



Strategi Komunikasi Polres Kota Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian

Arifana¹⁾, Nurhamidah Gajah²⁾, Mukti Simamora³⁾,
Depi Amelia Putri⁴⁾, Ikram Bedi Romadhon⁵⁾

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

arifana@um-tapsel.ac.id¹⁾, nurhamidah.gajah@um-tapsel.ac.id²⁾, mukti.simamora@um-tapsel.ac.id³⁾
depiamelia0446@gmail.com⁴⁾, ikramhts@gmail.com⁵⁾

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepercayaan masyarakat Kota Padangsidempuan terhadap kinerja kepolisian dan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Polres Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *tri anggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Adapun hasil penelitian adalah Meskipun anggapan masyarakat terhadap Kepolisian tidak terlalu baik namun hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kepolisian masih dapat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari jawaban yang diberikan oleh masyarakat ketika ditanyakan mengenai persepsi mereka terhadap kepolisian, dari 20 informan yang menjawab sangat baik tujuh orang, menjawab baik enam orang, menjawab cukup baik empat orang, ini berarti sebanyak 17 orang dikategorikan memiliki persepsi yang baik terhadap kepolisian, sementara yang menjawab kurang dan buruk hanya tiga orang. Strategi yang dilakukan oleh pihak Polres Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian, antara lain menerapkan slogan PRESISI agar kepolisian dapat lebih ramah dalam melayani, cepat dalam menanggapi keluhan rakyat, dan lebih humanis.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Kepercayaan Masyarakat, Kinerja Polisi

Abstract

The aim of this research is to determine the level of trust of the people of Padangsidempuan City in the performance of the police and to find out how the communication strategy used by the Padangsidempuan City Police is to increase public trust in the performance of the police. The type of research carried out is a qualitative approach, sampling of data sources is carried out purposively and snowballing, the collection technique is triangulation (combination), data analysis is inductive or qualitative, and the results of qualitative research emphasize meaning rather than generalization. The results of the research are that although the public's perception of the Police is not very good, the survey results show that the public's perception of the Police can still be said to be good. This can be seen from the answers given by the public when asked about their perceptions of the police. Of the 20 informants, seven people answered very well, six people answered good, four people answered quite well, this means that 17 people were categorized as having a good perception of the police. , while only three people answered poor or bad. The strategy carried out by the Padangsidempuan City Police to increase public confidence in the performance of the police, includes implementing the slogan PRESISI so that the police can be friendlier in serving, quicker in responding to people's complaints, and more humane.

Keywords: Communication Strategy, Public Trust, Police Performance



PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan mendasar yang diinginkan manusia adalah rasa aman. Menurut teori yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, rasa aman menempati posisi kedua setelah kebutuhan *fisiologi* (kebutuhan fisik seperti makan, minum, seks). Setelah rasa aman diperoleh, maka kebutuhan selanjutnya adalah kasih sayang, penghargaan dan terakhir kebutuhan aktualisasi diri. (Rahmat, 2011 : 165). Kebutuhan akan hal tersebut secara berurutan harus dimiliki oleh seorang manusia. Maka apabila kebutuhan pertama dari lima kebutuhan tersebut tidak dimiliki oleh seseorang, secara otomatis kebutuhan selanjutnya sangat tidak mungkin bisa dicapai. Jika difahami lebih tentang teori Maslow tersebut dapat diketahui bahwa pada dasarnya manusia itu menginginkan rasa aman dalam menjalankan aktifitasnya di tengah-tengah lingkungannya. Dengan perasaan aman tersebut manusia dapat melakukan hal yang produktif yang akan berguna bagi dirinya maupun bagi lingkungannya, terutama urusan sosial, ekonomi maupun politik.

Dalam urusan ekonomi, masyarakat yang merasa aman akan menjadi produktif yang akan memajukan daerahnya melalui berbagai kegiatan, antara lain pekerjaan, perdagangan dan juga penyediaan jasa. Terutama dalam hal ini masyarakat yang tinggal dan beraktifitas di daerah perkotaan, dimana terdapat kehidupan masyarakat yang plural yang terdiri dari berbagai latar belakang suku, etnis maupun agama yang beraneka ragam. Dengan keadaan masyarakat yang beraneka ragam tersebut, maka interaksi yang terjadi diantara mereka pun beraneka ragam pula. Mulai dari interaksi yang harmonis hingga ada beberapa yang menimbulkan konflik, sehingga perlu ada pihak yang bisa menjamin keamanan bagi masyarakat agar dapat menjalankan aktifitasnya dengan nyaman.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 tahun 2002 pasal 1 ayat 5, menyebutkan:

“Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk -bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat”

Dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban, masyarakat butuh suatu lembaga yang khusus fokus pada penegakan disiplin, hukum serta menjaga stabilitas kamtibmas. Untuk itulah maka kemudian dibentuk Kepolisian Republik Indonesia (Polri), merupakan lembaga negara yang diberikan tanggung jawab menjaga rasa aman kepada masyarakat untuk menjalankan segala aktifitasnya.

Tugas utama kepolisian dalam perkembangan sejarah berkisar pada penegakkan hukum (law enforcement), memelihara Ketertiban umum (order maintenance atau peacekeeping) serta pelayanan masyarakat (provide service) (Abidin, 1995 : 67). Menjaga atau memulihkan keamanan dan ketertiban mencakup tugas pembinaan keamanan di darat, laut dan udara serta tugas khusus untuk meredam gangguan keamanan dalam skala luas dan missal. Tugas pembinaan kemanan diwadahi oleh Badan Pembinaan Keamanan (Babinkam). Dan, tugas khusus di sandang oleh polisi yang khusus pula (special police). Polisi khusus ini dibentuk dengan system kerja sebuah gerakan yang militan (semimiliter) dengan mobilitas kerja yang tinggi. Tugasnya antara lain menanggulangi tindak kejahatan berintensitas tinggi, seperti huru-hara dan kekacauan, kerusakan missal dan sejenisnya untuk itulah dibentuk Korps Brigade Mobil (Korpbrimob). (Erma, 2008 : 24)

Selain fungsi utama kepolisian, juga dibutuhkan fungsi pendukung atau penunjang (auxiliary function). Fungsi itu meliputi : laboratorium forensik, identifikasi, dokumentasi kepolisian, psikologi kepolisian, hukum, manajemen, medis, teknologi informasi, administrasi, audit keuangan, sosial budaya, dan lain sebagainya. Untuk itulah dibentuk bidang-bidang yang dapat merealisasikan fungsi pendukung tersebut agar organisasi kepolisian dapat berjalan dengan baik.



Meskipun kamtibmas merupakan tanggung jawab kepolisian untuk dapat menjaganya, namun tetap harus ada peran serta masyarakat sebagai subjek sekaligus objek kamtibmas itu sendiri untuk mempertahankan suasana aman dan nyaman. Karena gangguan keamanan dan ketertiban yang terjadi ditengah-tengah masyarakat tidak akan dapat berlangsung jika semua pihak termasuk masyarakat bisa bekerjasama meredam dan menghilangkan itu semua.

Walter C. Reeless (Kunarto, 1995 : 24) mengemukakan bahwa “situasi kamtibmas di suatu Negara sangat dipengaruhi oleh partisipasi masyarakatnya”. Sehingga dapat dikatakan bahwa jika partisipasi masyarakat terhadap situasi keamanan dan ketertiban di lingkungannya besar, maka gejala-gejala yang menyebabkan terjadinya tindak kejahatan ataupun gangguan keamanan akan mudah diatasi. Sebaliknya jika partisipasi masyarakat rendah, maka kejahatan yang mengganggu keamanan dan ketertiban di tengah-tengah masyarakat, akan tumbuh dan berkembang.

Namun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab terhadap keadaan kamtibmas di lingkungannya. Sebagian besar menganggap bahwa keadaan kamtibmas suatu daerah adalah merupakan tanggung jawab kepolisian semata. Adapula sebagian masyarakat yang masih merasa enggan berhubungan dengan pihak kepolisian, merasa takut untuk melaporkan suatu kejadian kepada pihak kepolisian, memberi informasi mengenai gejala kriminalitas dalam lingkungan masyarakat kepada polisi, adanya pandangan negatif masyarakat kepada polisi, ketakutan jika berhadapan dengan polisi, apalagi berbincang beradu pendapat dan menjalin suatu kemitraan yang solid antara keduanya.

Kesan awam menunjukkan bahwa masih banyak polisi yang dinilai kurang ramah dalam menerima pelapor dalam kantor polisi, kesiapan dalam menerima laporan belum tentu berarti tanggap dengan laporan tersebut, ketanggapan polisi terhadap suatu kasus tergantung pada kasus yang seperti apa dan situasi yang bagaimana yang perlu ditanggapi dan yang kurang perlu ditanggapi segera (Faturachman, 1995 : 62). Ditambah lagi kasus Ferdy Sambo yang sempat mencuat dan menggegerkan negara bahkan dunia, membuat citra polisi semakin memburuk dimata masyarakat. Berdasarkan hasil dari Lembaga Survei Indonesia (LSI), tingkat kepercayaan publik kepada Polri mulai mengalami penurunan sebesar 2% poin dari 72% menjadi 70% pada Agustus 2022. Angkanya kemudian anjlok hingga 17% poin menjadi 53% pada Oktober 2022. Dari pemaparan latar belakang tersebut, maka muncullah keingintahuan penulis tentang bagaimanakah pandangan masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia pada saat ini dan bagaimana upaya yang dilakukan pihak kepolisian untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *tri angulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Tehnik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi. teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif merupakan proses mereviu dan memeriksa data, menyintesis dan menginterpretasikan data yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti, dengan kata lain dapat dikatakan, bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah terkumpul, sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Masyarakat Terhadap kinerja kepolisian

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa masyarakat Kota Padangsidempuan mengenai persepsi mereka terhadap kinerja Kepolisian Resort (Polres) Kota Padangsidempuan, diketahui bahwa masyarakat memiliki persepsi yang berbeda mengenai penilaian

2. Strategi komunikasi polres dalam meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja Kepolisian.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh pihak Polres Kota Padangsidempuan, didapatkan keterangan beberapa Strategi Komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Adapaun strategi yang dilakukan oleh Polres Kota Padangsidempuan.

2.1 PRESISI

PRESISI merupakan program nasional Kepolisian Republik Indonesia. Slogan "PRESISI" dalam Kepolisian Republik Indonesia merupakan singkatan dari "Prediktif, Responsif, Transparan". Slogan ini mencerminkan komitmen Polri dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas dalam menjalankan tugasnya.

1. **Prediktif:** Kepolisian Republik Indonesia berupaya untuk menjadi lebih proaktif dalam mencegah kejahatan dengan mengidentifikasi potensi ancaman dan risiko secara dini. Pendekatan prediktif memungkinkan polisi untuk melakukan tindakan preventif yang lebih efektif, sehingga dapat mengurangi tingkat kejahatan.
2. **Responsif:** Responsif berarti Polri siap untuk merespons dengan cepat setiap situasi keamanan dan krisis yang terjadi. Hal ini meliputi tanggapan cepat terhadap laporan kejahatan, memberikan bantuan kepada masyarakat dalam situasi darurat, dan menangani konflik dengan bijaksana.
3. **Transparan:** Keterbukaan dan transparansi merupakan prinsip yang penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Dengan menjadi lebih transparan, Polri berkomitmen untuk beroperasi dengan integritas dan akuntabilitas, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses kepada publik tentang kegiatan dan kebijakan kepolisian.

Slogan PRESISI mencerminkan upaya Polri dalam meningkatkan profesionalisme, efisiensi, dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Indonesia.

Slogan "PRESISI" dalam Kepolisian Republik Indonesia mulai diperkenalkan pada era kepemimpinan Jenderal Polisi Drs. H.M. Tito Karnavian, M.A., Ph.D., yang menjabat sebagai Kapolri dari 13 Juli 2016 hingga 1 November 2019. Konsep ini diperkenalkan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kinerja dan citra Polri dalam memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat.

Pada masa jabatan Jenderal Tito Karnavian, upaya untuk menguatkan konsep PRESISI terus dilakukan dengan berbagai program dan kegiatan yang diarahkan untuk mencapai tujuan prediktif, responsif, dan transparan tersebut. Melalui promosi yang terus-menerus serta implementasi program-program yang terkait dengan konsep ini, PRESISI menjadi lebih dikenal oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu upaya Polri untuk menjadi lebih modern, efektif, dan responsif dalam menjalankan tugasnya.

2.2 SANTABI

SANTABI adalah akronim dari kata "Selaras, Aman, Tampil Baik". Santabi merupakan program khusus yang dilaksanakan oleh Polres Padangsidempuan dalam pelaksanaan tugas. SANTABI ini juga selaras dengan slogan dari Kapolri yaitu PRESISI dan juga perbuatan sejalan dengan peraturan perundang-undangan atau hukum. Kata SANTABI ini juga secara budaya lokal atau kultural masyarakat Padangsidempuan bermakna menunjukkan kesantunan dan permohonan maaf bila ada kesalahan dalam menyapaikan sesuatu atau melewati orang tua. SANTABI juga merupakan kata tidak asing bagi masyarakat Kota Padangsidempuan. Hal ini menunjukkan bahwa Polres Padangsidempuan dalam bekerja tidak jauh dengan budaya lokal dan



membudayakan budaya lokal dalam bekerja. Agar lebih jelas berikut ini akan dijabarkan SANTABI (Selaras, Aman, Tampil Baik).

- a. Selaras ialah serasi, sesuai, sepadan antara ucapan dengan perbuatan. Anggota Polisi dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus bermental Selaras antara ucapan, perbuatan dengan peraturan perundangan yang mengaturnya dalam bekerja agar tidak lari dari SOP yang telah ditetapkan. Untuk membuat para anggota Polres Kota Padangsidempuan agar bekerja dengan jiwa Selaras maka dilakukan pembinaan. Pembinaan ini bisa dilakukan dengan melakukan pelatihan, pengarahan dan kegiatan keagamaan.
- b. Aman ialah bebas dari bahaya, gangguan dan terlindungi, tenteram. Polisi dalam melaksanakan tugasnya harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Sehingga Polisi bukan institusi yang harus ditakuti dalam bekerja, karena mereka bekerja bukan menebar ketakutan ditengah-tengah masyarakat. Polisi melindungi dan menjamin keamanan masyarakat diwilayah hukum Polres Padangsidempuan. Tindakan-tindakan Polisi dilapangan untuk menciptakan rasa aman dan mencegah perbuatan kriminal.
- c. Tampil Baik ialah menarik dan menyenangkan dalam berinteraksi. Untuk itu anggota Polisi dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus dekat dengan masyarakat dan berbaur dengan masyarakat. Agar mengikis stigma dimasyarakat bahwa Polisi itu tegas, menyerampakan dan ditakuti. Tetapi Polisi bisa tegas, menyeramkan dan ditakuti bagi masyarakat yang berbuat pelanggaran hukum. Tetapi disisi lain Polisi tersebut bisa menyenangkan, menarik dan humanis dalam berinteraksi sosial dengan masyarakat. Hal ini bisa dilihat Polisi turun ke masyarakat dan sekolah-sekolah untuk memberikan penyuluhan hukum penyakit masyarakat, menjaga persatuan bangsa waktu pemilu dan lain-lain.

2.3 Jum'at Curhat

Kapolres Kota Padangsidempuan agar menciptakan lebih dekat dengan masyarakat, mengetahui permasalahan ditengah-tengah masyarakat dan keluh kesah masyarakat seputar Kamtibmas. melakukan kegiatan Jum'at Curhat. Wilayah yang dikunjungi dalam Jum'at Curhat dilakukan secara Random atau acak. Bila mana dalam kegiatan Jum'at Curhat ditemukan permasalahan seputar Kamtibmas seperti narkoba, tawuran, balap liar, perjudian dan lain-lain maka Kapolres langsung memerintahkan anggota terkait untuk meresponnya kelapangan.

Dalam menanggapi kegiatan Jum'at Curhat, ekspresi masyarakat beragam ada yang kaget, rasa was-was dan lain-lain karena secara tiba-tiba didatangi Kapolres. Karena kegiatan Jum'at Curhat tidak ada pemberitahuan kepada pihak-pihak terkait termasuk kepada masyarakat itu sendiri. Rasa was-was itu muncul apa yang terjadi dilingkungan mereka masyarakat, setelah berdialog atau silaturahmi dilakukan lama kelamaan ras tegang dan was-was tersebut mulai mencair atau lebih akrab.

2.4 Patroli Dialogis

Anggota Personil Samapta Polres Kota Padangsidempuan juga melakukan kunjungan dengan menemui langsung masyarakat untuk mensosialisasikan pesan-pesan Kamtibmas. Yang dikunjungi semua lapisan masyarakat tidak pandang bulu bisa pedagang dan masyarakat yang nongkrong, institusi swasta (perbankan) dan kesekolah-sekolah sebagai sasaran pesan-pesan Kamtibmas.

2.5 Podcast Kamtibmas

Kegiatan ini dikelola bidang Humas Polres Kota Padangsidempuan dengan mengundang narasumber dari dalam dan luar institusi Kepolisian. Hal yang dibicarakan dalam kegiatan ini seputar penyakit masyarakat baik perjudian, narkoba dan lain-lain yang terkait dengan Kamtibmas. Dengan kegiatan ini bisa didapat secara langsung kritik dan saran untuk memperbaiki kinerja Kepolisian. Tujuan kegiatan ini juga agar masyarakat umum bisa mengakses kegiatan yang sudah dilakukan atau capaian kinerja Polres Kota Padangsidempuan.



SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Meskipun anggapan masyarakat terhadap Kepolisian tidak terlalu baik namun hasil survey menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kepolisian masih dapat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari jawaban yang diberikan oleh masyarakat ketika ditanyakan mengenai persepsi mereka terhadap kepolisian, dari 20 informan yang menjawab sangat baik tujuh orang, menjawab baik enam orang, menjawab cukup baik empat orang, ini berarti sebanyak 17 orang dikategorikan memiliki persepsi yang baik terhadap kepolisian, sementara yang menjawab kurang dan buruk hanya tiga orang.
2. Banyak strategi yang dilakukan oleh pihak Polres Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian, antara lain menerapkan slogan PRESISI agar kepolisian dapat lebih ramah dalam melayani, cepat dalam menanggapi keluhan rakyat, dan lebih humanis.
3. Selain slogan PRESISI yang dimiliki POLRI, Polres Kota Padangsidempuan memiliki slogan SANTABI, yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan atau hukum.
4. Program yang dilakukan langsung kepada masyarakat yaitu Jum'at Curhat, Patroli Dialogis dan Bhabinkamtibmas yang bertujuan untuk dapat menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat.
5. Untuk menjangkau masyarakat secara luas Polres Kota Padangsidempuan memanfaatkan media sosial berbasis internet dalam mempublikasi kegiatan-kegiatan mereka. Program yang dilakukan menggunakan platform media sosial yaitu seperti Podcast Kamtibmas, kemudian konten-konten berupa gambar maupun video yang berisi tentang kegiatan Polres Kota Padangsidempuan

SARAN

Dalam melakukan aktifitas melayani masyarakat, hendaknya Polisi bisa lebih humanis, ramah, simpatik dan dapat memecahkan permasalahan di masyarakat. Masyarakat diberi kebebasan dalam mengawasi dan memberikan kritik maupun saran terhadap kinerja Kepolisian yang dianggap kurang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A, Farid, Zainal. 1995. *Hukum Pidana I*, Jakarta: Sinar Grafika
- Arifin, Ahmad. 2004. *Kinerja Guru Pembimbing Sekolah Menengah Umum* Disertasi Doktor, tidak Diterbitkan. Universitas Negeri Jakarta.
- A. Muri Yusuf. 2014. *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan"*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Dasgupta, P. (1988). *Trust as a Commodity*. Cambridge. (Basil Blackwell) : The Bodleian Library University of Oxford.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Erma Yulihastin, 2008. *Bekerja Sebagai Polisi*, Jakarta: Esensi Erlangga.
- Heris. (2016). *Ilmu Komunikasi Proses dan Strategi*. Tangerang: Indigo Media.



- Ingkadijaya, Rahmat. 1999. *Faktor Keamanan Dalam Perencanaan Pariwisata*, Jurnal Ilmu Pariwisata, Vol. 4, No.1
- Jemsly Hutabarat dan Martani Huseini, 2011. *Strategi Komprehensif dan Terintegrasi “Strategic Excellence” dan “Operational Excellence” secara Simultan*, Jakarta: UI Press.
- Kunarto, 1995. *Merenungi Kritik Terhadap Polri*, Jakarta: Cipta Manunggal.
- Mahsun. Muhamad. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Penerbit BPFE,
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Rahardjo. Satjipto, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta : Genta Publishing
- Rahmat Hidayat, Dede, 2011. *Psikologi Kepribadian Dalam Konseling*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.
- (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.
- (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabet.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.