

## Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja polri tahun 2021

Azis Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519811&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2021 ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara.. Penelitian ini menggunakan mix method yang merupakan gabungan dari kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei dengan jumlah responden sebanyak 44.516 orang yang tersebar di 185 Polres di 34 Polda dengan margin error yang ditolerir sebesar 5%. Adapun metode kualitatif yang digunakan adalah Focus Group Discussion (FGD) dan wawancara mendalam (in-depth interview). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri pada tahun 2021 sebesar 83,14 dengan kategori Sangat Baik. Skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional, yaitu fungsi Binmas 85,25; fungsi Intelkam 80,99; fungsi Lantas 83,53; fungsi Reskrim 82,97; dan fungsi Sabhara 82,94. Berdasarkan hasil regresi pada data kuesioner maka faktor yang berpengaruh terhadap IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional dikategorikan menjadi; a) layanan unggulan, b) layanan perlu peningkatan, c) layanan perlu pembenahan. Adapun persepsi dan ekspektasi masyarakat juga beragam yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias terhadap program-program layanan yang diberikan kepolisian, seperti: pola pendekatan Bhabinkamtibmas dengan basis keagamaan dan kultral, peningkatan sarana dan prasarana teknologi di bidang pelayanan, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber di era digital, dan patroli di tempat-tempat rawan. Sementara itu, perspektif internal kepolisian juga telah melakukan terobosan dan inovasi layanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, seperti: optimalisasi keberadaan polisi di lingkungan tempat tinggal, penerapan teknologi di bidang layanan operasional, dan pembentukan tim-tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Namun demikian, masih ada kendala personil Polri di dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat, seperti terbatasnya jumlah personil, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata di wilayah, minimnya budaya tertib lalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan disesuaikan dari hasil uji regresi di masing-masing fungsi, yakni 1) melakukan langkah-langkah untuk mempertahankan layanan kategori unggulan, 2) melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan kategori perlu ditingkatkan, dan 3) melakukan langkah-langkah untuk revitalisasi layanan yang perlu pembenahan.