

TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA POLRI TAHUN 2020

Azis Saputra
Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Saputraazis2020@gmail.com

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 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 mendekatkan 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, ketidakefektifan 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.

Kata Kunci: tingkat kepercayaan masyarakat, kinerja Polri, fungsi layanan kepolisian, layanan prima

ABSTRACT

It is important to know the level of public trust in government institutions because the involvement of the whole community is strongly influenced by the level of public trust in the government, including the performance of various institutions. This paper discusses the level of public trust in Polri's performance in 2020. The objectives are 1) to determine the level of public trust in the National Police's performance, both in all five police service functions and in each police service function; 2) knowing the innovations made by various Polres to provide excellent service to the community and the obstacles faced by the police in realizing excellent police service to the community. The research was conducted at one hundred and eleven selected Polres in the ranks of 24 Polda using mixed methods. Overall, the National Police's performance was in the good category with a trustworthiness level of the community of 80.98%. The order of the level of public trust in the five police service functions from the highest to the lowest is the Intelligence function 82.66%, the Traffic function 82.05%, the Binmas function 81.85%, the Sabhara function 81.35%, and the Criminal Investigation function 77%. . The innovations made by each selected Polres in the ranks of 24 Polda to provide excellent police service to the public are by 1) providing information technology-based services; 2) providing services by getting closer to the community; 3) providing service facilities; d) build partnerships with the community. Some of the obstacles faced in implementing excellent service innovations to the community are mismatches in the needs and availability of personnel, budgets, facilities and infrastructure which have an impact on excess workload, not optimal achievement of work targets, and community assessment. The recommendations offered are the application of knowledge management and a systemic approach in the implementation of Polri's duties so that the implementation of police duties can be carried out systemically and systematically.

Keywords: *public trust level, Polri performance, police service function, excellent service*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kepolisian sebagai suatu lembaga pemerintah berperan dalam memberikan pelayanan publik di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Seperti halnya berbagai lembaga lain, kinerja layanan kepolisian turut mendukung penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Personel Polri yang profesional dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian merupakan pondasi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Personel Polri yang profesional diindikasikan dengan kompetensi dan perilaku etik yaitu yang memiliki perilaku persuasif, partisipatif, inklusif, proaktif dan memiliki kompetensi pemecah masalah, yang diharapkan, diinginkan dan dibutuhkan masyarakat.

Kualitas penyelenggaraan layanan publik di institusi kepolisian terus menjadi sorotan berbagai pihak, baik oleh masyarakat, kalangan akademisi, praktisi dan media massa. Berbagai keluhan layanan kepolisian sudah bukan menjadi rahasia umum disuarakan. Oleh sebab itu, penelitian tentang penilaian pelayanan prima kepolisian penting dilakukan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja Polri.

Berbagai survei terkait penilaian kinerja Polri telah banyak dilakukan oleh berbagai lembaga eksternal kepolisian dan internal kepolisian. Puslitbang Polri melakukan penelitian dalam kurun waktu lima tahun terakhir, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Namun, pada tahun 2019 terjadi penurunan dibandingkan tahun 2018. Secara berturut-turut, hasil penilaian tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dari tahun 2015–2019 adalah 65,92%; 68,99% 80,31%, 82,32%, 77,36%.¹

Penelitian serupa juga dilakukan oleh pihak eksternal kepolisian, yaitu oleh Litbang Kompas dan Mark Plus. Hasil survei Litbang Kompas tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Republik Indonesia selama empat tahun terakhir, tahun 2015 sampai dengan tahun 2018, secara berturut-turut, yaitu 52,1%; 63,2%; 73,05%; 82,9%.² Sementara itu, Mark Plus mengadakan survei tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada tahun 2018 dengan hasil sebesar 90%.³ Grafik 1 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri cenderung meningkat dan tidak ada perbedaan signifikan antara hasil survei Puslitbang Polri dengan Litbang Kompas pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.



Grafik 1. Kecenderungan Kepercayaan Masyarakat

Sumber: Hasil penelitian Puslitbang Polri, Litbang Kompas dan Alvara Riset.

¹ Hasil penelitian Pusitbang Polri tahun 2015 sampai dengan tahun 2019.

² Hasil penelitian Litbang Kompas tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.

³ <https://news.detik.com/berita/d-4411008/survei-markplus-indeks-kepercayaan-warga-ke-polisi-tinggi> diakses pada tanggal 19 Agustus 2019.

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada 2020 secara umum dan terhadap lima fungsi layanan kepolisian sebagai lanjutan dari penelitian tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengetahui inovasi yang dilakukan oleh berbagai Polres dalam melakukan layanan prima kepada masyarakat dan kendala yang dihadapi di lapangan.

Untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan Polri pada 2020, penelitian ini menggunakan lima indikator, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kesesuaian (*conformance*). Pertama, bukti langsung (*tangibles*) layanan kepolisian dapat ditunjukkan oleh ketersediaan sarana prasarana terkait layanan kepolisian dan kuantitas personel Polri yang memadai dalam pelaksanaan tugas kepolisian. Kedua, keandalan (*reliability*) layanan kepolisian berorientasi pada akurasi hasil dan ketepatan waktu. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari kesediaan personel Polri menolong masyarakat, menginformasikan berbagai hal terkait layanan kepolisian, dan kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik (empati). Keempat, jaminan (*assurance*) terhadap kualitas layanan kepolisian diindikasikan oleh pengetahuan dan kesopanan personel Polri sehingga terpercayanya dalam melakukan tugas kepolisian. Kelima, kesesuaian (*conformance*) mengacu pada prosedur, termasuk SOP dalam layanan dan biaya layanan kepolisian.

METODE

Penelitian ini menggunakan *mix method* (kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif). Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah survei.

Lima indikator digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga Polri, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kesesuaian (*conformance*). Kelima indikator tersebut dan substansinya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri

NO	INDIKATOR	SUBSTANSI
1.	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	▪ Fasilitas fisik; ▪ Personel Polri yang memadai secara kuantitas; ▪ Sarana komunikasi terkait layanan kepolisian (misalnya: nomor pengaduan polisi berfungsi).
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	▪ Layanan kepolisian yang memuaskan; ▪ Layanan kepolisian diberikan tepat waktu.
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	▪ Kesediaan menolong (<i>helping</i>); ▪ Kesediaan menginformasikan hal-hal yang relevan dengan layanan kepolisian (<i>courtesy</i>); ▪ Kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik.
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	▪ Pengetahuan; ▪ Kesopanan; ▪ Dapat dipercaya.
5.	Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	▪ Prosedur (SOP, slogan, dsb); ▪ Biaya.

Sumber: Diolah dari berbagai literatur

HASIL

Pada bagian ini dibahas tiga hal utama, yaitu penilaian masyarakat terhadap lima fungsi layanan kepolisian yang diulas satu per satu, penilaian masyarakat terhadap fungsi layanan masyarakat secara keseluruhan, dan inovasi layanan masyarakat dari berbagai Polres dan kendala yang dihadapinya.

1. Penilaian Masyarakat terhadap Lima Fungsi Layanan Kepolisian

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan lima fungsi kepolisian di 24 Polda berkategori baik dengan rerata persentase sebesar **80,98%**. Hal itu dapat dilihat pada tabel 2, termasuk tingkat kepercayaan masyarakat pada tiap fungsi layanan kepolisian.

Selain itu, hasil penelitian tahun 2020 ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat pada lima fungsi kepolisian dibandingkan tahun 2019, yang hanya sebesar 77,36%. Hal itu berarti bahwa telah terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat sebesar 3,62% dari tahun 2019 ke tahun 2020. Hasil ini cukup menggembirakan setelah terjadi penurunan tingkat kepercayaan masyarakat pada tahun 2019, yakni dari tingkat kepercayaan 82,32% pada 2018 menjadi 78,10% pada 2019. Dari 2018 ke 2019 terjadi penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri sebesar 4,96%.

Tabel 2. Penilaian Masyarakat terhadap Lima Fungsi Layanan Kepolisian pada Polres Terpilih di Jajaran 24 Empat Polda

NO	FUNGSI LAYANAN KEPOLISIAN	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DALAM PERSENTASE (%)
1.	Intelijen Keamanan (Intelkam)	82,66
2.	Lalu Lintas (Lantas)	82,05
3.	Pembinaan Masyarakat (Binmas)	81,85
4.	Satuan Bhayangkara (Sabhara)	81,35
5.	Reserse Kriminal (Reskrim)	77,00
Rata-Rata		80,98

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner.

Tabel 2 menunjukkan bahwa di antara lima layanan kepolisian, fungsi Intelkam mendapat tingkat kepercayaan tertinggi, yakni sebesar **82,66%**. Hasil penelitian Puslitbang Polri menunjukkan bahwa fungsi Intelkam mendapat tingkat kepercayaan tertinggi dari masyarakat dibandingkan empat fungsi lainnya (Lantas, Binmas, Sabhara, dan Reskrim) selama empat tahun berturut-turut, yakni dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020, sebesar 87,39%, 91,83%, 86,46% dan 82,66%.. Pada tahun 2019, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kepolisian fungsi Intelkam mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018, sebesar 5,37%, walaupun tetap menempati peringkat pertama di antara lima fungsi layanan kepolisian.

Tingkat kepercayaan terendah oleh masyarakat terhadap kinerja Polri diberikan kepada fungsi layanan Reskrim, yakni sebesar **77%** pada tahun 2020. Meskipun demikian, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan fungsi Reskrim sebenarnya mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 yang hanya sebesar 57,86%. Hal itu berarti bahwa terjadi peningkatan penilaian masyarakat terhadap fungsi Reskrim dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar 19,14%, setelah mengalami penurunan sebesar 7,32% pada tahun 2018 (65,18%) ke tahun 2019 (57,86%).

Layanan fungsi Lantas mendapatkan penilaian baik kedua dengan tingkat kepercayaan sebesar 82,05%. Hal ini menunjukkan peningkatan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan fungsi Lantas dibandingkan tahun 2019 karena berdasarkan hasil penelitian Puslitbang Polri, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fungsi layanan Lantas hanya sebesar 79,71%. Selama kurun waktu tahun 2017 sampai dengan tahun 2020, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fungsi layanan lalu lintas berkategori baik, yakni berada di urutan kedua dan ketiga. Hasil penelitian Puslitbang Polri menunjukkan posisi tingkat kepercayaan masyarakat pada fungsi layanan lalu lintas tahun 2017—2020 secara berturut turut adalah: peringkat ketiga (83,98%), peringkat kedua (86,80%), peringkat ketiga (79,71%) dan peringkat kedua (82,05%).

Seperti halnya fungsi layanan Lantas, fungsi layanan Binmas juga mendapatkan tingkat kepercayaan berkategori baik karena selalu pada posisi kedua atau ketiga dibandingkan empat fungsi layanan lainnya dalam kurun waktu tahun 2017—2020. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fungsi layanan Binmas secara berturut-turut dalam kurun waktu tersebut adalah peringkat kedua (87,07%), peringkat ketiga (84,59%), peringkat kedua (81,80%), dan peringkat ketiga (81,85%).

Tingkat kepercayaan masyarakat pada bidang layanan kepolisian fungsi Sabhara berdasarkan hasil penelitian Puslitbang Polri mendapatkan peringkat keempat dari lima fungsi layanan Polri yang menjadi objek penelitian selama kurun waktu tahun 2017—2020. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fungsi Sabhara selama empat tahun dimulai tahun 2017-2020 adalah 81,14%, 83,20%, 83,54% dan 81,35%.

Kecenderungan penilaian baik dari masyarakat terhadap layanan kepolisian selaras dengan berbagai upaya yang dilakukan Polri dalam meningkatkan kinerjanya. Berikut salah satu pernyataan seorang informan terkait hal tersebut.

“Kami dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Pada awalnya terasa berat, namun kami melihat di situlah peluang untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dengan kompetensi yang kami miliki, kemauan keras, dan peluang untuk dapat memenuhi harapan masyarakat, kami berupaya bekerja dengan baik. Alhamdulillah, masyarakat memberikan apresiasi terhadap kinerja kami.”⁴

Ungkapan tersebut sejalan dengan teori dari Ivancevich, Konopaske, and Matteson (2008, hal. 109) yang menyatakan: *“Job performance may be viewed as a function of the capacity to perform, the opportunity to perform, and the willingness to perform”* (Kinerja sangat ditentukan oleh kemauan/ kesediaan bekerja, kapasitas kerja, dan kesempatan kerja).

Rerata tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fungsi layanan Reskrim di wilayah hukum Polda yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada tabel 3. Polda Lampung mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya, dengan tingkat kepercayaan sebesar 88,32%. Sementara itu, tingkat kepercayaan terendah diberikan oleh masyarakat di wilayah hukum Polda Papua Barat untuk layanan kepolisian fungsi Reskrim, sebesar 67,89%.

Tabel 3. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Fungsi Layanan Reserse Kriminal (Reskrim) di 24 Polda

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
1	LAMPUNG	Polres Lampung Tengah	82,90	88,32
		Polres Lampung Timur	82,38	
		Polres Lampung Utara	96,62	
		Polres Tulang Bawang	93,43	
		Polres Metro	86,29	
2	SULAWESI BARAT	Polres Mamuju	82,29	86,08
		Polres Majene	81,76	
		Polres Poliwali Mandar	88,90	
		Polres Mamasa	91,38	
3	JAWA BARAT	Polresta Bandung	82,24	84,71
		Polresta Sukabumi Kota	79,00	
		Polres Karawang	83,24	
		Polres Subang	86,86	
		Polres Kota Cirebon	92,24	
4	JAWA TENGAH	Polres Jepara	84,10	84,60

⁴ Informan Personel Polri 3.

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Polres Kendal	92,00	
		Polres Magelang	77,14	
		Polres Banyumas	81,81	
		Polres Banjarnegara	87,95	
5	SULAWESI TENGAH	Polres Donggala	86,10	82,71
		Polres Palu	81,05	
		Polres Parigi Mountong	84,14	
		Polres Poso	76,76	
		Polres Sigi	85,52	
6	BANTEN	Polresta Tangerang	85,38	81,85
		Polres Cilegon	81,14	
		Polres Serang	79,19	
		Polres Serang Kota	85,57	
		Polres Kota Pandeglang	78,00	
7	NTB	Polresta Mataram	77,29	81,49
		Polres Lombok Timur	93,33	
		Polres Lombok Tengah	77,38	
		Polres Lombok Utara	80,81	
		Polres Lombok Barat	78,67	
8	KALIMANTAN TENGAH	Polres Katingan	80,00	80,14
		Polres Kobar	81,76	
		Polres Kotim	76,95	
		Polres Lamandau	78,43	
		Polres Seruyan	83,57	
9	ACEH	Polres Aceh Barat Daya	78,29	78,96
		Polres Aceh Barat	80,38	
		Polres Aceh Jaya	75,71	
		Polres Aceh Selatan	78,52	
		Polres Nagan Raya	81,90	
10	BANGKA BELITUNG	Polres Pangkal Pinang	73,24	78,86
		Polres Bangka Tengah	77,71	
		Polres Bangka Barat	75,24	
		Polres Bangka Selatan	80,38	
		Polres Belitung Timur	87,76	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
11	KALIMANTAN BARAT	Polresta Pontianak	74,24	78,26
		Polres Singkawang	76,48	
		Polres Mempawah	81,95	
		Polres Landak	77,48	
		Polres Bengkayan	81,19	
12	BENGKULU	Polres Bengkulu	73,71	77,69
		Polres Bengkulu Utara	71,05	
		Polres Kepahiang	83,29	
		Polres Seluma	82,71	
13	SUMATERA SELATAN	Polrestabes Palembang	74,19	77,16
		Polres Oku Timur	80,05	
		Polres Oku	71,24	
		Polres Muoro Enim	75,38	
		Polres Prabumulih	84,95	
14	KALIMANTAN TIMUR	Polres Bontang	78,71	76,67
		Polres Kutai Kartanegara	77,38	
		Polres Kutai Timur	72,95	
		Polres Samarinda	75,52	
		Polresta Balikpapan	78,81	
15	MALUKU	Polres Maluku Tengah	77,62	76,28
		Polres Pulau Buru	72,57	
		Polres Seram Bagian Barat	80,71	
		Polres P. Ambon Dan P. Lease	74,24	
16	KALIMANTAN SELATAN	Polres Banjar	69,19	74,87
		Polres Banjar Baru	80,57	
		Polres Banjarmasin	80,43	
		Polres Barito Kuala	72,10	
		Polres Tanah Laut	72,10	
17	DIY	Polres Bantul	78,05	74,34
		Polres Sleman	74,62	
		Polres Kulon Progo	70,48	
		Polres Gunung Kidul	74,57	
		Polresta Yogyakarta	74,00	
18	GORONTALO	Polres Gorontalo Kota	75,86	73,47

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Polres Bone Bolango	76,95	
		Polres Gorontalo	74,33	
		Polres Boalemo	69,67	
		Polres Pohuwato	70,57	
19	SUMATERA UTARA	Polrestabes Medan	72,52	72,38
		Polres Langkat	65,95	
		Polresta Deli Serdang	75,43	
		Polres Asahan	73,95	
		Polres Tanah Karo	74,05	
20	SULAWESI TENGGERA	Polres Kendari	72,24	72,24
21	KEP. RIAU	Polresta Bareleng	78,95	71,91
		Polres Tanjung Pinang	67,19	
		Polres Bintan	75,57	
		Polres Tanjung Balai Karimun	65,95	
22.	METRO JAYA	Polres Metro Bekasi	71,10	71,17
		Polres Metro Depok	66,90	
		Polres Metro Jakbar	73,48	
		Polres Metro Tangerang	72,29	
		Polres Tanjung Priok	72,10	
23	RIAU	Polresta Pekanbaru	70,48	68,38
		Polres Dumai	66,62	
		Polres Bengkalis	64,05	
		Polres Siak	72,05	
		Polres Pelelawan	68,71	
24	PAPUA BARAT	Polres Manokwari	66,48	67,89
		Polres Sorong Kota	71,10	
		Polres Sorong	62,67	
		Polres Raja Ampat	71,33	

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner, 2020.

Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian tertinggi dan terendah untuk layanan kepolisian fungsi Reskrim sinkron. Polres yang mendapatkan penilaian tertinggi merupakan jajaran Polres pada Polda yang mendapatkan penilaian tertinggi. Demikian juga yang mendapatkan penilaian terendah. Karakteristik masyarakat dan budaya daerah berkontribusi terhadap harapan masyarakat terkait penyelesaian kasus penegakan hukum. Hukum adat yang memiliki beberapa bagian yang tidak sejalan dengan hukum positif yang menjadi dasar penegakan hukum menjadi salah satu potensi perbedaan penilaian masyarakat terhadap layanan kepolisian fungsi Reskrim. Pemidanaan sebagai konsekuensi pelanggaran

hukum tidak dapat ditanggalkan dengan hukuman adat yang telah diterima pelanggar hukum. Hal tersebut dirasakan sebagai suatu “ketidakadilan” bagi pelanggar hukum. Hasil penelitian mengindikasikan hal tersebut. Polres Sorong merupakan jajaran Polda Papua Barat yang mendapatkan tingkat kepercayaan untuk fungsi layanan Reskrim. Papua merupakan salah satu wilayah yang kental dengan hukum adat.

Layanan fungsi Lantas pada 24 Polda yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada tabel 4. Polda Kalimantan Tengah (Kalteng) mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya dengan tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 85,30%. Sementara itu, masyarakat di wilayah hukum Polda Riau memberikan penilaian terendah untuk layanan kepolisian fungsi Lantas dengan tingkat kepercayaan sebesar 75,43%.

Tabel 4. Penilaian Masyarakat terhadap Fungsi Lalu Lintas (Lantas) di 24 Polda

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
1	SULAWESI BARAT	Polres Mamuju	81,98	85.50
		Polres Majene	82,66	
		Polres Poliwali Mandar	86,79	
		Polres Mamasa	90,60	
2	KALIMANTAN TENGAH	Polres Katingan	81,75	85.30
		Polres Kobar	95,40	
		Polres Kotim	91,43	
		Polres Lamandau	80,26	
		Polres Seruyan	77,66	
3	KALIMANTAN BARAT	Polresta Pontianak	85,31	84.71
		Polres Singkawang	85,67	
		Polres Mempawah	84,18	
		Polres Landak	86,12	
		Polres Bengkayang	82,30	
4	MALUKU	Polres Maluku Tengah	84,88	83.94
		Polres Pulau Buru	82,86	
		Polres Seram Bagian Barat	82,98	
		Polres P. Ambon Dan P. Lease	85,04	
5	SUMATERA SELATAN	Polrestabes Palembang	81,87	83.92
		Polres Oku Timur	83,89	
		Polres Oku	82,38	
		Polres Muaro Enim	82,54	
		Polres Prabumulih	88,93	
6	BANTEN	Polresta Tangerang	89,25	83.69
		Polres Cilegon	83,93	
		Polres Serang	88,61	
		Polres Serang Kota	78,17	
		Polres Kota	78,49	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Pandeglang		
7	NTB	Polresta Mataram	75,20	83.39
		Polres Lombok Timur	76,67	
		Polres Lombok Tengah	96,31	
		Polres Lombok Utara	88,97	
		Polres Lombok Barat	79,84	
8	KEP. RIAU	Polresta Bareleng	91,23	83.32
		Polres Tanjung Pinang	81,43	
		Polres Bintan	80,63	
		Polres Tanjung Balai Karimun	80,00	
9	SUMATERA UTARA	Polrestabes Medan	77,70	82.90
		Polres Langkat	94,40	
		Polresta Deli Serdang	78,49	
		Polres Asahan	83,02	
		Polres Tanah Karo	80,91	
10	DIY	Polres Bantul	79,01	82.57
		Polres Sleman	82,94	
		Polres Kulon Progo	86,47	
		Polres Gunung Kidul	80,63	
		Polresta Yogyakarta	83,81	
11	KALIMANTAN SELATAN	Polres Banjar	84,44	82.54
		Polres Banjar Baru	83,69	
		Polres Banjarmasin	77,42	
		Polres Barito Kuala	82,30	
		Polres Tanah Laut	84,92	
12	SULAWESI TENGGARA	Polres Kendari	82,38	82.38
13	BENGKULU	Polres Bengkulu	80,48	82.23
		Polres Bengkulu Utara	83,85	
		Polres Kepahiang	84,13	
		Polres Seluma	80,48	
14	LAMPUNG	Polres Lampung Tengah	83,33	82.15
		Polres Lampung Timur	84,60	
		Polres Lampung	80,60	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Utara		
		Polres Tulang Bawang	76,47	
		Polres Metro	85,79	
15	PAPUA BARAT	Polres Manokwari	80,00	81.95
		Polres Sorong Kota	82,54	
		Polres Sorong	80,56	
		Polres Raja Ampat	84,72	
16	KALIMANTAN TIMUR	Polres Bontang	82,14	81.79
		Polres Kutai Kartanegara	81,79	
		Polres Kutai Timur	82,50	
		Polres Samarinda	80,99	
		Polresta Balikpapan	81,55	
17	BANGKA BELITUNG	Polres Pangkal Pinang	80,44	81,79
		Polres Bangka Tengah	78,25	
		Polres Bangka Barat	81,94	
		Polres Bangka Selatan	86,15	
		Polres Belitung Timur	82,18	
18	METRO JAYA	Polres Metro Bekasi	82,78	81.57
		Polres Metro Depok	83,53	
		Polres Metro Jakbar	77,62	
		Polres Metro Tangerang	79,01	
		Polres Tanjung Priok	84,92	
19	SULAWESI TENGAH	Polres Donggala	84,01	80.73
		Polres Palu	78,57	
		Polres Parigi Mountong	73,29	
		Polres Poso	79,37	
		Polres Sigi	88,41	
20	JAWA BARAT	Polresta Bandung	76,87	80.36
		Polresta Sukabumi Kota	86,87	
		Polres Karawang	80,83	
		Polres Subang	74,47	
		Polres Kota Cirebon	82,78	
21	GORONTALO	Polres Gorontalo	77,90	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Kota		79.30
		Polres Bone Bolango	77,34	
		Polres Gorontalo	80,71	
		Polres Boalemo	83,37	
		Polres Pohuwato	77,22	
22.	ACEH	Polres Aceh Barat Daya	76,35	79.23
		Polres Aceh Barat	88,53	
		Polres Aceh Jaya	75,87	
		Polres Aceh Selatan	75,91	
		Polres Nagan Raya	79,52	
23	JAWA TENGAH	Polres Jepara	87,42	78.73
		Polres Kendal	76,79	
		Polres Magelang	78,41	
		Polres Banyumas	76,55	
		Polres Banjarnegara	74,48	
24	RIAU	Polreta Pekanbaru	81,11	75.43
		Polres Dumai	75,00	
		Polres Bengkalis	68,29	
		Polres Siak	75,67	
		Polres Pelelawan	77,10	

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner.

Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian terendah untuk layanan kepolisian fungsi Lantas sinkron. Polres yang mendapatkan penilaian terendah merupakan jajaran Polres pada Polda yang mendapatkan penilaian terendah (Polres Bengkalis merupakan Polres jajaran Polda Riau). Namun Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian tertinggi tidak sinkron (Polres Lombok Tengah bukan Polres jajaran Polda Kalteng). Hal tersebut disebabkan penilaian Polda merupakan rata-rata jumlah penilaian seluruh Polres jajaran Polda yang menjadi obyek penelitian.

Secara rata-rata, penilaian masyarakat terhadap layanan fungsi Intelkam di wilayah hukum Polda yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada tabel 5. Polda Sulawesi Barat (Sulbar) mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya dengan tingkat kepercayaan sebesar 88,47%. Sementara itu, penilaian terendah diberikan oleh masyarakat di wilayah hukum Polda Riau untuk layanan kepolisian fungsi Intelkam dengan tingkat kepercayaan sebesar 77,10%.

Tabel 5. Penilaian Masyarakat terhadap Fungsi Intelijen Keamanan (Intelkam) di 24 Polda

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAAT DI TINGKAT POLDA (%)
1	SULAWESI BARAT	Mamuju	84,13	88,47
		Majene	87,81	
		Poliwali Mandar	90,36	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Mamasa	91,58	
2	ACEH	Aceh Barat Daya	85,36	88,32
		Aceh Barat	90,82	
		Aceh Jaya	85,87	
		Aceh Selatan	88,42	
		Nagan Raya	91,17	
3	JAWA BARAT	Bandung	88,01	87,42
		Sukabumi Kota	84,90	
		Karawang	84,,95	
		Subang	87,65	
		Kota Cirebon	91,63	
4	JAWA TENGAH	Jepara	86,89	86,41
		Kendal	83,06	
		Magelang	92,60	
		Banyumas	87,70	
		Banjarnegara	81,84	
5	SULAWESI TENGGERA	Kendari	85,97	85,97
6	KALIMANTAN BARAT	Pontianak	82,98	84,82
		Singkawang	88,62	
		Mempawah	82,34	
		Landak	85,24	
		Bengkayang	84,95	
7	LAMPUNG	Lampung Tengah	84,54	84,15
		Lampung Timur	78,06	
		Lampung Utara	83,83	
		Tulang Bawang	81,38	
		Metro	92,96	
8	KALIMANTAN TENGAH	Katingan	84,29	83,88
		Kobar	92,04	
		Kotim	82,40	
		Lamandau	80,36	
		Seruyan	80,31	
9	SUMATERA SELATAN	Palembang	88,93	83,52
		Oku Timur	79,,95	
		Oku	79,64	
		Muaro Enim	84,08	
		Prabumulih	85,00	
10	KALIMANTAN TIMUR	Bontang	88,62	83,23
		Kutai	82,40	
		Kartanegara	81,48	
		Samarinda	82,45	
		Balikpapan	81,22	
11	KALIMANTAN SELATAN	Banjar	78,62	81,83
		Banjar Baru	81,79	
		Banjarmasin	84,,74	
		Barito Kuala	81,79	
		Tanah Laut	82,24	
12	DIY	Bantul	78,72	81,68
		Sleman	87,24	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Kulon Progo	82,81	
		Gunung Kidul	79,54	
		Yogyakarta	80,10	
13	BANTEN	Tangerang	81,53	81,53
		Cilegon	83,27	
		Serang	82,91	
		Serang Kota	82,04	
		Kota Pandeglang	77,91	
14	MALUKU	Maluku Tengah	80,56	80,74
		Pulau Buru	83,16	
		Seram Bagian Barat	80,41	
		P. Ambon Dan P. Lease	78,83	
15	BENGKULU	Bengkulu	78,47	80,71
		Bengkulu Utara	82,60	
		Kepahiang	80,15	
		Seluma	81,63	
16	BANGKA BELITUNG	Pangkal Pinang	79,54	80,66
		Bangka Tengah	82,81	
		Bangka Barat	78,32	
		Bangka Selatan	80,56	
		Belitung Timur	82,09	
17	SUMATERA UTARA	Medan	85,77	80,65
		Langkat	77,14	
		Deli Serdang	75,82	
		Asahan	85,00	
		Tanah Karo	79,54	
18	SULAWESI TENGAH	Donggala	79,64	79,71
		Palu	79,03	
		Parigi Mountong	81,68	
		Poso	76,84	
		Sigi	81,38	
19	GORONTALO	Gorontalo Kota	76,84	79,55
		Bone Bolango	77,09	
		Gorontalo	82,65	
		Boalemo	83,52	
		Pohuwato	77,65	
20	NTB	Mataram	83,83	79,41
		Lombok Timur	78,62	
		Lombok Tengah	73,16	
		Lombok Utara	83,37	
		Lombok Barat	78,11	
21	PAPUA BARAT	Manokwari	77,70	78,81
		Sorong Kota	78,42	
		Sorong	76,68	
		Raja Ampat	82,45	
22.	METRO JAYA	Metro Bekasi	77,91	78,72
		Metro Depok	79,13	
		Metro Jakbar	81,68	
		Metro	72,65	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
23	KEP. RIAU	Tanggerang		78,59
		Tanjung Priok	82,24	
		Barelang	71,17	
		Tanjung Pinang	85,66	
		Polres Bintan	80,71	
		Tanjung Balai Karimun	76,84	
24	RIAU	Pekanbaru	77,60	77,10
		Dumai	76,79	
		Bengkalis	84,29	
		Siak	70,87	
		Pelelawan	75,97	

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner.

Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian terendah untuk layanan kepolisian fungsi Intelkam sinkron. Polres yang mendapatkan penilaian terendah merupakan jajaran Polres pada Polda yang mendapatkan penilaian terendah (Polres Siak merupakan Polres jajaran Polda Riau). Namun Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian tertinggi tidak sinkron (Polres Metro bukan Polres jajaran Polda Sulbar).

Penilaian masyarakat terhadap layanan fungsi Sabhara pada 24 Polda yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada pada tabel 6. Polda Aceh mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya dengan tingkat kepercayaan sebesar 89,03%. Sementara itu, penilaian terendah diberikan oleh masyarakat di wilayah hukum Polda Riau dengan tingkat kepercayaan sebesar 76,87%.

Tabel 6: Penilaian Masyarakat terhadap Fungsi Satuan Bhayangkara (Sabhara) di 24 Polda

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
1	ACEH	Polres Aceh Barat Daya	90,97	89,03
		Polres Aceh Barat	90,56	
		Polres Aceh Jaya	86,89	
		Polres Aceh Selatan	86,73	
		Polres Nagan Raya	90,00	
2	LAMPUNG	Polres Lampung Tengah	80,46	87,83
		Polres Lampung Timur	96,22	
		Polres Lampung Utara	87,04	
		Polres Tulang Bawang	93,47	
		Polres Metro	81,99	
3	JAWA BARAT	Polresta	88,98	87,29

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Bandung		
		Polresta Sukabumi Kota	87,55	
		Polres Karawang	91,22	
		Polres Subang	85,92	
		Polres Kota Cirebon	82,81	
4	SULAWESI TENGAH	Polres Donggala	85,05	87,06
		Polres Palu	83,78	
		Polres Parigi Muntong	89,85	
		Polres Poso	81,68	
		Polres Sigi	94,95	
5	SULAWESI BARAT	Polres Mamuju	84,23	84,93
		Polres Majene	83,78	
		Polres Poliwali Mandar	89,85	
		Polres Mamasa	81,89	
6	SULAWESI TENGGAH	Polres Kendari	84,74	84,74
7	KALIMANTAN BARAT	Polresta Pontianak	84,44	84,08
		Polres Singkawang	86,38	
		Polres Mempawah	83,42	
		Polres Landak	83,47	
		Polres Bengkayang	82,70	
8	KALIMANTAN TIMUR	Polres Bontang	81,71	83,56
		Polres Kutai Kartanegara	80,92	
		Polres Kutai Timur	81,91	
		Polres Samarinda	84,95	
		Polresta Balikpapan	88,32	
9	SUMATERA UTARA	Polrestabes Medan	81,43	83,35
		Polres Langkat	84,39	
		Polresta Deli Serdang	84,18	
		Polres Asahan	83,47	
		Polres Tanah Karo	83,32	
10	BANTEN	Polresta Tangerang	81,17	83,25
		Polres Cilegon	83,98	
		Polres Serang	83,01	
		Polres Serang	83,42	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Kota		
		Polres Kota Pandeglang	84,69	
11	GORONTALO	Polres Gorontalo Kota	83,98	83,03
		Polres Bone Bolango	81,48	
		Polres Gorontalo	81,84	
		Polres Boalemo	90,36	
		Polres Pohuwato	77,50	
12	BENGKULU	Polres Bengkulu	80,87	82,65
		Polres Bengkulu Utara	84,69	
		Polres Kepahiang	84,13	
		Polres Seluma	80,92	
13	KEP. RIAU	Polresta Barelang	81,63	82,32
		Polres Tanjung Pinang	82,60	
		Polres Bintan	83,11	
		Polres Tanjung Balai Karimun	81,94	
14	SUMATERA SELATAN	Polrestabes Palembang	81,28	82,28
		Polres Oku Timur	83,52	
		Polres Oku	78,57	
		Polres Muaro Enim	85,05	
		Polres Prabumulih	83,01	
15	PAPUA BARAT	Polres Manokwari	82,14	82,20
		Polres Sorong Kota	81,79	
		Polres Sorong	81,28	
		Polres Raja Ampat	83,62	
16	DIY	Polres Bantul	81,38	82,06
		Polres Sleman	80,10	
		Polres Kulon Progo	82,19	
		Polres Gunung Kidul	83,06	
		Polresta Yogyakarta	83,57	
17	KALIMANTAN SELATAN	Polres Banjar	82,45	81,84
		Polres Banjar Baru	83,47	
		Polres	81,89	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Banjarmasin		
		Polres Barito Kuala	78,98	
		Polres Tanah Laut	82,45	
18	KALIMANTAN TENGAH	Polres Katingan	79,64	81,76
		Polres Kobar	79,03	
		Polres Kotim	81,68	
		Polres Lamandau	76,84	
		Polres Seruyan	81,38	
19	JAWA TENGAH	Polres Jepara	80,05	81,35
		Polres Kendal	82,70	
		Polres Magelang	83,78	
		Polres Banyumas	79,90	
		Polres Banjarnegara	80,36	
20	NTB	Polresta Mataram	83,83	80,79
		Polres Lombok Timur	78,01	
		Polres Lombok Tengah	80,92	
		Polres Lombok Utara	78,80	
		Polres Lombok Barat	82,40	
21	METRO JAYA	Polres Metro Bekasi	80,20	80,66
		Polres Metro Depok	77,09	
		Polres Metro Jakbar	81,07	
		Polres Metro Tangerang	82,50	
		Polres Tanjung Priok	82,45	
22.	MALUKU	Polres Maluku Tengah	80,20	79,71
		Polres Pulau Buru	81,83	
		Polres Seram Bagian Barat	77,45	
		Polres P. Ambon Dan P. Lease	79,39	
23	BANGKA BELITUNG	Polres Pangkal Pinang	74,34	78,09
		Polres Bangka Tengah	79,95	
		Polres Bangka Barat	79,95	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Polres Bangka Selatan	77,14	
		Polres Belitung Timur	79,08	
24	RIAU	Polreta Pekanbaru	76,48	76,87
		Polres Dumai	76,89	
		Polres Bengkalis	80,15	
		Polres Siak	75,87	
		Polres Pelelawan	75,00	

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner

Polres dan Polda yang mendapatkan penilaian terendah dan tertinggi untuk layanan fungsi Sabhara tidak sinkron. Polres yang mendapatkan penilaian terendah (Polres Pangkal Pinang) berada di wilayah Polda Babel, sedangkan Polda yang mendapatkan penilaian terendah adalah Polda Riau. Demikian juga untuk Polres yang mendapatkan penilaian tertinggi (Polres Lampung Timur) masuk dalam jajaran Polda Lampung, sedangkan Polda yang mendapatkan penilaian terbaik layanan fungsi Sabhara adalah Polda Aceh.

Fungsi Binmas pada 24 Polda yang menjadi objek penelitian mendapatkan variasi penilaian dari masyarakat. Hal itu dapat dilihat pada tabel 7. Polda Aceh mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya dengan tingkat kepercayaan sebesar 93,34%. Sementara itu, masyarakat di wilayah hukum Polda Papua Barat memberikan penilaian terendah untuk layanan kepolisian fungsi Binmas dengan tingkat kepercayaan sebesar 78,57%.

Tabel 7. Penilaian Masyarakat terhadap Fungsi Pembinaan Masyarakat (Binmas) di 24 Polda

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
1	ACEH	Polres Aceh Barat Daya	94,40	93,34
		Polres Aceh Barat	89,40	
		Polres Aceh Jaya	93,75	
		Polres Aceh Selatan	91,49	
		Polres Nagan Raya	97,68	
2	JAWA BARAT	Polresta Bandung	90,83	90,64
		Polresta Sukabumi Kota	88,87	
		Polres Karawang	93,99	
		Polres Subang	94,94	
		Polres Kota	84,58	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
		Cirebon		
3	LAMPUNG	Polres Lampung Tengah	87,68	88,12
		Polres Lampung Timur	85,42	
		Polres Lampung Utara	87,80	
		Polres Tulang Bawang	87,32	
		Polres Metro	92,38	
4	KALIMANTAN TIMUR	Polres Bontang	91,79	87,13
		Polres Kutai Kartanegara	86,67	
		Polres Kutai Timur	84,76	
		Polres Samarinda	81,37	
		Polresta Balikpapan	91,07	
5	SULAWESI BARAT	Polres Mamuju	84,70	86,35
		Polres Majene	83,75	
		Polres Poliwali Mandar	83,81	
		Polres Mamasa	93,15	
6	SUMATERA SELATAN	Polrestabes Palembang	83,51	85,01
		Polres Oku Timur	77,86	
		Polres Oku	85,18	
		Polres Muaro Enim	79,76	
		Polres Prabumulih	98,75	
7	KALIMANTAN BARAT	Polresta Pontianak	83,15	84,80
		Polres Singkawang	87,26	
		Polres Mempawah	84,58	
		Polres Landak	83,81	
		Polres Bengkayang	85,24	
8	DIY	Polres Bantul	83,39	84,31
		Polres Sleman	85,60	
		Polres Kulon Progo	83,51	
		Polres Gunung Kidul	83,57	
		Polresta Yogyakarta	85,48	
9	SULAWESI	Polres Donggala	84,40	83,96

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
	TENGAH	Polres Palu	84,23	
		Polres Parigi Mountong	83,51	
		Polres Poso	80,65	
		Polres Sigi	87,02	
10	SUMATERA UTARA	Polrestabes Medan	89,58	83,73
		Polres Langkat	82,02	
		Polresta Deli Serdang	80,48	
		Polres Asahan	83,39	
		Polres Tanah Karo	83,21	
11	KALIMANTAN SELATAN	Polres Banjar	84,11	83,65
		Polres Banjar Baru	83,87	
		Polres Banjarmasin	81,49	
		Polres Barito Kuala	82,98	
		Polres Tanah Laut	85,83	
12	MALUKU	Polres Maluku Tengah	80,54	82,92
		Polres Pulau Buru	82,92	
		Polres Seram Bagian Barat	87,68	
		Polres P. Ambon Dan P. Lease	80,54	
13	GORONTALO	Polres Gorontalo Kota	79,76	82,60
		Polres Bone Bolango	83,51	
		Polres Gorontalo	80,54	
		Polres Boalemo	89,05	
		Polres Pohuwato	80,18	
14	KALIMANTAN TENGAH	Polres Katingan	83,04	82,52
		Polres Kobar	84,05	
		Polres Kotim	83,69	
		Polres Lamandau	82,50	
		Polres Seruyan	79,35	
15	SULAWESI TENGGERA	Polres Kendari	82,44	82,44
16	BENGKULU	Polres Bengkulu	83,10	82,42
		Polres Bengkulu Utara	83,45	
		Polres Kepahiang	83,10	
		Polres Seluma	80,06	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
17	METRO JAYA	Polres Metro Bekasi	78,10	82,41
		Polres Metro Depok	85,06	
		Polres Metro Jakbar	81,55	
		Polres Metro Tangerang	81,55	
		Polres Tanjung Priok	85,81	
18	BANGKA BELITUNG	Polres Pangkal Pinang	80,18	82,41
		Polres Bangka Tengah	81,55	
		Polres Bangka Barat	85,36	
		Polres Bangka Selatan	75,95	
		Polres Belitung Timur	89,05	
19	RIAU	Polresta Pekanbaru	84,05	80,10
		Polres Dumai	84,58	
		Polres Bengkalis	78,99	
		Polres Siak	72,14	
		Polres Pelelawan	81,07	
20	BANTEN	Polresta Tangerang	79,94	79,78
		Polres Cilegon	81,85	
		Polres Serang	77,74	
		Polres Serang Kota	79,94	
		Polres Kota Pandeglang	79,46	
21	NTB	Polresta Mataram	79,64	79,58
		Polres Lombok Timur	77,98	
		Polres Lombok Tengah	80,18	
		Polres Lombok Utara	78,45	
		Polres Lombok Barat	81,67	
22.	JAWA TENGAH	Polres Jepara	81,79	79,33
		Polres Kendal	77,80	
		Polres Magelang	78,81	
		Polres Banyumas	78,99	
		Polres Banjarnegara	79,29	

NO	POLDA	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLRES (%)	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI TINGKAT POLDA (%)
23	KEP. RIAU	Polresta Bareleng	83,57	79,31
		Polres Tanjung Pinang	77,86	
		Polres Bintan	79,23	
		Polres Tanjung Balai Karimun	76,61	
24	PAPUA BARAT	Polres Manokwari	81,85	78,57
		Polres Sorong Kota	71,49	
		Polres Sorong	77,56	
		Polres Raja Ampat	83,39	

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner.

Polres yang mendapatkan penilaian terendah untuk kecenderungan penilaian baik untuk layanan kepolisian fungsi Binmas (Polres Sorong Kota), berada di wilayah Polda yang mendapatkan penilaian terendah (Polda Papua Barat). Namun penilaian tertinggi untuk Polres (Polres Prabumulih) tidak berada pada wilayah Polda yang mendapatkan penilaian tertinggi (Polda Aceh).

Data pada tabel 3 sampai tabel 7 menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan kepolisian fungsi Reskrim dan Binmas mendapatkan penilaian terendah pada Polda Papua Barat. Sementara itu, fungsi Lantas, Sabhara, dan Intelkam mendapatkan penilaian terendah masyarakat Polda Riau. Penilaian tertinggi layanan kepolisian fungsi Binmas dan Sabhara diberikan oleh masyarakat Polda Aceh. Polda Lampung mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayahnya untuk layanan fungsi Reskrim. Penilaian tertinggi fungsi Lantas didapatkan Polda Kalteng. Polda Sulbar mendapatkan penilaian tertinggi untuk layanan Intelkam.

2. Penilaian Masyarakat terhadap Kelima Fungsi Layanan Kepolisian secara Keseluruhan

Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri secara keseluruhan atas lima fungsi layanan kepolisian berdasarkan lima indikator, baik pada tingkat Polres maupun Polda, dapat dilihat pada tabel 8 dan 9. Pada seratus sebelas Polres terpilih di jajaran 24 Polda, penilaian masyarakat dapat dilihat pada tabel 8. Sementara itu, penilaian masyarakat pada tingkat Polda tampak pada tabel 9. Polres yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Polres Mamasa dengan tingkat kepercayaan sebesar 89,72%. Penilaian terendah diberikan oleh masyarakat di wilayah hukum Polres Siak dengan tingkat kepercayaan sebesar 73,32%.

Tabel 8. Penilaian Masyarakat terhadap Lima Fungsi Kepolisian pada Polres Terpilih di Jajaran 24 Polda

NO	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT (%)
1	MAMASA	89,72
2	PRABU MULIH	88,13
3	NAGAN RAYA	88,06
4	POLIWALI MANDAR	87,94
5	METRO	87,88
6	ACEH BARAT	87,84
7	SIGI	87,46

NO	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT (%)
8	LAMPUNG UTARA	87,18
9	KARAWANG	86,85
10	KOTA CIREBON	86,81
11	KOBAR	86,74
12	TULANG BAWANG	86,41
13	SUKABUMI KOTA	85,44
14	BANDUNG	85,39
15	SUBANG	85,37
16	LAMPUNG TIMUR	85,34
17	ACEH BARAT DAYA	85,07
18	BONTANG	84,90
19	SINGKAWANG	84,88
20	ACEH SELATAN	84,22
21	BALIKPAPAN	84,19
22	JEPARA	84,05
23	MAJENE	83,95
24	DONGGALA	83,86
25	LAMPUNG TENGAH	83,78
26	ACEH JAYA	83,62
27	MAMUJU	83,47
28	TANGERANG	83,45
29	MEMPAWAH	83,30
30	BENGKAYANG	83,28
31	LANDAK	83,22
32	BOALEMO	83,19
33	KOTIM	83,17
34	KATINGAN	83,01
35	KEPAHIANG	82,96
36	CILEGON	82,83
37	BANJAR BARU	82,68
38	PARIGI MOUNTONG	82,50
39	KENDAL	82,47
40	SERANG	82,29
41	MAGELANG	82,15
42	SLEMAN	82,10
43	LOMBOK UTARA	82,10
44	PONTIANAK	82,02
45	PALEMBANG	81,95
46	LOMBOK TIMUR	81,92
47	SERAM BAGIAN BARAT	81,85
48	KUTAI KERTANEGARA	81,83
49	SERANG KOTA	81,83
50	ASAHAN	81,77
51	LOMBOK TENGAH	81,59
52	KENDARI	81,55
53	TANJUNG PRIOK	81,51
54	TANAH LAUT	81,51
55	MEDAN	81,40
56	YOGYAKARTA	81,39
57	MUORO ENIM	81,36
58	PALU	81,33
59	BARELANG	81,31
60	BANJARMASIN	81,19

NO	POLRES/ POLRESTA	TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT (%)
61	SELUMA	81,16
62	BENGKULU UTARA	81,13
63	KUTAI TIMUR	81,12
64	RAJA AMPAT	81,10
65	KULON PROGO	81,09
66	SAMARINDA	81,06
67	OKU TIMUR	81,05
68	BANYUMAS	80,99
69	LANGKAT	80,78
70	BANJARNEGARA	80,78
71	MALUKU TENGAH	80,76
72	PULAU BURU	80,67
73	SERUYAN	80,45
74	BELITUNG TIMUR	80,36
75	GUNUNG KIDUL	80,28
76	LAMANDAU	80,24
77	TANAH KARO	80,21
78	BANGKA BARAT	80,16
79	LOMBOK BARAT	80,14
80	BANTUL	80,11
81	BANGKA TENGAH	80,05
82	BANGKA SELATAN	80,04
83	GORONTALO	80,01
84	BINTAN	79,85
85	KOTA PANDEGLANG	79,81
86	BANJAR	79,76
87	BARITO KUALA	79,63
88	AMBON DAN P. LEASE	79,61
89	OKU	79,40
90	BENGKULU	79,32
91	BONE BOLANGO	79,28
92	MATARAM	79,10
93	JAKBAR	79,08
94	POSO	79,06
95	GORONTALO KOTA	78,96
96	TANJUNG PINANG	78,95
97	DELI SERDANG	78,88
98	DEPOK	78,34
99	BEKASI	78,02
100	PEKANBARU	77,94
101	MANOKWARI	77,63
102	TANGERANG KOTA	77,60
103	PANGKAL PINANG	77,55
104	SORONG KOTA	77,07
105	POHUWATO	76,63
106	TANJUNG BALAI KARIMUN	76,27
107	DUMAI	75,98
108	SORONG	75,75
109	PELALAWAN	75,57
110	BENGKALIS	75,15
111	SIAK	73,32

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner.

Layanan lima fungsi kepolisian secara keseluruhan dengan lima indikator pada tingkat Polda, diilustrasikan pada tabel 3.8. Penilaian Polda didasarkan pada rata-rata nilai Polres jajarannya. Polda Bangka Belitung mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya, sebesar 89,28%. Sedangkan masyarakat di wilayah hukum Polda Papua Barat memberikan penilaian terendah, sebesar 77,89, %.

Tabel 9. Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Polri pada Lima Fungsi Kepolisian dan Lima Indikator Layanan Kepolisian di 24 Polda

NO	POLDA	KECENDERUNGAN PENILAIAN	
		BAIK	BURUK
1	SULAWESI BARAT	86,27	13,73
2	LAMPUNG	86,12	13,88
3	JAWA BARAT	85,97	14,03
4	ACEH	85,78	14,22
5	KALIMANTAN BARAT	83,34	16,66
6	SULAWESI TENGAH	82,84	17,16
7	KALIMANTAN TENGAH	82,72	17,28
8	KALIMANTAN TIMUR	82,62	17,38
9	SUMATERA SELATAN	82,38	17,36
10	JAWA TENGAH	82,09	17,91
11	BANTEN	82,02	17,98
12	SULAWESI TENGGARA	81,55	18,45
13	BENGKULU	81,14	18,86
14	DI YOGYAKARTA	80,99	19,01
15	NTB	80,97	19,03
16	KALIMANTAN SELATAN	80,95	19,05
17	MALUKU	80,72	19,28
18	BANGKA BELITUNG	80,36	19,63
19	SUMATERA UTARA	80,61	19,39
20	GORONTALO	79,61	20,39
21	KEPULAUAN RIAU	79,09	20,91
22	METRO JAYA	78,91	21,09
23	PAPUA BARAT	77,89	22,11
24	RIAU	75,59	24,41

Sumber: Hasil Olah Data Jawaban Kuesioner

3. Inovasi Layanan Kepolisian dalam Mewujudkan Layanan Prima Kepolisian di 24 Polda dan Kendalanya

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri direspon melalui berbagai inovasi layanan kepolisian. Inovasi yang dilakukan oleh masing-masing Polres terpilih jajarannya dua puluh empat (24) Polda sangat bervariasi.

Hal tersebut dilakukan untuk memberikan layanan prima kepolisian kepada masyarakat. Berbagai inovasi yang dilakukan memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Inovasi layanan kepolisian dan kendala yang dihadapi personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian pada dua puluh empat (24) Polda diilustrasikan secara deskriptif berdasarkan analisis dokumen, observasi dan wawancara dengan informan personel Polri.

Layanan kepolisian pada dua puluh empat Polda dilakukan dengan berbagai inovasi layanan kepolisian. Inovasi yang dilakukan oleh masing-masing Polres terpilih jajarannya dua puluh empat (24) Polda sangat bervariasi. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan layanan prima kepolisian kepada masyarakat. Inovasi peningkatan layanan kepolisian antara lain dilakukan dengan: a) Memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi (seperti: e-tilang, SIM online, e-penyidikan, SP2HP online, SKCK online, *pannic button*, *electronic payment system*, *BPKB one day service*, *SKCK Delivery* dan lain sebagainya); b) Pelayanan dengan lebih mendekatkan diri kepada masyarakat (misalnya: patroli dialogis, *sambang desa*, polisi cilik, pemolisian masyarakat, siaga bencana, Posko terpadu, *police goes to school* dan lain-lain); c) Penyediaan fasilitas pelayanan (antara lain ketersediaan: ruang tunggu, ruang bermain anak, ruang baca, nomor antrian, brosur tentang layanan, fasilitas untuk difabel dan lain-lain); d) Membangun kemitraan dengan masyarakat. Berbagai inovasi yang dilakukan memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Beberapa kendala yang dihadapi adalah: ketidaksesuaian kebutuhan dan ketersediaan personel, anggaran, sarana dan prasarana yang berdampak terhadap beban kerja berlebih, ketidakefektifan pencapaian target kerja dan penilaian masyarakat.

KESIMPULAN

- a. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan lima fungsi kepolisian di 24 Polda sebesar **80,98%** pada tahun 2020. Masyarakat menilai kinerja Polri pada lima fungsi kepolisian mengalami peningkatan berdasarkan hasil penelitian Puslitbang Polri, dibandingkan tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Peningkatan penilaian masyarakat dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebanyak 3,62%. Hasil ini cukup menggembirakan setelah terjadi penurunan penilaian tahun 2018 ke tahun 2019, penurunan sebesar 4,96%, walaupun peningkatan penilaian tahun 2019 ke tahun 2020 masih lebih rendah dibandingkan penurunan tahun 2018 ke tahun 2019. Fluktuasi penilaian masyarakat menunjukkan bahwa penilaian masyarakat dipengaruhi berbagai hal, antara lain ekspektasi (harapan) masyarakat terhadap layanan kepolisian, situasi darurat ketika masyarakat membutuhkan layanan kepolisian dan jasa layanan kepolisian terakhir yang dikonsumsi masyarakat. Pengalaman masyarakat terhadap layanan kepolisian yang diterima, kesesuaian layanan kepolisian yang dijanjikan dengan yang diterima serta kebutuhan seseorang terhadap layanan kepolisian juga berpengaruh terhadap penilaian masyarakat.
- b. Berdasarkan penilaian masyarakat secara keseluruhan terhadap lima fungsi layanan kepolisian berbasis lima indikator menunjukkan bahwa Polres Mamasa mendapat tingkat kepercayaan tertinggi dengan persentase sebesar 89,72%. Sementara itu, Polres Siak mendapat tingkat kepercayaan terendah sebesar 73,32%. Pada tingkat Polda, Polda Sulawesi Barat mendapatkan penilaian tertinggi dari masyarakat di wilayah hukum Poldanya dengan tingkat kepercayaan sebesar 86,27%. Sementara itu, Polda Riau mendapat tingkat kepercayaan terendah sebesar 75,59%. Penilaian pada tingkat Polda didasarkan pada rata-rata nilai Polres jajarannya.
- c. Layanan kepolisian di 24 Polda dilakukan dengan berbagai inovasi layanan kepolisian. Inovasi yang dilakukan oleh masing-masing Polres terpilih jajarannya 24 Polda sangat bervariasi. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan layanan prima kepolisian kepada masyarakat. Inovasi peningkatan layanan kepolisian antara lain dilakukan dengan empat cara. Pertama, memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi (seperti: *e-tilang*, *SIM online*, *e-penyidikan*, *SP2HP online*, *SKCK online*, *pannic button*, *electronic payment system*, *BPKB one day service*, *SKCK Delivery* dan lain sebagainya). Kedua, pelayanan dengan lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, misalnya patroli dialogis, *sambang desa*, polisi cilik, pemolisian masyarakat, siaga bencana, Posko terpadu, *police goes to school* dan lain-lain. Ketiga, penyediaan fasilitas pelayanan antara lain melalui ketersediaan ruang tunggu, ruang bermain

anak, ruang baca, nomor antrian, brosur tentang layanan, fasilitas untuk difabel dan lain-lain. Keempat, membangun kemitraan dengan masyarakat. Berbagai inovasi yang dilakukan memiliki beberapa kendala dalam implementasinya, yaitu ketidaksesuaian kebutuhan dan ketersediaan personel, anggaran, sarana dan prasarana yang berdampak terhadap beban kerja berlebih, ketidakefektifan pencapaian target kerja dan penilaian masyarakat.

Rekomendasi

- a. Penerapan manajemen pengetahuan guna meminimalisasi kesenjangan kompetensi antar personel serta mengatasi keterbatasan kuota pelatihan, keterbatasan anggaran, keterbatasan sarana prasarana pelaksanaan tugas dan keterbatasan kuantitas personel. Manajemen pengetahuan juga bertujuan untuk mengatasi beban kerja berlebih dan mewujudkan kesehatan lingkungan kerja agar personel memiliki motivasi kerja yang kuat sehingga berdampak terhadap kinerja positif institusi kepolisian. Manajemen pengetahuan mengoptimalkan *transfer of knowledge* serta mewujudkan individu dan organisasi pembelajar sehingga Polri dapat merespon dengan baik dinamika perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri.
- b. Pendekatan kesisteman dalam pelaksanaan tugas Polri sehingga pelaksanaan tugas kepolisian dapat dilakukan secara sistemik dan sistematis. Hal tersebut akan berdampak positif terhadap layanan prima kepolisian sehingga mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Pendekatan ini dilakukan dengan membangun dan menggunakan *database* terkait pelaksanaan tugas kepolisian secara terintegrasi dengan *Standar Operational Procedure* (SOP) layanan kepolisian dan sumber daya yang digunakan.
- c. Beberapa hal yang perlu dilakukan oleh personel fungsi Reserse Kriminal (Reskrim) guna peningkatan kinerja layanan kepolisian fungsi Reskrim, yaitu:
 - 1) Peningkatan kualitas penyidikan melalui *online* (e-penyidikan);
 - 2) Peningkatan responsivitas dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait tindak pidana;
 - 3) Tidak melakukan rekayasa dalam penyidikan;
 - 4) Tidak melakukan jual beli perkara atau meminta imbalan dalam penanganan kasus pidana.
- d. Peningkatan kinerja layanan kepolisian pada fungsi Lalu Lintas (Lantas) dilakukan dengan:
 - 1) Tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang;
 - 2) Tidak melakukan pungutan liar pada penanganan pelanggaran lalu lintas;
 - 3) Tidak melakukan tindak kekerasan dalam melaksanakan tugas;
 - 4) Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi polisi Lantas dan mendapatkan layanan kepolisian ketika terdapat masalah di jalan.
- e. Layanan kepolisian pada fungsi Intelijen Keamanan (Intelkam) dilakukan dengan:
 - 1) Meningkatkan kemampuan mendeteksi ancaman atau kerawanan Kamtibmas;
 - 2) Memberikan pelayanan pengurusan Ijin dan SKCK secara profesional;
- f. Kinerja layanan kepolisian fungsi Sabhara ditingkatkan melalui beberapa kegiatan, yaitu:
 - 1) Kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP);
 - 2) Pengaman unjuk rasa secara humanis, tidak menggunakan kekerasan;
 - 3) Tidak melakukan pungutan liar atau meminta imbalan dalam bertugas;
 - 4) Patroli secara rutin di tempat-tempat rawan tindak kejahatan.
- g. Perbaikan layanan kepolisian fungsi Pembinaan Masyarakat (Binmas), dilakukan dengan:
 - 1) Memberikan penyuluhan tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) kepada masyarakat secara rutin, bukan pada waktu-waktu tertentu saja (insidental);
 - 2) Responsif saat masyarakat meminta bantuan atau pelayanan;
 - 3) Memberikan bantuan atau pelayanan pada masyarakat dengan tidak meminta imbalan;
 - 4) Tidak melakukan kekerasan dalam melaksanakan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hasil penelitian Pusitbang Polri tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.

Hasil penelitian Litbang Kompas tahun 2015 sampai dengan tahun 2018.

Solikin. (2011). *Pelayanan Prima* (p. 2). Jakarta: Inti Prima Promosindo.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip TQS* (p. 119). Yogyakarta: Andi.

John M. Ivancevich, Robert Konopaske and Michael T. Matteson. (2008). *Organizations Behavior and Management, 8nd Ed* (p. 110). Singapore: McGraw-Hill/Irwin.

Jason A. Colquitt, Jeffery A. Lepine and Michael J. Wesson. (2009). *Organizational Behavior*. International Edition. (p.8). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Online

Santoso, Audrey. (2019). Survei Markplus: Indeks Kepercayaan Warga ke Polisi Tinggi. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4411008/survei-markplus-indeks-kepercayaan-warga-ke-polisi-tinggi> diakses 19 Agustus 2019.

Dokumen Peraturan:

Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan.