



Digital Receipt

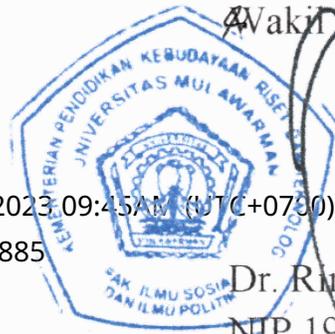
This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

27%

Submission author: Angga Gautama
Assignment title: JURNAL
Submission title: PERSEPSI MASYARAKAT BALIKPAPAN TERHADAP LAYANAN CA...
File name: Jurnal_Angga_2023_3.docx
File size: 50.78K
Page count: 13
Word count: 3,697
Character count: 25,553
Submission date: 09-Nov-2023 09:45 AM (UTC+07:30)
Submission ID: 2222352885

SIMILARITY INDEX



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Rina Juwita, S.P., MHRIR
NIP.198104172005012001

eJournal Ilmu Komunikasi, 2021, 9 (4): 27-38
ISSN 2502-5961 (Cetak), ISSN 2502-597X (Online), ejournal.ikom.fkip-unmul.ac.id
© Copyright 2017

PERSEPSI MASYARAKAT BALIKPAPAN TERHADAP LAYANAN CALL CENTER 110 KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR

Angga Gautama¹⁾, Kheyene Molekandella Boer²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisa persepsi masyarakat Balikpapan terhadap layanan call center 110 Polda Kaltim, dengan fokus pada aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Peneliti menggunakan teori Penilaian Sosial dalam konteks ini untuk memahami bagaimana masyarakat menilai dan merespons layanan ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori penilaian sosial. Teori ini menunjukkan bahwa seseorang cenderung menggunakan pengalaman pribadi sebagai dasar dalam memberikan penilaian. Penilaian ini dipengaruhi oleh faktor internal dan pengalaman masa lalu individu. Aspek kognitif mencerminkan bahwa masyarakat memiliki beragam sumber pengetahuan yang memengaruhi persepsi positif mereka. Aspek afektif, respons cepat dan panduan yang jelas dari petugas call center meningkatkan kepuasan masyarakat, menciptakan rasa aman, dan memperkuat keyakinan pada efektivitas layanan ini. Aspek psikomotor mencakup peran penting Layanan Call Center 110 merespon situasi darurat.

Hasil penelitian ini mencerminkan pentingnya Layanan Call Center 110 dalam menjaga keamanan masyarakat Balikpapan. Persepsi positif masyarakat sangat dipengaruhi oleh akses informasi yang mudah dan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna dan petugas call center. Rekomendasi termasuk peningkatan pelatihan petugas, kampanye edukasi publik, dan komitmen terhadap respons cepat, yang semuanya akan membantu memperkuat layanan ini untuk mendukung masyarakat secara lebih efektif.

Kata Kunci: Persepsi masyarakat, Layanan call center 110, Kepolisian.

¹⁾ Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: anggagautama2@gmail.com

²⁾ Dosen Pembimbing I dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.