

## Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terhadap call center 112 polda metro jaya

NT Witjaksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96419&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui ada tidaknya hubungan atas meningkatnya laporan masuk ke Call Center dengan partisipasi masyarakat. Penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu menemukan gambaran tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk melaporkan kejadian ke kepolisian melalui fasilitas Call Center.

Penelitian ini menggunakan Multistage Random Sampling Method (Metode Sampling Multi Tahap) dengan ukuran sample ditetapkan berjumlah 500 responden. Instrumen angket yang digunakan pada survei diuji keabsahannya melalui uji reliabilitas dan uji korelasi. Data final yang sudah diuji kemudian dianalisa menggunakan metode Cross Tabulation (Tabulasi Silang) untuk menghasilkan temuan penelitian yang mampu menjawab tujuan penelitian.

Berdasarkan analisa terhadap data yang diperoleh, ditemukan beberapa informasi menarik diantaranya masih sangat diharapkan lembaga kepolisian pada saat warga menghadapi keadaan darurat, yang dalam konteks Entitas Sosial Horisontal, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki Modal Sosial yang baik. Dengan memperhatikan beberapa informasi tambahan, maka ditemukan pula bahwa unsur kemudahan mendominasi latar belakang penggunaan Call Center. Hal ini tentunya menjadi masukan yang menarik pula, karena ternyata cukup banyak responden yang menghubungi Call Center dengan alasan karena tidak ada resiko.

Informasi pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi kepolisian, karena dalam penelitian ini ditemukan bahwa partisipasi warga sebenarnya cukup rendah, tetapi ternyata dengan tersedianya layanan Call Center hambatan dari berbagai aspek (Sosial Ekonomi, Entitas Sosial Horizontal dan latar belakang Security Engagement) yang rendah yang dihadapi oleh warga dapat dikurangi.