

# PERSEPSI DAN PERUBAHAN TINGKAH LAKU POSITIF PADA MASYARAKAT 5.0 TERHADAP POLRI PRESISI DI ERA VUCA

*(Positive Perception and Behaviors Change on Society 5.0 Toward the Precision  
Police in Vuca Era)*

Pung permadi<sup>1</sup>, Ema Puspitasari<sup>2\*</sup>, Syukron Nur Aziz<sup>3</sup>

<sup>1,2,3\*</sup>Intitut Agama Islam Darul A'mal (IAIDA) Lampung, Indonesia

<sup>2\*</sup>Email: [emapuspitasari.1804@gmail.com](mailto:emapuspitasari.1804@gmail.com)

<b>Received:</b> 12/09/2023	<b>Revised:</b> 24/10/2023	<b>Approved:</b> 31/12/2023
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

## Abstrak

Persepsi adalah suatu proses mental di mana individu dapat mengenali, mengorganisir dan menginterpretasikan informasi yang telah diterima melalui panca indera baik penglihatan, pendengaran maupun sentuhan. Persepsi dapat dipengaruhi oleh keadaan lingkungan sekitar melalui pengalaman, harapan dan konteks, sehingga dari persepsi tersebut berdampak pada penerimaan atau perubahan tingkah laku pada individu. Tujuan penelitian untuk mengetahui dampak positif pada masyarakat 5.0 terhadap Visi Polri Presisi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara dan observasi data tidak terstruktur yaitu menggunakan social media Instagram sebagai bentuk Analisa tambahan. Partisipan pada penelitian ini berjumlah 65 meliputi, 50 partisipan dari media social dan 15 partisipan dari hasil wawancara langsung. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa Visi Polri Presisi berdampak positif dalam persepsi masyarakat 5.0 dan mengubah tingkah laku dari sentimen menjadi sebuah kepercayaan dilihat dari Era Vuca yang merupakan tantangan besar bagi setiap instansi terkait. Kemudian, hasil wawancara menunjukkan hasil; (1) Peran Polri dalam penanganan Covid-19 di Masyarakat, (2) dampak positif PAM Rawan Pagi (PRP), (3) Kepuasan Masyarakat terhadap Peningkatan Pelayanan Publik (*Gedung Satu Atap*) dan (4) Persepsi positif masyarakat terhadap Kegiatan Juma't Curhat. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada era Vuca yaitu era kebimbangan masyarakat karena tidak stabilnya suatu sistem serta kepercayaan mampu dijadikan inovasi oleh Instansi Polri.

**Kata Kunci:** *Persepsi, Perubahan Tingkah Laku Positif, Masyarakat 5.0, Polri Presisi Di Era Vuca*

## Abstract

Perception is a mental process in which individuals can recognize, organize and interpret information that has been received through the five senses of sight, hearing and touch. Perception can be influenced by the state of the surrounding environment through experience, expectations and context, so that the perception has an impact on acceptance or change in behavior in individuals. The purpose of the study was to determine the positive impact on Society 5.0 on the vision of the National Police precision. The type of research used in this study is descriptive qualitative, while the method of data collection used is through interviews and observation of unstructured data that is using social media Instagram as a form of

additional analysis. Participants in this study were 65, 50 participants from social media and 15 participants from direct interviews. The results of this study stated that the vision of the precision Police has a positive impact on public perception 5.0 and change the behavior of sentiment into a trust seen from the VUCA Era which is a big challenge for every relevant agency. Then, the interview results showed the results of; (1) the role of the National Police in handling Covid-19 in the community, (2) the positive impact of Pam Rawan Pagi (PRP), (3) public satisfaction with improving public services (one-roof building) and (4) the positive perception of the community towards Friday vent activities. Researchers can conclude that in the VUCA era, the era of public indecision due to the instability of a system and trust can be used as innovation by police agencies.

**Keyword:** *Perception, Positive Behaviors Change, Society 5.0, Precision Police in Vuca Era*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi yang semakin pesat dan berubah-ubah seiring berkembangnya zaman secara langsung berdampak pada masyarakat dalam bidang industri, ekonomi, pendidikan, kesehatan dan maupun di berbagai instansi pemerintah tersebut. Sehingga, kemajuan dalam bidang IPTEK pada lingkungan masyarakat di jadikan sebagai alat bantu untuk kehidupan sehari-hari. Hal merupakan suatu konsep yang dikenal sebagai masyarakat 5.0 (*Society 5.0*). Konsep ini mencerminkan upaya kolaborasi antara kemajuan teknologi dengan nilai-nilai sosial agar terciptanya atmosfer yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berfokus pada keadilan atau kesejahteraan kehidupan manusia. Untuk itu, dalam konteks globalisasi ini dapat memperkuat gagasan bahwa adanya perubahan teknologi juga dapat mempengaruhi segala pola pikir, perubahan tingkah laku maupun cara interaksi dengan sekitar. (Liedfray, 2022).

Pada akhir tahun 2019, seluruh Negara di gemparkan dengan ancaman yang menjadi catatan besar tentang kesehatan global termasuk Indonesia itu sendiri. Covid-19 sebuah penyakit yang di sebabkan oleh virus SARS-CoV-2 yang dapat mengancam siapapun dan kapan pun. Kemudian, setelah meredanya masa-masa sulit Covid-19 atau di sebut pasca covid, munculah sebuah istilah yang dikenal dengan Era Vuca atau era ketidakpastian. Maka dari itu, banyak tantangan yang harus di hadapi suatu negara untuk menstabilkan semua keadaan di Era Vuca termasuk keamanan. Hal ini dilandasi oleh beberapa temuan bahwa masyarakat mengalami kesulitan pasca covid meliputi, masalah tentang kemiskinan, kurangnya pengetahuan dan pendidikan, meningkat nya jumlah angka pengangguran, kepadatan penduduk serta lemahnya kontrol sosial. (Situmeang, (2021).

Oleh karenanya, sebuah instansi harus merencanakan konsep serta strategi untuk menanggulangi faktor-faktor yang ada, agar dapat menciptakan suasana kondusif guna meningkatkan keamanan, memberikan rasa perlindungan, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai kebutuhan. Namun, hal ini tidak akan terlaksanakan tanpa adanya kerjasama dan campur tangan oleh instansi keamanan

terkait yaitu Kepolisian RI (Polri). Artinya, tugas umum Lembaga kepolisian yaitu, mengatur, mengawal dan patrol pada kegiatan masyarakat. (Hasibuan,2021).

Sedangkan citra pada Era Vuca ini sangat erat kaitannya dengan media atau teknologi sedang berkembang pesat dan sebuah tantangan yang besar bagi instansi terkait. Citra Polri di mata masyarakat juga diakui oleh kapolri Jendral Drs. Lityo Sigit Prabowo, M.Si. masih banyak kekurangan dalam penanganan pelayanan, hal ini tentunya dinilai mengkhawatirkan terhadap masa depan polri, karena kurangnya rasa kepercayaan dari masyarakat inilah yang menggantung di pundak generasi Polri Muda. (Riadi & Kurniawati, 2022).

Sehingga, hal ini dianggap instansi sebagai kesempatan untuk melakukan inovasi serta kreatifitas dalam mewujudkan harapan-harapan masyarakat terhadap Polisi. Dimana polisi di tuntut untuk gigih namun humanis, yaitu polisi yang mampu memberikan perfoma pelayanan terbaik dan transparan. Lantas, harapan masyarakat yang begitu besar itupun terlihat di depan mata di bawah Komando Jendral Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si yang mempunyai gagasan (proaktif, bertanggung jawab dan transparan dan berkeadilan). (Hasibuan,2021).

Dengan kata lain, di Era Vuca ini banyak program-program Polri yang telah dilakukan serta di implementasikan secara langsung di lingkungan masyarakat dan menunjukkan hasil yang signifikan baik pada era Pemimpin Polri sebelumnya maupun setelahnya, tingkat kepuasan masyarakat kepada instansi Kepolisian RI tersebut tidak membuat Polri berhenti untuk terus berinovasi dan merasa puas begitu saja. Namun ada beberapa program yang telah di perbaharui (*upgrade*) agar pencapaian dan cita-cita Polri lebih memberikan dampak yang positif terutama di Era Masyarakat Global. Program yang telah di upgrade tersebut di kenal sebagai Polri Presisi dimana prinsip (PREdiktif, responSIbilitas, dan transparaSI berkeadilan) yang terus di terapkan dengan baik. Dan sangat perlu di lanjutkan sebagai tradisi budaya reformasi Polri pada bidaqng organisasi, operasional, pelayanan public dan pengawasan (Sodik & Handayani, 2022).

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suzan (2023) dengan judul *Leadership Agility* dalam Mewujudkan Kepolisian Republik Indonesia yang Adaptif Dan Presisi di Era Vuca. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan kebaruaran (*novelty*) penelitian dan perbedaan beberapa variable yaitu dengan judul "*Persepsi Dan Perubahan Tingkah Laku Positif Pada Masyarakat 5.0 Terhadap Polri Presisi Di Era Vuca*". Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka tujuan yang ingin di capai peneliti ialah mengetahui persepsi dan perubahan tingkah laku positif pada masyarakat 5.0 terhadap Visi Polri Presisi di Era Vuca, yang dilakukan di sekitar lingkungan Polres Lampung Timur Pada Tahun 2023.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa tuturan atau lisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang atau partisipan (Herdiansyah, 2010; Moleong, 2007; sugiyono, 2017) dengan teknik observasi yang tidak terstruktur dan dilakukannya penelusuran analisa pada media social melalui unduhan (*Browsing*) data *Online/Internet Resourcing* untuk mengetahui bagaimana inovasi program “Polri Presisi yang memberikan dampak terhadap persepsi serta perubahan tingkah laku pada masyarakat Era Vuca”. Observasi tidak terstruktur merupakan observasi yang dilakukan karena tidak tahu pasti tentang apa yang akan dilakukan atau diamati dan tidak menggunakan instrument yang telah baku atau ditetapkan sebelumnya, namun hanya berupa rambu-rambu pengamatan (Sugiyono, 2017, pp. 196-198).

Selain itu, untuk mendukung suatu data penelitian dalam pengumpulan data dilakukan pendekatan tambahan yaitu mencari partisipan yang mempunyai pengalaman secara langsung pada situasi yang dimaksud, adapun subjek pada penelitian ini yaitu terdiri dari 65 partisipan terbagi 50 dari Analisa melalui social media dan 15 partisipan yang terdiri dari 3 tokoh masyarakat, 3 mahasiswa dan 9 warga lokal dan metode yang digunakan adalah wawancara langsung (interview).

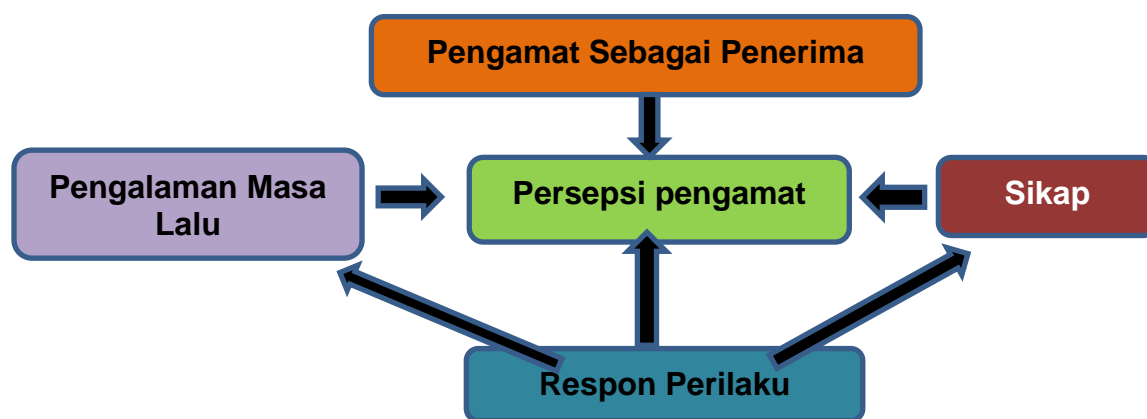
Teori yang digunakan adalah teori persepsi, yaitu pertama teori atribusi dimana yang dimaksudkan oleh Slamet Santoso (2010) bahwa atribusi adalah suatu bentuk usaha dari proses mempersiapkan perilaku-perilaku dalam menghadapi setiap kondisi-kondisi di lingkungan sekitar. Selanjutnya yaitu teori persepsi berdasarkan pada Inferensi Koresponden dimana di kemukakan oleh Listiyana (2015) tentang kemampuan seseorang dalam merespon sebuah kesimpulan terhadap suatu perilaku yang ditampilkan oleh orang lain maupun fenomena yang ada disekitarnya. Terakhir, yaitu persepsi berdasarkan teori Kovariansi yang dimaksudkan Rohmatul Listiyana (2015) yaitu mengenai sudut pandang atau pola fikir seseorang terhadap suatu kondisi tertentu.

Dari beberapa pernyataan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketika suatu persepsi atau sudut pandang seseorang terbentuk dalam situasi yang baik maupun buruk, maka secara otomatis akan memberikan respon perubahan tingkah laku dari pengambilan kesimpulan akhir. Oleh karena itu, adanya persepsi seseorang atau kelompok tertentu akan memberikan ekspresi yang berupa tingkah laku suatu kelompok masyarakat tersebut. Berikut, peneliti memberikan ilustrasi dari sebagian kecil tentang pembentukan persepsi yang dapat menimbulkan perubahan sikap maupun perilaku melalui *Transactional Theory of Perception*.

*Transactional theory of perception (Bentley & Dewey, 1949)*

**Stimulasi Berupa Lingkungan**





## PEMBAHASAN

### Peran Polri dalam Penanganan Covid-19 di Masyarakat

Pada awal pandemic masuk ke Indonesia, Polri telah aktif dalam mengawasi dan menegakan protocol di masyarakat setempat. Termasuk dalam sosialisasi langsung dengan mengajak masyarakat dan para *stakeholder* untuk memakai masker ketika berpergian maupun ketika melakukan aktifitas khusus nya ketika berinteraksi, menjaga jarak aman yang telah ditentukan, dan pembatasan kapasitas di tempat-tempat umum atau keramaian. Selain itu, Polri juga gencar melakukan pendampingan untuk pendistribusian alat pelindung diri (APD), masker dan hand sanitizer sebagai upaya pencegahan.

Disamping itu, peran yang sangat mencolok ketika penanganan Covid-19 yaitu pengamanan dan pendampingan di setiap agenda Vaksinasi Massal yang di lakukan oleh Instansi Kesehatan. Keterlibatan Polri pada saat itu, menimbulkan berbagai persepsi di masyarakat, khusus nya di wilayah Lampung Timur. Sebagai data penunjang pernyataan diatas, terdapat beberapa hasil wawancara di bawah ini yaitu;

*"Menurut saya, anggota kepolisian khususnya wilayah Lampung Timur sudah bekerja keras dan sangat maksimal dalam peran penanganan dan pendampingan ketika vaksinasi di masyarakat"*

**Sn** (Tokoh masyarakat)

*"Saya tidak pernah ketinggalan informasi ketika jadwal Vaksinasi, karena selalu dapat informasi dari WA pak Bhabin"*

**Nr** (Warga Lokal)

*"Tadinya saya sangat canggung ketika bertemu anggota polisi, tapi karena dulu sering bertemu ketika di tempat Vaksin dan beliau sering melakukan sosialisasi, akhirnya sekarang jadi akrab dan selalu bertegur sapa"*

**Bsk** (Warga Lokal)

*“Saya banyak dibantu anggota polisi ketika bingung mau Vaksin, apalagi ternyata banyak polisi yang ramah dan mau terjun langsung membantu para lansia mendapatkan Vaksin.*

**Tn** (Warga Lokal)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya dampak positif dari persepsi masyarakat terkait dengan peran Polri dalam penanganan Covid-19. Selain itu juga adanya sikap apresiasi penuh dari masyarakat itu sendiri di karenakan kinerja dan cara sosialisasi, hal ini sesuai dengan salah satu visi Polri yaitu Responsibilitas. Tanggung jawab penuh yang dilakukan telah berdampak pada aspek penerimaan di dalam lingkungan masyarakat. Selanjutnya, dalam menanggapi konteks pernyataan oleh partisipan **Bsk** *“akhirnya sekarang jadi akrab dan selalu bertegur sapa”* merupakan bentuk perubahan perilaku yang berdampak baik untuk citra Polisi, dan kaitanya dengan Era Vuca yaitu ketika tidak adanya kepastian dan kestabilan pasca Covid, Polri mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga hal ini akan mempengaruhi persepsi dalam kehidupan kedepan nya. Penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa ketika seseorang menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien maka hasil yang akan dicapai juga akan sangat maksimal ditinjau dari kecepatan dan ketepatan (Adrianto, 2019).

#### **PAM Rawan Pagi (PRP)**

Pada Era Vuca yang mengacu pada Ketidakstabilan (*Volatility*) dimana suatu kondisi pada lingkungan dapat berubah dengan cepat dan tak terduga, sering kali berkaitan dengan fluktuasi dalam faktor-faktor salah satunya ekonomi. Hal, ini tentunya sangat mempengaruhi dalam kesenjangan kehidupan social. Adanya masa ketidakstabilan pasca Covid, baik Negara maupun masyarakat perlahan mulai menata kembali dari kegiatan Ekonomi. Karena banyak angka pengangguran dan PHK saat itu, membuat beberapa keluarga kehilangan pekerjaan dan mata pencaharian. Sehingga, sampai saat ini masih banyak ditemukan tingkat kerawanan atau kejahatan di jalan raya.

Hal ini menjadi salah satu inisiatif Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program nya yaitu PRP (PAM Rawan Pagi) untuk mengatasi berbagai tantangan keamanan pada waktu pagi hari. Program ini bertujuan untuk memastikan keamanan, kenyamanan dan ketertiban masyarakat pada pagi hari. Terdapat beberapa hasil wawancara di bawah ini mengenai dampak dari PAM rawan pagi terhadap persepsi masyarakat.

*“Dulu sering sekali terjadi kecelakaan karena salah satu daerah di Lampung Timur sangat rawan dikarenakan jalan yang dekat dengan pasar. Banyak penjual dan pembeli ugal-ugalan ketika menyebrang, alhamdulillah sekarang sudah banyak anggota polisi yang berjaga”*

**P1**

*“Setiap hari saya bekerja di Pasar Pekalongan (Lampung Timur), ketika pagi hari sering terjadi penjambretan karena jalan yang lumayan sepi. Tapi sekarang banyak polisi yang berjaga pada waktu pagi, bahkan sering kali membantu saya menyebrang jalan”*

**P2**

*“Saya sangat merasa aman ketika melewati jalan yang sepi pada pagi hari, karena di titik lokasi tertentu pada sekiranya pukul 06.00 polisi sudah siap siaga berjaga di tempat, saya berharap program ini terus berjalan”*

**P3**

Dari pernyataan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya kepuasan masyarakat terhadap program polri yang dinilai sangat membantu akibat terlalu sering terjadi kejahatan maupun tingkat kecelakaan pada pagi hari. Situasi ini merupakan salah satu keberhasilan Polri pada salah satu Visi *Prediktif* dimana sebelumnya terbentuk rencana perkiraan atau prediksi tentang suatu kejadian yang akan terjadi. Kemudian, akibat peningkatan persepsi positif dilingkungan masyarakat otomatis akan menimbulkan rasa kepercayaan dari masyarakat itu sendiri. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa tradisi budaya polri yang telah dilakukan dan berujung memberikan dampak positif maka akan mempengaruhi respon positif pada lingkungan masyarakat (Brata & Nashar 2022).

### **Kepuasan Masyarakat terhadap Peningkatan Pelayanan Publik (*Gedung Satu Atap*)**

Pelayanan publik merupakan jenis pelayanan atau fasilitas yang di sediakan oleh suatu instansi guna mempermudah segala aktifitas dan kebutuhan masyarakat umum. Tujuan adanya pelayanan public ini adalah untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, kesejahteraan masyarakat, serta meningkatkan kualitas hidup mereka. Salah satu layanan yang disediakan oleh instansi polri yaitu pada pelayanan public dalam bentuk administrative. Dimana kegiatan tersebut sangat berdampak kepada kebutuhan masyarakat. Program pelayanan Gedung satu atap di Polres Lampung Timur, dinilai sangat bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara langsung serta pengumpulan analisa data melalui media social (IG) yang di unggah oleh Instansi tersebut.

*“sekarang buat SKCK dan administrasi lain nya sudah sangat mudah karena tidak perlu lama-lama mengantri mengambil nomor antrian dan tidak dapat quota, kita cuma perlu mendownload aplikasi Badak Berjaya Lampung Timur untuk regristrasi dari rumah dan dapat nomor antrian”*

**Ab** (calon mahasiswa)

*“3 minggu yang lalu, saya baru membuat SKCK untuk keperluan mendaftar pekerjaan, saya sangat puas karena proses nya sangat cepat. Pelayanan bagian pengambilan sidik jari juga sangat ramah “*

**By** (warga local)

*“beberapa tahun yang lalu saya pernah membuat SKCK dan belum lama ini ketika saya mau memperpanjang dan datang langsung ke Polres Lampung Timur saya terkejut karena sudah banyak perubahan. Sekarang tempat pelayanan dekat dengan pintu masuk sehingga saya tidak bingung, pembayaran juga sangat mudah lewat E-banking”*

**Pnd** (warga lokal)

Pernyataan diatas merupakan hasil wawancara secara langsung dari masyarakat yang pernah membuat syarat administratif yang di gunakan sebagai syarat melamar pekerjaan, mendaftar CPNS maupun syarat memasuki studi lanjut perkuliahan. Sebagai, bahan penunjang telah dianalisa 50 partisipan dari social media yang dibagikan atau publish oleh instansi terkait mengenai hasil kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi masing-masing individu. Adapun hasil analisa yang sudah di olah data sebagai berikut:

*“pelayanan pembuatan SKCK sangat mudah, cepat dan biaya sesuai kebutuhan”*

**Ab**

Pernyataan diatas mempunyai persamaan dengan pernyataan dibawah ini yaitu:

*“saya merasa nyaman membuat skck karena pelayanan yang sangat baik, tempat tunggu yang nyaman dan biaya sesuai prosedur”*

**Rn**

Dari hasil kolaborasi Analisa data wawancara langsung maupun tidak langsung diatas peneliti menyimpulkan bahwa adanya dampak persepsi positif pada pelayanan public yang dilakukan oleh program polri diantaranya, masyarakat merasa mendapat fasilitas yang mudah sesuai dengan perkembangan teknologi (*masyarakat 5.0*) dengan inovasi pendaftaran online melalui aplikasi yang diluncurkan oleh instansi tersebut. Selain itu, fasilitas ruang tunggu yang nyaman tentunya membuat masyarakat menjadi lebih kondusif dalam menunggu berkas administratif selesai.

Dengan performa pelayanan yang baik dan menciptakan sikap yang Humanis mampu mengubah tinggkah laku masyarakat, yang pada awal mula masyarakat mempunyai rasa sentimental pada polri, akhirnya dapat merespon dengan sikap yang baik pula, dari sini kita dapat melihat adanya timbal balik respon yang cukup baik.

Penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dan nyaman akan menghasilkan persepsi dan perubahan tingkah laku yang positif dimana adanya perasaan nyaman, aman dan kondusif.



Secara otomatis kepuasan masyarakat meningkat akibat adanya kualitas yang baik (Fishendra, 2022).

### **Persepsi positif masyarakat terhadap Kegiatan Juma't Curhat**

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, pengawasan dan pembinaan kepada masyarakat umum. Polri sangat berperan aktif dalam melakukan perubahan guna terciptanya pendekatan kepada masyarakat, hal ini ditempuh dengan metode sosialisai secara langsung melalui kegiatan Jum'at Curhat, dimana terdapat beberapa tujuan polri agar dapat tercapai sesuai Visi Polri Presisi yaitu *Prediktif, Responsibilitas dan Transparasi Berkeadilan*. Selanjutnya, hal ini menimbulkan berbagai reaksi positif pada masyarakat umum, dimana konteks Kegiatan Jum'at Curhat tidak hanya mengenai permasalahan disekitar. Namun, beberapa solusi, kritik, dan saran dari masyarakat untuk Instansi tersebut. Kolaborasi ini, menimbulkan Response dan feedback baik pada insntansi terkait maupun sasaran (masyarakat 5.0).

Jum'at Curhat di gunakan sebagai wadah sosialisasi program polri yang terbentuk atau diciptakan dengan menggabungkan kebutuhan masyarakat pada era Vuca. Misalnya, peluncuran dan gencaran sosialisasi tentang aplikasi *Super App Polri* yang dengan mudah dapat di akses melalui Play Store Ponsel masing-masing individu. Dari beberapa hasil interview yang diperoleh, maka dihasilkan data:

*"Saya mendukung program Kegiatan Jum'at Curhat yang diadakan oleh tiap-tiap polsek karena lewat kegiatan itu, saya dapat melakukan Q&A tentang apapun, dari permasalahan di desa dan ketika ingin bertanya bagaimana mengurus syarat administrative"*

**Sn**

*"kegiatan ini sangat positif, dimana kita sebagai masyarakat merasa aspirasi kita tersampaikan dengan baik dan mendapat tanggapan yang baik juga dari anggota kepolisian"*

**By**

*"Lewat jum'at curhat saya jadi tahu ada aplikasi yang diluncurkan polri untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi mengenai syarat administrative, mekanisme pembuatan, izin keraiaman dan jarak zona polsek terdekat. Kita juga dapat menerima informasi ter update mengenai berita hoax yang ada pada dashboard laman aplikasi tersebut"*

**Em**

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan-kegiatan yang berkaitan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat memberikan dampak yang sangat signifikan Dimana Visi Presisi Polri yang transparan mendapat tanggapan yang baik. Selain itu, adanya sosialisasi ini meningkatkan pengetahuan tentang aplikasi pada program tersebut guna mempermudah dan mempercepat pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa teknologi yang dapat

dimanfaatkan dengan baik dapat meningkatkan pelayanan public sebagai peningkatan mutu sebuah instansi (Al Mudzakir, 2022).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi dan tingkah laku pada masyarakat terhadap program Polri presisi sangat berdampak positif pada kehidupan sehari-hari dilingkungan masyarakat baik antara hubungan masyarakat dengan instansi tersebut. Adapun poin khusus yang telah di dapatkan peneliti dari hasil studi Analisa melalui social media maupun melakukan interview langsung, mendapat hasil berupa; (1) Peran Polri dalam Penanganan Covid-19 di Masyarakat, (2) PAM Rawan Pagi (PRP), (3) Kepuasan Masyarakat terhadap Peningkatan Pelayanan Publik (Gedung Satu Atap) dan (4) Persepsi positif masyarakat terhadap Kegiatan Juma't Curhat.

Selanjutnya, akibat terjadinya kesenjangan social pasca Covid dapat di jadikan sebuah inovasi dan terobosan baru untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Masyarakat 5.0 dikenal sebagai masyarakat yang sudah sangat erat dengan kemajuan teknologi yang sedang berkembang. Banyaknya berbagai program yang ada, namun kurang dimanfaatkan dengan baik. Peluncuran Super APP Polri merupakan suatu cara agar masyarakat dapat menggunakan secara keberlangsungan dan dapat digunakan sesuai kebutuhan. Beda hal nya, jika pemanfaatan teknologi yang kurang tepat, misalnya menulis berita yang tidak benar atau *Hoax* dan lain-lain.

Penerimaan program percepatan polri sudah sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Era ini, dengan sangat mudah melakukan pengaduan secara online dengan mudah, murah dan cepat. Sehingga cara ini di nilai sangat efektif dan efisien, baik waktu maupun biaya. Selain itu, Polri sudah dinilai cukup terbuka dalam menjalankan salah satu visinya yaitu Transparasi, dimana semua masyarakat tidak hanya di lingkungan tertentu tetapi semua kalangan dapat menyampaikan aspirasinya secara bebas dan terbuka.

Dalam hal lain, pasca keterlibatan polri dalam penanganan covid dinilai juga merupakan tindakan yang tepat. Karena pada masa-masa sulit baik kalangan tenaga kesehatan, keamanan maupun masyarakat Bersama-sama mencegah penyebaran virus serta bersinergi dalam menanggulangnya. Sehingga, pada masa ketidakpastian secara langsung meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap polri. Munculnya spekulasi serta persepsi yang buruk perlahan mampu di hilangkan oleh program-program yang sangat baik.

Sedangkan dalam program PAM Rawan Pagi (PRP) mendapat respon sangat positif dari masyarakat, dikarenakan masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya anggota polisi yang sering ditemukan terjun langsung memantau situasi pada saat pagi hari. Dimana pagi hari merupakan aktivitas yang sangat padat, misalnya

banyak anak sekolah berangkat kerja, orang dewasa pergi bekerja serta kegiatan jual beli. Hal ini menjadi faktor utama penyebab rawan kecelakaan dan menjadi kesempatan bagi kriminalitas di jalan. Beberapa situasi sering terjadi ketika anak sekolah berangkat kerja melewati jalan sepi dan mendapat tindak kejahatan misalnya penjambratan. Pam Rawan pagi selaras dengan visi Transparasi Berkeadilan, yang dimaksudkan peneliti disini yaitu adanya tingkat keadilan bagi masyarakat yang diperlakukan sama, dengan kata lain pihak kepolisian seutuhnya menjaga keamanan dan kenyamanan pengendara.

Terakhir, peningkatan pelayanan dalam administrasi public (Gedung satu atap), kita tahu bahwa persyaratan administrative yang dikeluarkan oleh sebuah instansi sangat penting sebagai syarat wajib untuk karir dan menunjang pekerjaan masyarakat di era 5.0, contohnya ketika mendaftar pekerjaan, syarat studi lanjut dan memenuhi syarat pendaftaran CPNS. Maka, dilihat dari fungsinya akan ada banyak masyarakat yang sangat membutuhkan dokumen tersebut. Secara tidak langsung, masyarakat akan pergi menuju kantor pelayanan di instansi yang dimaksud. Jika dalam pelayanan sangat baik, maka masyarakat akan sangat nyaman ketika membuat persyaratan tersebut serta merasa puas akan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat.

Dari beberapa pernyataan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa adanya perubahan tingkah laku yang positif dari persepsi masyarakat mengenai Visi Polri yang berjalan, mengingat masyarakat tengah di hadapi oleh era yang tidak pasti dan kebingungan pasca covid.

### **Saran**

Dari hasil interview diatas terdapat beberapa saran membangun untuk anggota polri agar visi misi polri serta dapat meningkatkan kepercayaan publik, peneliti mengelompokan data Analisa saran meliputi;

1. Pelayanan Publik terkhusus SKCK harus diadakan di tengah masyarakat, misalnya Pelayanan SKCK keliling pada tiap-tiap daerah.
2. Sosialisasi Aplikasi Supper App Polri harus sering dilakukan, terutama pada daerah rawan dan terpencil.
3. Percepatan dan respon penanganan kasus di desa harus lebih ditingkatkan.
4. Polri lebih gencar mensosialisasikan ketika ada aplikasi dan program baru sehingga aplikasi dan program tersebut lebih dikenal masyarakat dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Adrianto, S. (2019). *Leader Must Be Innovative*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Adrie, A. (2018). Konsep Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Kepegawaian. *Jurnal Aktual Justice*, 3(1), 30-49. <https://doi.org/10.47329/aktualjustice.v3i1.452>

Al Mudzakir, T., Pratama, A. R., Juwita, A. R., & Sukmawati, C. E. (2022). Sosialisasi Penerapan Teknologi Untuk Administrasi Desa Cikampek Utara. *Jurnal Buana Pengabdian*, 4(2), 106-111.

Brata, J. T., & Nashar, A. (2022, June). Visi Presisi POLRI dan Budaya Kerja Pada Kepolisian Resort Konawe Selatan. In *Indonesian Annual Conference Series* (pp. 51-56).

Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66-73.

Hardiyansyah. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavamedia.

Hasibuan, E. S. (2021). WAJAH POLISI PRESISI Melahirkan Banyak Inovasi dan Prestasi. Raja Grafindo Persada.

Hidayah, N. (2022). Agile Leadership dalam mewujudkan birokrasi yang adaptif.

Liedfray, T., Waani, F. J., & Lasut, J. J. (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1).

Merdeka, "Polri Sebut Gangguan Keamanan Selama Masa Pandemi Covid-19 Meningkat," *Merdeka.com*, 2020. [https:// www.merdeka.com/peristiwa/polri-sebutgangguan-keamanan-selama-masa-pandemicovid-19](https://www.merdeka.com/peristiwa/polri-sebutgangguan-keamanan-selama-masa-pandemicovid-19-meningkat.html) meningkat.html (accessed sept, 23, 2023).

Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Riadi, M., & Kurniawati, D. (2022). Presisi Sebagai Inovasi Dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(4), 1569-1581.

Santoso, Slamet. 2010. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Situmeang, S. M. (2021). Fenomena kejahatan di masa pandemi Covid-19: Perspektif Kriminologi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(1), 35-43.

Sodik, A., & Handayani, Y. (2022). Peran Polri Dalam Penanganan Covid-19 Dengan Mengaplikasikan Konsep Presisi Dan Berkeadilan Bermartabat Di Masa Pandemi. *De Jure Critical Laws Journal*, 3(1), 56-65.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suzan, N. H. (2023). Leadership Agility dalam Mewujudkan Kepolisian Republik Indonesia yang Adaptif Dan Presisi di Era Vuca. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 755-762.

Valentino, R., Hartanto, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari, A. L., & Murdhani, L. A. (2022). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban

dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 597-606.