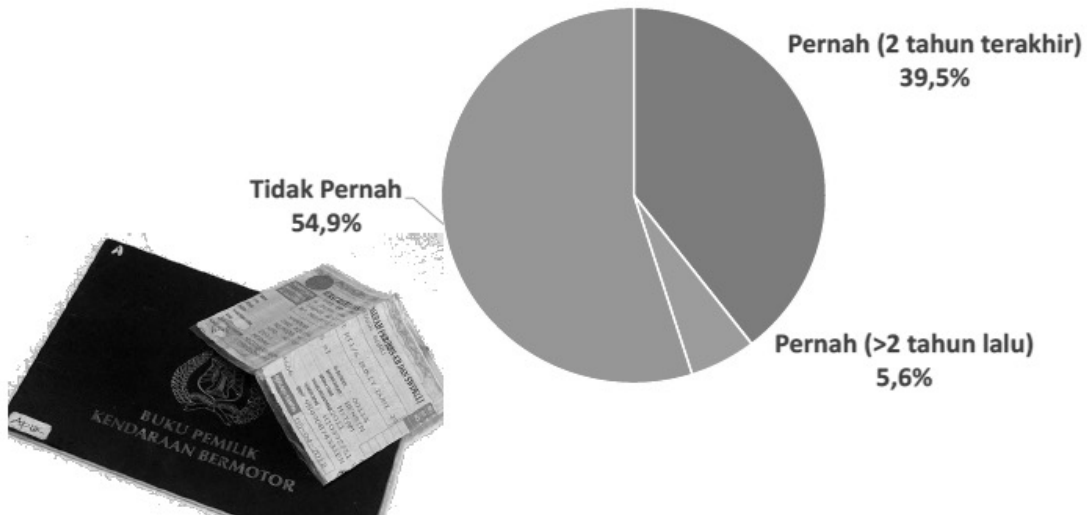
18

Diagram 4

Pengalaman Mengurus BPKB/STNK

Pengalaman Mengurus BPKB/STNK

Mayoritas responden tidak mengurus BPKB/STNK dalam kurun 2 tahun

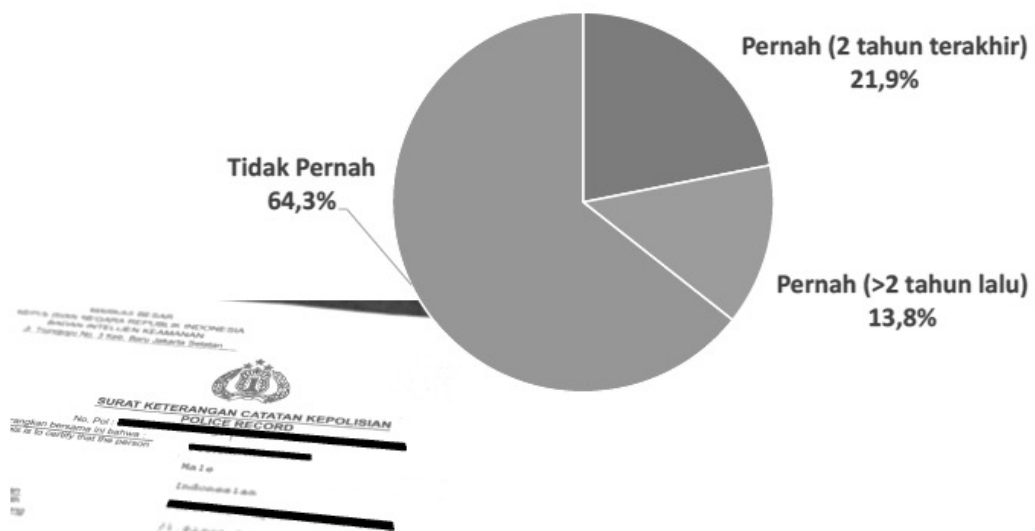


19

Diagram 5
Pengalaman Mengurus SKCK

Pengalaman Mengurus SKCK

Mayoritas responden tidak mengurus SKCK dalam kurun 2 tahun



20

3. Pengalaman Menggunakan Perantara

Dari penelitian ini juga ditemukan, masih ada masyarakat yang menggunakan perantara atau calo dalam menggunakan pelayanan Polri, dengan berbagai alasan, seperti terlihat dalam temuan berikut:

Diagram 6
Pengalaman Menggunakan Perantara

Pengalaman Menggunakan Perantara – SIM & BPKB/STNK

Meskipun mayoritas responden mengurus SIM & BPKB/STNK sendiri, namun masih ada yang menggunakan perantara, terutama di Jawa Barat dan DKI Jakarta

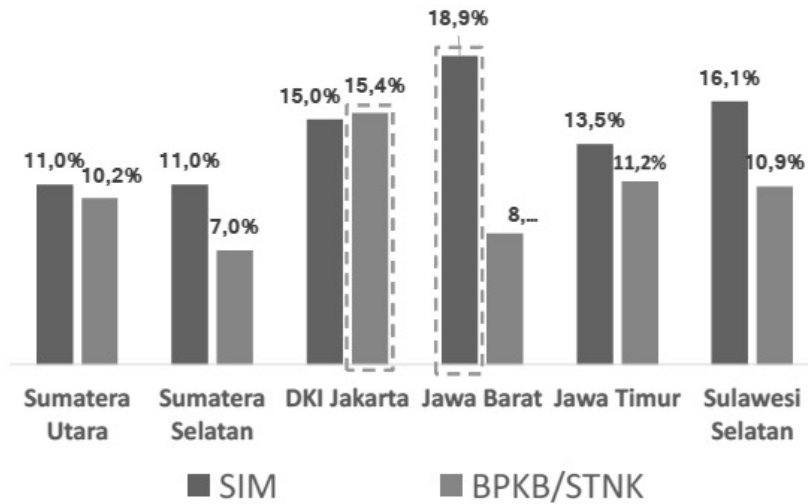


Diagram 7
Alasan Menggunakan Perantara (SIM)

Alasan Menggunakan Perantara – SIM

Alasan utama adalah **tidak sempat**. Responden **Jawa Barat** paling banyak menggunakan perantara untuk mengurus SIM.

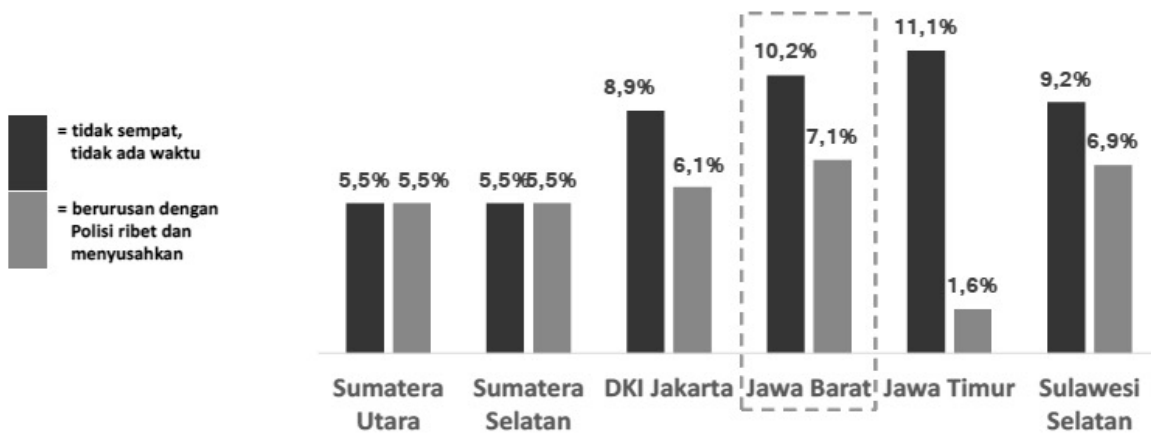
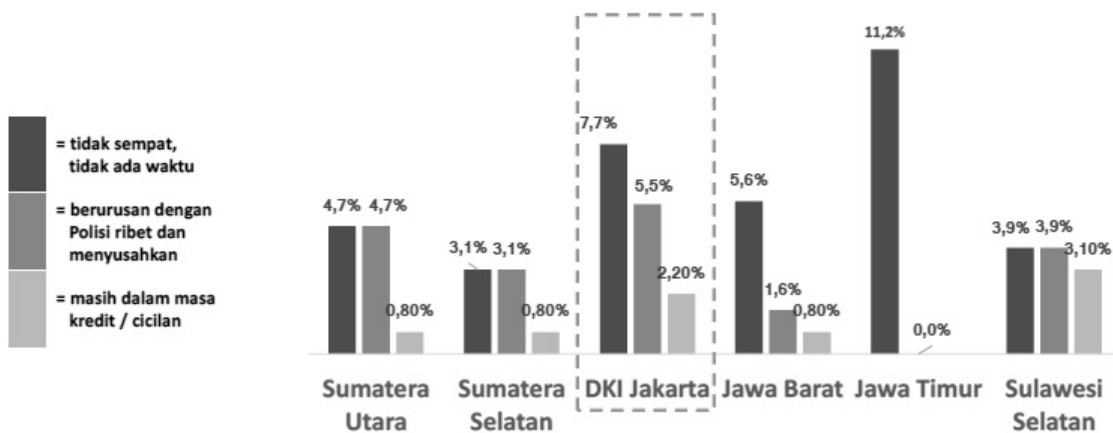


Diagram 8
Alasan Menggunakan Perantara (BPKB/STNK)

Alasan Menggunakan Perantara – BPKB/STNK

Alasan utama adalah **tidak sempat**. Responden **DKI Jakarta** paling banyak menggunakan perantara untuk mengurus BPKB/STNK.

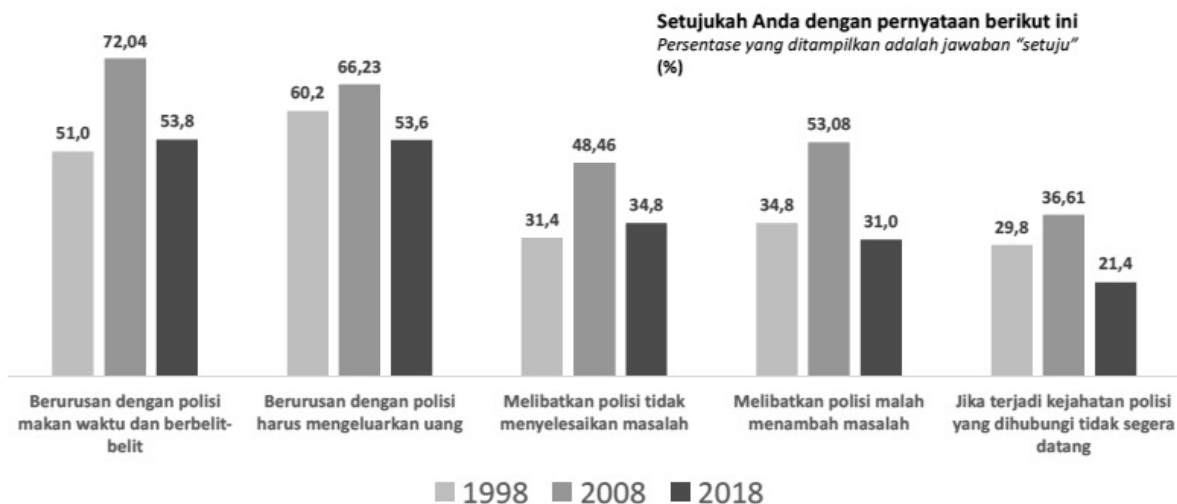


Alasan menggunakan perantara, dari temuan penelitian menunjukkan bahwa masih ada anggapan bahwa menggunakan pelayanan Kepolisian, ternyata makan waktu, berbelit, dan harus mengeluarkan uang. Data ini setiap tahun selalu muncul, seperti pada diagram berikut:

Diagram 9
Anggapan Pelayanan Kepolisian

Anggapan yang Ada di Masyarakat

Masih ada anggapan berurusan dengan polisi makan waktu, berbelit, dan harus mengeluarkan uang



4. Tingkat Kepuasan

Ketika melihat tingkat kepuasan terhadap pelayanan SIM, BPKB, STNK, maupun SKCK ternyata penilaian masyarakat sangat beragam. Hal tersebut terlihat pada diagram berikut:

Diagram 10
Tingkat Kepuasan Pelayanan SIM

Tingkat Kepuasan Pelayanan SIM

Sebagian besar puas terhadap pelayanan SIM, namun prosesnya masih dianggap lama dan berbelit



Diagram 11
Tingkat Kepuasan Pelayanan BPKB/STNK

Tingkat Kepuasan Pelayanan BPKB/ STNK

Sebagian besar puas terhadap pelayanan BPKB/ STNK, namun proses masih dianggap lama dan berbelit



Diagram 12
Tingkat Kepuasan Pelayanan SKCK

Tingkat Kepuasan Pelayanan SKCK

Sebagian besar puas terhadap pelayanan SKCK, namun proses masih dianggap lama dan berbelit

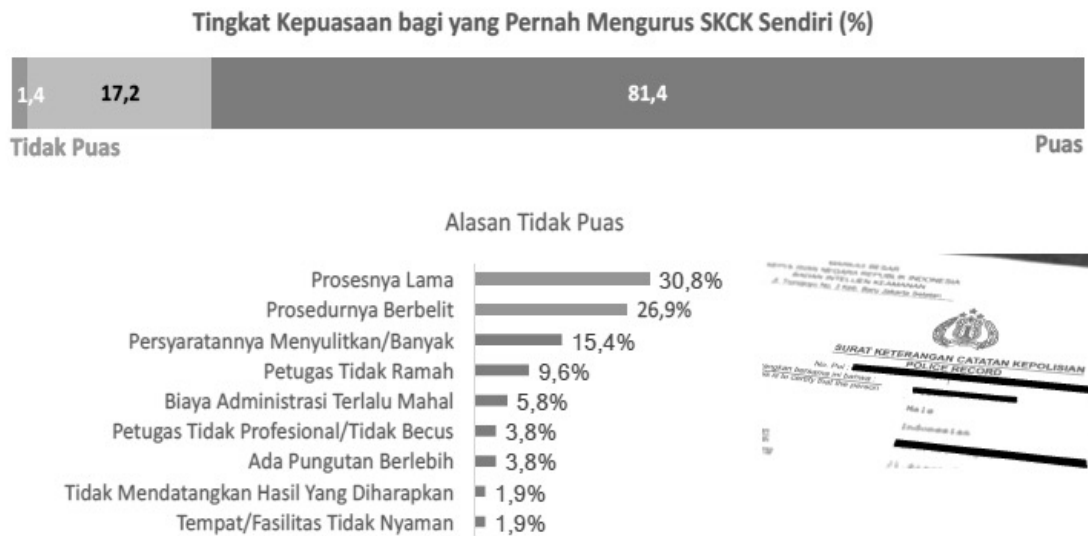
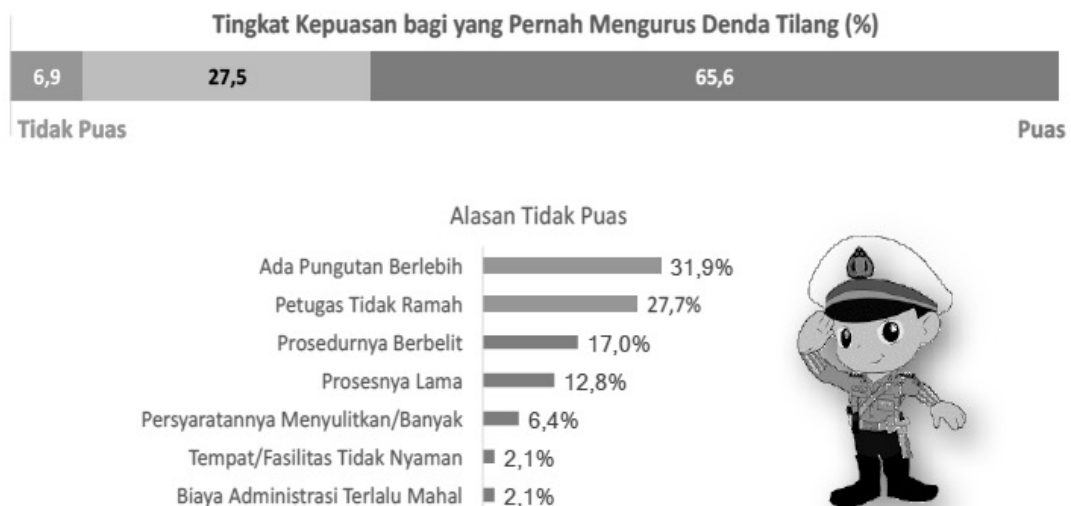


Diagram 13
Tingkat Kepuasan Pelayanan Denda Tilang

Tingkat Kepuasan Pengurusan Denda Tilang

Sebagian besar responden puas mengurus denda tilang, namun ada pungutan lebih dan petugas dinilai tidak ramah



5. Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri

Jika melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Polri, secara keseluruhan menunjukkan angka yang cukup baik, yaitu **77,4 persen**. Namun jika dilihat pada masing-masing Polda yang menjadi obyek penelitian ini, tercatat angka yang variatif, seperti pada diagram berikut:

Diagram 14

Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri

Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Polisi
(berdasarkan Polda)

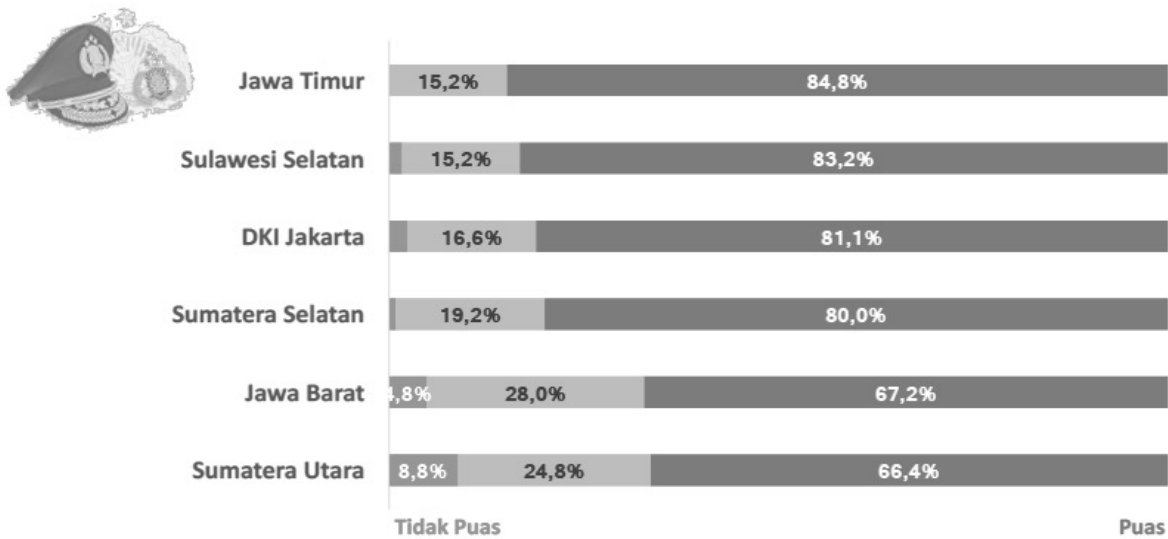


Diagram 15

Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri

Kepuasan Masyarakat – Kinerja Polisi

Mayoritas responden puas dengan kinerja polisi di berbagai bidang

Selama ini, puas atau tidak puaskah Anda terhadap kinerja polisi dalam hal-hal berikut?

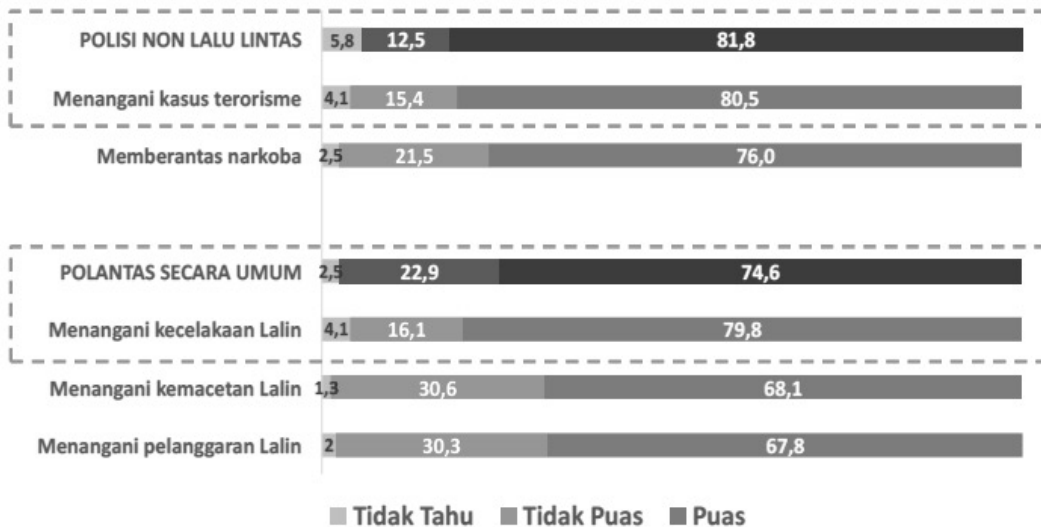
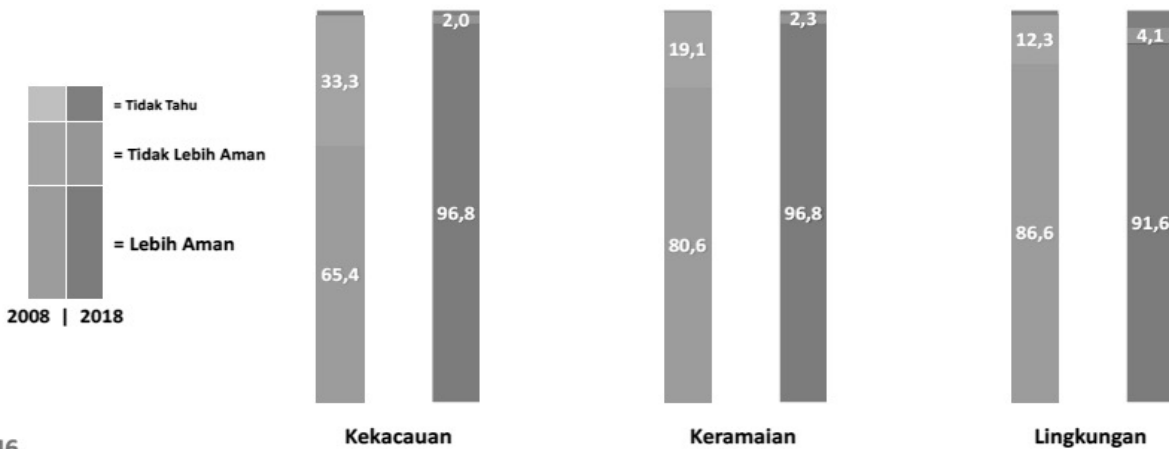


Diagram 16
Rasa Aman dengan Kehadiran Polisi

Rasa Aman dengan Kehadiran Polisi

Sebagian besar responden merasa lebih aman dengan hadirnya polisi dalam kondisi kekacauan, di tengah keramaian, dan di lingkungan tempat tinggal

Menjadi lebih amankah Anda dengan kehadiran polisi dalam situasi di bawah ini? (%)



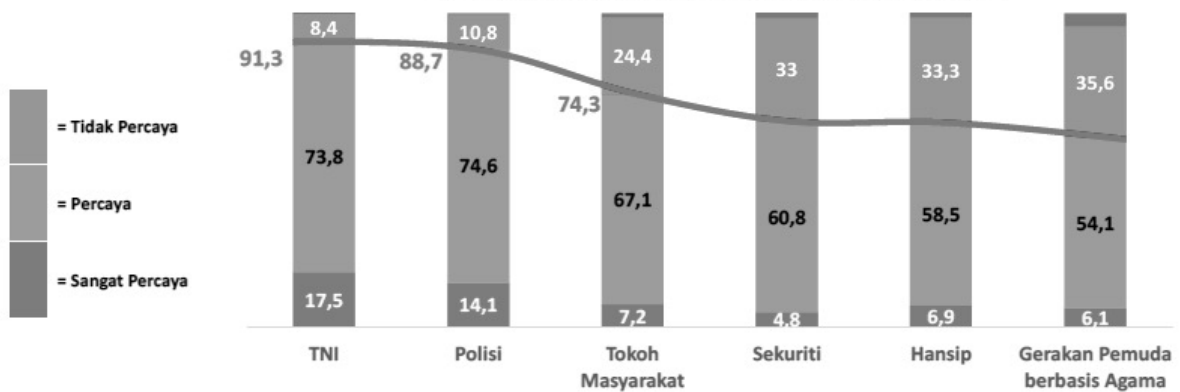
46

Diagram 17
Tingkat Kepercayaan terhadap Aparat

Tingkat Kepercayaan terhadap Aparat

TNI dan Polisi adalah institusi yang paling dipercaya masyarakat dalam menjaga keamanan

Seberapa percayakah Anda institusi/tokoh berikut dapat melindungi masyarakat dari gangguan keamanan (%)



47

6. Benchmarking Kinerja Pelayanan Kepolisian

Jika dibandingkan dengan institusi lain terhadap kinerja pelayanan Polri, masih tercatat bahwa profesionalitas Polri masih relatif tinggi, namun pada transparansi biaya masih sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 01
Benchmarking Pelayanan Kepolisian

Benchmarking Kinerja Pelayanan Polisi

Profesionalitas Petugas mendapat apresiasi tertinggi, sementara Tranparansi Biaya masih berada di bawah rata-rata

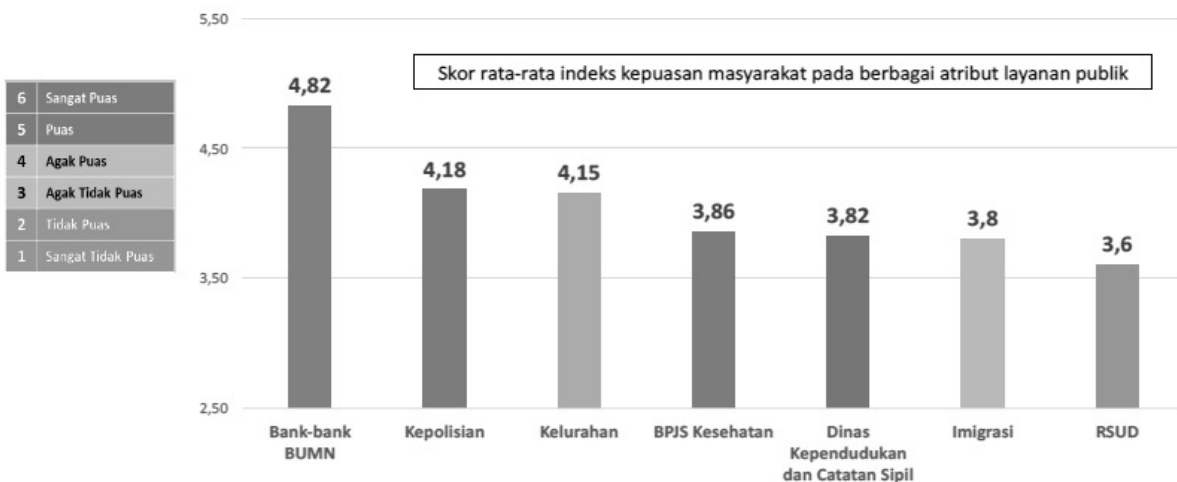
| Lembaga/ Institusi: | Bank-bank BUMN | KEPOLISIAN | Kelurahan | BPJS Kesehatan | Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) | Imigrasi | RSUD | |
|--------------------------|-------------------|------------|-----------|-------------------|---|----------|------|---------------|
| Atribut layanan: | | | | | | | | |
| Kualitas prasarana fisik | 5.00 | 4.38 | 4.33 | 4.30 | 4.16 | 4.12 | 4.06 | 4.34 |
| Profesionalitas Petugas | 4.81 | 4.44 | 4.24 | 3.81 | 3.93 | 3.92 | 3.54 | 4.10 |
| Keramahan Petugas | 4.93 | 4.34 | 4.27 | 3.96 | 3.76 | 3.89 | 3.46 | 4.09 |
| Transparansi biaya | 4.97 | 3.72 | 4.01 | 4.22 | 4.01 | 3.56 | 3.84 | 4.05 |
| Kecepatan Layanan | 4.36 | 4.04 | 3.89 | 3.00 | 3.23 | 3.50 | 3.10 | 3.59 |
| | 4.82 | 4.18 | 4.15 | 3.86 | 3.82 | 3.80 | 3.60 | Rata- Rata |

Diagram 18

Skor Rata-rata Benchmarking Pelayanan Kepolisian

Benchmarking Kinerja Pelayanan Polisi

Kinerja pelayanan Polisi masih bisa ditingkatkan dengan mengacu pada standard layanan perbankan



7. Citra Polri

Penelitian ini juga mencatat temuan menarik, dimana ternyata sumber informasi terbanyak diperoleh masyarakat dari televisi. Disamping itu, masyarakat ternyata lebih suka menonton acara tentang polisi yang diekemas menjadi program acara khusus, seperti misalnya Patroli, 86, dan sebagainya. Secara umum, dari tahun ke tahun, juga tercatat citra Polri terus menunjukkan kecenderungan naik, seperti pada diagram berikut:

Diagram 19
Sumber Informasi Mengenai Polri

Citra Polisi

Sumber informasi tertinggi mengenai Polisi didapatkan masyarakat melalui televisi

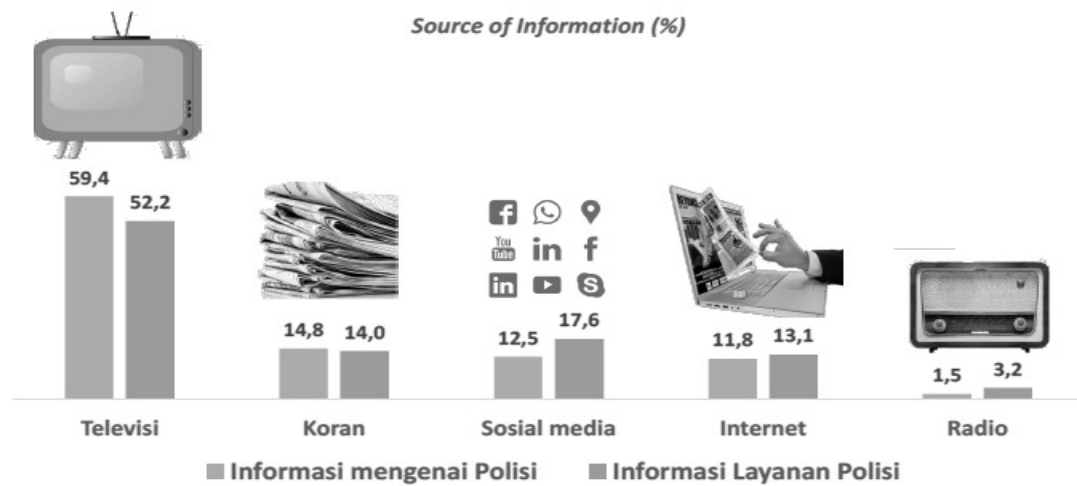


Diagram 20
Ketertarikan Menonton Acara Televisi

Ketertarikan menonton berita / program acara Polisi di televisi

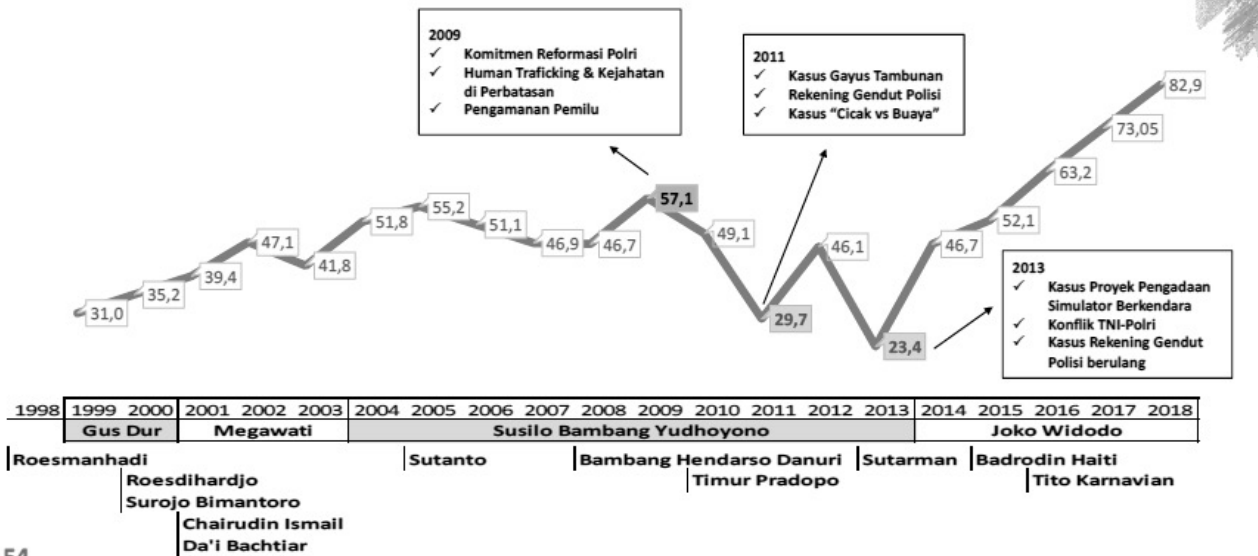
Mayoritas responden tertarik pada acara televisi tentang Polisi, terutama program khusus



Diagram 21
Tren Citra Polri

Citra Polisi

Tren citra polisi meningkat dari tahun 2014 sampai tahun ini



54

Simpulan

Dari Penelitian mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa puas terhadap layanan Polisi.
2. Mayoritas responden tetap lebih memilih jalur resmi dibandingkan dengan jalur tidak resmi.
3. Sebagian besar responden merasa lebih mudah, lebih cepat, dan lebih puas jika mengurus SIM, STNK/BPKB sendiri, namun masih ada yang memilih melalui perantara.
4. Masalah waktu, kecepatan, dan anggapan berurusan dengan Polisi ribet dan menyusahkan adalah alasan utama masyarakat menggunakan jasa perantara.
5. Ketidakpuasan mengurus denda tilang disebabkan masih ada pungutan lebih dan petugas yang dianggap kurang ramah.
6. Tidak terdapat perbedaan yang terlalu jauh antara prioritas pada fungsi Pelayanan dan Perlindungan Polisi.
7. TNI dan Polisi adalah institusi yang paling dipercaya masyarakat dalam menjaga keamanan.
8. Dibandingkan dengan satu dekade lalu mayoritas responden semakin merasa lebih aman dengan hadirnya polisi dalam kondisi kekacauan, di tengah keramaian, dan di lingkungan tempat tinggal.

Daftar Pustaka

Debra L. Nelson and James Campbell Quick. 2006. *Organizational Behavior*. Fifth Edition, South Western: Thomson Corporation.

Jason A. Colquitt, Jeffery A. LePine & Michael J. Wesson. 2009. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*, New York: McGraw Hill.

John (Jack) M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. 2011. Matteson.

Organizational Behavior and Management. Ninth Edition, New York: McGraw-Hill Companies.

John W. Slocum, Jr and Don Hellriegel. 2009. *Principles of Organizational Behavior*. Twelfth Edition, Canada: Nelson Education, Ltd, 2009.

Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. 2011. *Organizational Behavior*, Fourteenth Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.

