

## Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja polri tahun 2020

Azis Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542054&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah penting diketahui karena keterlibatan segenap masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, termasuk kinerja berbagai lembaganya. Tulisan ini membahas tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2020. Tujuannya ialah 1) mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri, baik terhadap keseluruhan lima fungsi layanan kepolisian maupun terhadap tiap fungsi layanan kepolisian; 2) mengetahui inovasi yang dilakukan berbagai Polres untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat dan kendala yang dihadapi kepolisian untuk mewujudkan layanan prima kepolisian kepada masyarakat. Penelitian dilakukan pada seratus sebelas Polres terpilih di jajaran 24 Polda dengan menggunakan metode campuran. Secara keseluruhan, kinerja Polri berkategori baik dengan persentase tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 80,98%. Urutan tingkat kepercayaan masyarakat kepada lima fungsi layanan kepolisian dari yang tertinggi sampai yang terendah ialah fungsi Intelkam 82,66%, fungsi Lantas 82,05%, fungsi Binmas 81,85%, fungsi Sabhara 81,35%, dan dan fungsi Reskrim 77%. Inovasi yang dilakukan oleh masing-masing Polres terpilih di jajaran 24 Polda untuk memberikan layanan prima kepolisian kepada masyarakat ialah dengan 1) memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi; 2) memberikan pelayanan dengan lebih mendekati diri kepada masyarakat; 3) menyediakan fasilitas pelayanan; 4) membangun kemitraan dengan masyarakat. Beberapa kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan inovasi layanan prima kepada masyarakat ialah ketidaksesuaian kebutuhan dan ketersediaan personel, anggaran, sarana, dan prasarana yang berdampak terhadap beban kerja berlebih, ketidak optimalan pencapaian target kerja, dan penilaian masyarakat. Rekomendasi yang ditawarkan adalah penerapan manajemen pengetahuan dan pendekatan kesisteman dalam pelaksanaan tugas Polri sehingga pelaksanaan tugas kepolisian dapat dilakukan secara sistemik dan sistematis.