



Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2023

Azis Saputra¹, Dadang Sutrasno¹, Widi Setiawan¹

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

¹Bid.opsnal2011@gmail.com

ABSTRACT

Research of public trust in the performance of the National Police aims to measure the level of public trust in the performance of operational functions, namely Binmas, Intelkam, Lalu lintas, Criminal Investigation and Sabhara. This research uses quantitative and qualitative methods. The quantitative method used survey and the qualitative method used Focus Group Discussion. The results show Public Trust Index is 85.77 in the Very Good category. Binmas: 84.16; Intelkam: 87.10; Lantas: 83.83; Reskrim: 86.67; and Sabhara: 87.08. The regression results of the questionnaire data that influence each function are categorized as: a) superior, b) improvement, c) improvement. Diversity public perceptions and expectations shows that public is very enthusiastic about the service programs provided, such as: Bhabinkamtibmas approach, improving technological facilities and infrastructure, increasing cybercrime investigation capabilities, and patrolling vulnerable areas. Meanwhile, the police's internal perspective has also made breakthroughs and service innovations, such as: optimizing the Police presence in living environment, applying technology in operational services, and forming special teams for crime control. However, there are still obstacles for Polri in providing excellent service to community, limited technological facilities and infrastructure in the region, the lack of a culture of orderly community traffic, and the limited quality of human resources for investigators. Therefore, the recommendations given are adjusted from the results of regression tests in each function, namely 1) taking steps to maintain superior category services, 2) taking steps to improve category services that need to be improved, and 3) taking steps to revitalize services that need improvement.

Keyword: Public Trust Index, Regression, Service, and Performance

ABSTRAK

Penelitian tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dibidang fungsi operasional, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara. Penelitian ini menggunakan metode gabungan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei, sedangkan metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepercayaan Masyarakat Polri tahun 2023 sebesar 85,77 dengan kategori Sangat Baik. Skor IKM Polri per fungsi, yaitu Binmas: 84,16; Intelkam: 87,10; Lantas: 83,83; Reskrim: 86,67; dan Sabhara: 87,08. Berdasarkan hasil regresi data kuesioner maka faktor yang berpengaruh pada masing-masing fungsi dikategorikan menjadi: a) unggulan, b) peningkatan, c) perbaikan. Adapun keberagaman persepsi dan ekspektasi masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat sangat antusias terhadap program-program layanan yang diberikan, seperti: pola pendekatan Bhabinkamtibmas, peningkatan sarana dan prasarana teknologi, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber, dan patroli ditempat-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 dibidang layanan operasional, dan pembentukan tim-tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Namun demikian, masih ada kendala personil Polri didalam memberikan layanan prima kepada masyarakat, seperti terbatasnya jumlah personil, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata diwilayah, minimnya budaya tertib lalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan dari hasil uji regresi di masing-masing fungsi sebagai

berikut: 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.

Kata kunci: Indeks Kepercayaan Masyarakat, Regresi, Layanan, dan Kinerja

PENDAHULUAN

Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas layanan kepolisian. Personel Polri yang profesional dalam memberikan pelayanan kepolisian merupakan fondasi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Puslitbang Polri mengemban tugas sebagai pembina fungsi penelitian dan pengembangan memiliki penelitian unggulan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Penelitian ini menjadi penting karena menjadi basis pimpinan Polri dalam mengambil kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian sehingga kepercayaan masyarakat dengan sendirinya meningkat.

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dilakukan setiap tahun secara berkesinambungan, mulai periode Renstra Tahun 2015-2019, dan periode Renstra Tahun 2020-2024. Penelitian ini difokuskan pada aspek pelayanan pada 5 (lima) fungsi operasional kepolisian, yaitu (1) Binmas; (2) Intelkam; (3) Lantas; (4) Reskrim; (5) Sabhara, yang menitikberatkan pada 5 (lima) indikator yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Daya tanggap (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Kesesuaian (*conformance*), yang dijabarkan pada pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. kepercayaan sebagai harapan yang muncul dalam sebuah komunitas yang berperilaku normal, jujur dan kooperatif, berdasarkan norma-norma yang dimiliki bersama, demi kepentingan anggota yang lain dari komunitas itu (*trust is the expectation that arises within a community of regular, honest, and cooperative behaviour, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community*) (Fukuyama, 1995: 26).

Berdasarkan tingkat kepercayaan dalam masyarakat, Fukuyama (1995) membagi masyarakat menjadi dua kelompok: *low-trust society* dan *high-trust society*. Masyarakat *low-trust* cenderung lebih lamban dalam melakukan pembangunan ekonomi, sosial dan politik. Sebaliknya, masyarakat yang *high-trust* pembangunan ekonomi, sosial, politik dan budaya cenderung lebih cepat karena memiliki kepercayaan satu sama lain hingga bisa melakukan kerja sama tanpa harus melalui prosedur yang berbelit, rumit, dan mahal.

Kepercayaan itu tidak datang dengan tiba-tiba, melainkan dibangun bersama oleh tiap unsur dalam suatu komunitas. Kepercayaan harus dibangun oleh semua pihak pada setiap institusi kehidupan, mulai dari institusi keluarga, institusi pendidikan, institusi masyarakat, dan institusi pemerintah. Hanya melalui visi dan komitmen bersamalah kepercayaan bisa dibangun dan dijaga dengan baik. Pada dasarnya upaya membangun kepercayaan antara masyarakat dan Polri dapat dimulai dengan membangun sistem dengan mengedepankan 4 (empat) prinsip, yaitu: kompetensi, keterbukaan, reliabilitas, dan keadilan. Keempat prinsip tersebut merupakan inti yang mendasari hubungan kepercayaan (Reynolds, 1997: 25-29).

Definisi kinerja (*performance*) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Studi mengenai kinerja yang umumnya banyak dilakukan dalam ranah bidang ilmu manajemen dan ilmu psikologi, lebih berfokus terhadap aspek performa kerja (*job performance*). Studi mengenai *job performance* mulai dilakukan sejak tahun 1939 oleh Roethlisberger & Dickson. Di dalam penelitian tersebut, Roethlisberger & Dickson (1939) menyatakan bahwa *job performance* adalah wujud kinerja organisasi, mereka mengibaratkan organisasi ini sebagai sebuah mesin yang dibutuhkan untuk menghasilkan output seefisien mungkin, dimana komponen terpenting dalam 'mesin' tersebut adalah manusia itu sendiri.

Dalam model teoritis *job performance* yang didesain oleh Wang & Yang (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga yang utama, yaitu kapabilitas kerja (*work capability*), niat atau maksud, tujuan bekerja (*work intention*) dan lingkungan kerja (*work environment*). Wang & Yang (2017) mendefinisikan *work capability* sebagai kemampuan seorang pegawai untuk menunjukkan skill kerjanya, dimana kapabilitas ini berkaitan erat dengan aspek

psikologi dan kognitif individu tersebut. Faktor kapabilitas kerja ini antara lain dapat ditunjukkan melalui tingkat pendidikan, pengalaman kerja, usia, dan kesehatan kerja. Pada model di atas, kapabilitas kerja memiliki hubungan langsung kepada *work intention* dan *job performance*.

Performa kerja dari sektor pelayanan publik, dalam hal ini adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Polri. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Kualitas layanan memiliki hubungan timbal balik (kausalitas) dengan kepuasan pelanggan. Artinya, perbaikan positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa, sebaliknya penurunan kualitas layanan akan turut menurunkan kepuasan pengguna jasa. Di sisi lain, meningkatnya kepuasan pelanggan akan turut mempengaruhi dan memotivasi penyedia layanan untuk semakin berinovasi guna menjaga tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang telah diberikan.

Secara umum yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian (Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara) pada 34 Polda. Tujuan dilakukannya penelitian ini sejalan dengan permasalahan penelitian Menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; Menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri; Menganalisis faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; Menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada 5 (lima) fungsi kepolisian; Menganalisis perspektif personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian.

Judul tabel berada diatas, sedangkan judul gambar ditulis dibawah. Jika tabel dan gambar dapat dimasukkan dalam satu kolom, maka contoh penulisannya adalah sebagai berikut:

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode gabungan (*mix methods*) antara metode kuantitatif dan metode kualitatif. Instrumen penelitian yang digunakan dalam metode kuantitatif adalah kuesioner sedangkan metode kualitatif menggunakan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*).

Target responden survei dalam penyebaran kuesioner adalah masyarakat umum secara luas yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian di 5 (lima) bidang fungsi utama Polri (Lalu Lintas, Reskrim, Intelkam, Sabhara dan Binmas). Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive random sampling*. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di 34 Polda di seluruh Indonesia dengan target sampel 5 Polres untuk Polda. Jumlah sampel responden yang diambil setiap fungsi sebanyak 30 orang atau sebanyak 150 responden untuk setiap polres sampel penelitian.

Tim peneliti juga melakukan observasi melihat secara langsung sarana prasarana layanan kepolisian dan pengumpulan data sekunder berupa dokumen antara lain terkait aturan, *Standard Operating Procedure*, Surat Telegram tentang operasionalisasi layanan kepolisian yang diperlukan untuk semakin melengkapi dan mendukung data primer yang telah diperoleh dari kegiatan survei, FGD dan wawancara.

Desain butir pertanyaan yang disampaikan di dalam kuesioner ini adalah diturunkan dari 5 (lima) prinsip untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988), yakni: 1) Bukti langsung (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); dan 5) Kesesuaian (*conformance*).

Jawaban yang diperoleh dari seluruh responden penelitian atas kuesioner yang telah disebarakan lalu akan dikumpulkan untuk kemudian diberikan pengkodean (*coding*). Bentuk teknik *coding* yang dilakukan adalah berupa pemberian nilai atau *scoring* terhadap tiap butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner.

Nilai IKM Polri dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (*weighted indexes*) masing-masing unsur dimensi kualitas layanan dari tiap bidang fungsi utama kepolisian. Dalam penghitungan IKM Polri, setiap unsur kualitas pelayanan memiliki bobot penimbang yang sama, dapat diperoleh hasilnya dengan rumus sebagai berikut,

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \\ &= \frac{1}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \end{aligned}$$

Nilai dasar diperoleh dari nilai minimum untuk menetapkan kriteria jenjang dari hasil perhitungan *scoring* jawaban kuesioner setelah sebelumnya telah dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Rentang nilai IKM Polri akan berkisar antara interval 25 - 100. Dimana nilai skor terendah adalah 25 dan nilai skor tertinggi adalah 100. Dengan demikian, nilai dasar atau nilai minimum yang akan digunakan dalam perhitungan IKM-Trust Polri adalah 25.

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times \text{Nilai dasar})$$

atau,

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times 25)$$

Selanjutnya, dilakukan klasifikasi untuk tiap nilai IKM Polri yang diperoleh dengan cara sebagai berikut,

- a. Menetapkan panjang interval kelas :

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum (dasar)}}{\text{Banyaknya pilihan jawaban (skala Likert) yang digunakan}} \\ &= \frac{100 - 25}{4} \\ &= \frac{75}{4} \\ &= 18,75 \end{aligned}$$

- b. Menentukan jarak interval per kategori penilaian

Tabel 1. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Masyarakat

No.	Interval	Kategori
1	25,00 – 43,75	Rendah
2	43,76 – 62,50	Cukup
3	62,51 – 81,25	Baik
4	81,26 - 100	Sangat Baik

- c. Menghitung nilai IKM Polri per Polres per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polres} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di Polres}}{\text{banyaknya responden kuesioner fungsi di Polres}}$$

- d. Menghitung nilai IKM Polri per Polda per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polda} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di seluruh Polres (sampel)}}{\text{banyaknya Polres yang diteliti (sampel)}}$$

- e. Menghitung nilai IKM Polri per Polda:

$$\text{IKM Polda} = \frac{(\text{IKM Binmas Polda} + \text{IKM Intel Polda} + \text{IKM Lalu Lintas Polda} + \text{IKM Reserse Polda} + \text{IKM Sabhara Polda})}{5}$$

HASIL

Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri pada tahun 2023 sebesar 85,77. Berdasarkan skor tersebut, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai Sangat Baik. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 84,16; fungsi Intelkam 87,10; fungsi Lantas 83,83; fungsi Reskrim 86,67; dan fungsi Sabhara 87,08.

Tabel 2. Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Layanan Pada 5 Fungsi Operasional Polri Tahun 2023

No	POLDA	Bidang Operasional Polri					Nilai rata-rata IKM	Kategori Penilaian Tk. Kepercayaan Masyarakat
		Lantas	Intelkam	Binmas	Sabhara	Reskrim		
1	Aceh	86,92	91,46	84,93	92,09	90,21	89,12	Sangat Baik
2	Sumsel	86,64	85,13	84,95	90,46	91,42	87,72	Sangat Baik
3	Sulbar	86,00	89,25	86,52	90,64	84,36	87,35	Sangat Baik
4	Banten	88,05	84,09	82,15	89,41	88,99	86,54	Sangat Baik
5	Bali	84,27	87,67	86,62	88,00	85,93	86,50	Sangat Baik
6	Kalbar	86,16	86,31	82,39	86,57	85,44	85,37	Sangat Baik
7	Sulteng	81,45	86,78	85,46	86,11	86,02	85,16	Sangat Baik
8	Ntb	80,33	82,86	84,35	86,47	83,08	83,42	Sangat Baik
9	Ntt	78,51	84,64	85,66	85,63	80,53	82,99	Sangat Baik
10	Maluku	81,26	84,69	83,71	80,60	83,40	82,73	Sangat Baik
11	Papua	77,43	86,67	80,76	82,40	84,66	82,39	Sangat Baik
12	Sumbar	87,65	86,30	84,88	90,30	88,12	87,45	Sangat Baik
13	Kalsel	88,10	90,03	83,74	87,74	87,01	87,33	Sangat Baik
14	Jawa tengah	84,07	85,35	83,08	88,10	90,48	86,22	Sangat Baik
15	Sulsel	84,02	87,59	85,79	87,43	85,61	86,09	Sangat Baik
16	Kaltara	82,89	85,90	82,53	87,19	83,75	84,45	Sangat Baik
17	Riau	78,99	86,86	84,01	85,38	85,23	84,10	Sangat Baik
18	Jawa barat	83,50	84,76	78,40	84,42	85,46	83,31	Sangat Baik
19	Papua barat	85,18	82,59	80,98	82,08	81,22	82,41	Sangat Baik
20	Jawa timur	85,54	91,20	84,60	90,74	89,43	88,30	Sangat Baik
21	Sultra	82,84	87,25	86,65	87,69	89,50	86,79	Sangat Baik
22	Kalteng	86,12	88,58	82,87	87,13	87,46	86,43	Sangat Baik
23	Kaltim	86,51	90,93	80,88	84,22	87,52	86,01	Sangat Baik
24	Sumut	85,64	91,21	78,64	85,54	86,42	85,49	Sangat Baik
25	Bengkulu	76,96	87,52	85,32	82,95	86,68	83,88	Sangat Baik
26	Jambi	84,02	87,36	86,69	90,10	85,20	86,67	Sangat Baik
27	Metro jaya	79,04	86,34	84,90	86,64	87,62	84,91	Sangat Baik
28	Lampung	84,54	87,54	84,03	81,06	85,09	84,45	Sangat Baik
29	Kepri	85,54	89,29	88,93	87,83	90,14	88,34	Sangat Baik
30	Babel	83,62	89,91	86,25	90,94	87,79	87,70	Sangat Baik
31	Diy	84,96	88,90	84,54	88,38	88,47	87,05	Sangat Baik
32	Gorontalo	83,29	84,60	84,62	89,05	86,49	85,61	Sangat Baik
33	Malut	83,43	85,60	84,75	87,23	87,59	85,72	Sangat Baik
34	Sulut	86,80	86,22	86,88	90,26	90,37	88,11	Sangat Baik
	Skor Akhir	83,83	87,10	84,16	87,08	86,67	85,77	Sangat Baik

Hasil pengisian kuesioner IKM Polri yang telah terkumpul dilakukan uji regresi dengan pendekatan OLS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada masing-masing fungsi operasional Polri yang dianalisis. Berdasarkan kategori layanan hasil uji regresi, maka masing-masing fungsi operasional direkomendasikan untuk :

- a. melakukan langkah-langkah dalam mempertahankan layanan kategori unggulan.

- b. melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan kategori yang perlu peningkatan.
- c. melakukan langkah-langkah untuk revitalisasi layanan kategori yang perlu pembenahan.
Secara rinci rekomendasi masing-masing fungsi operasional sebagai berikut :

Fungsi Binmas

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Anggota Bhabinkamtibmas dikenal oleh warga;
 - 2) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas sering melakukan kunjungan ke warga;
 - 3) Anggota Bhabinkamtibmas mudah dihubungi untuk penyampaian informasi/laporan;
 - 4) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas tidak pernah meminta uang/barang saat memberikan bantuan dan layanan Kepolisian;
 - 5) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas sering hadir dalam kegiatan sosial;
 - 6) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas melakukan kegiatan bakti sosial Polri;
 - 7) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas saat memberikan penyuluhan kepada masyarakat menggunakan sarana dan peralatan yang memadai ;
 - 8) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas berkomunikasi dengan baik dan santun;
 - 9) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas aktif mendorong pengembangan perekonomian masyarakat di bidang pertanian, perkebunan, peternakan, dll.
- b. sebagai layanan yang perlu **Perbaikan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Kegiatan kunjungan/sambang kurang memberikan manfaat;
 - 2) Kunjungan anggota Binmas/Bhabinkamtibmas kurang memberikan manfaat kepada warga;
 - 3) Bhabinkamtibmas lambat dalam merespon apabila ada permasalahan atau memberikan bantuan/pelayanan Kepolisian;
 - 4) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas kurang aktif menyelesaikan/ menangani masalah sosial yang terjadi di masyarakat;
 - 5) Anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas lambat menyelesaikan tindak pidana ringan yang terjadi di masyarakat seperti penganiayaan ringan, pencurian ringan, dll;
 - 6) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas jarang memberikan penyuluhan;
 - 7) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas jarang memberikan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan, organisasi kepemudaan/karang taruna, komunitas dll;
 - 8) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas jarang memberikan pembinaan Siskamling;
 - 9) Anggota Binmas/Bhabinkamtibmas kurang aktif dalam mendorong kemajuan pendidikan masyarakat (mengajar gratis, mengajar ngaji, perpustakaan keliling, dll).

Fungsi Intelkam

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Petugas SKCK selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan;
 - 2) Anggota Kepolisian telah memberikan kemudahan dalam pelayanan izin keramaian;
 - 3) Petugas telah mempermudah pelayanan pengurusan SKCK;
 - 4) Fasilitas ruang pelayanan SKCK sudah nyaman dan memadai;
 - 5) Gerai SKCK di area publik mempermudah pengurusan perpanjangan SKCK;
 - 6) Biaya pengurusan SKCK sesuai ketentuan (Rp. 30.000) dan tidak dibebani biaya tambahan (pungli) diluar tarif yang ditentukan;
 - 7) Pembuatan SKCK dapat selesai dalam 1 (satu) hari kerja (apabila persyaratan administrasi lengkap);
 - 8) Anggota Kepolisian mampu memperkirakan potensi kerawanan/kejahatan;
 - 9) Pembuatan SKCK lebih mudah dan cepat melalui sistem pendaftaran SKCK *online*.
- b. Sebagai layanan yang perlu **Perbaikan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Petugas pelayanan SKCK kurang menyampaikan informasi persyaratan pengurusan SKCK secara lisan maupun media lain (*banner*, spanduk, media sosial);
 - 2) Polisi masih meminta biaya pada saat mengurus izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, *bazaar*, pawai, dsb);
 - 3) Polisi belum mampu mendata kelompok radikalisme dan jaringan terorisme sehingga dapat menurunkan ancaman aksi terorisme;

- 4) Polisi kurang membina organisasi masyarakat (Ormas) yang sering melakukan aksi kekerasan dan premanisme;
- 5) Polisi kurang melibatkan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, dll untuk mencegah konflik sosial.

Fungsi Lantas

a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) mempermudah dalam pengurusan SIM;
- 2) Pelayanan SIM di Polres cepat dan mudah;
- 3) Polisi cepat merespon pengaduan/keluhan masyarakat tentang pelayanan SIM dan SAMSAT;
- 4) Pelayanan STNK dan BPKB di kantor SAMSAT cepat dan mudah;
- 5) Polisi Lalu Lintas sering melaksanakan pengaturan saat terjadi kemacetan di jalan;
- 6) Polisi Lalu Lintas bersikap ramah dan santun dalam menindak pelanggar Lalu Lintas;
- 7) Polisi Lalu Lintas tidak meminta uang/pungutan liar kepada pelanggar Lalu Lintas;
- 8) Polisi Lalu Lintas tidak memungut biaya dalam proses penanganan kecelakaan Lalu Lintas;
- 9) Pengawalan Polisi Lalu Lintas tidak mengganggu kenyamanan pengguna jalan;
- 10) Polisi Lalu Lintas sering memberikan penyuluhan tertib berlalu lintas;
- 11) Mobil SIM keliling cukup mempermudah pengurusan perpanjangan SIM;
- 12) Pengurusan SIM baru atau perpanjangan biasanya cepat bila diurus sendiri;
- 13) Hasil tes psikologi biasanya diwajibkan dalam pengurusan SIM;
- 14) Gerai SAMSAT di area publik cukup mempermudah pengurusan pajak kendaraan;
- 15) Pengurusan STNK dan BPKB biasanya cepat bila diurus sendiri.

b. sebagai layanan yang perlu **Perbaikan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Fasilitas ruang pelayanan SIM masih kurang nyaman dan memadai;
- 2) Mobil SAMSAT keliling belum mempermudah pengurusan pajak kendaraan;
- 3) Fasilitas ruang pelayanan STNK dan BPKB di SAMSAT kurang nyaman dan memadai;
- 4) Polisi Lalu Lintas jarang berpatroli di jalan untuk mencegah gangguan lalu lintas;
- 5) Polisi Lalu Lintas lambat merespon laporan masyarakat tentang masalah lalu lintas di jalan (kemacetan, kecelakaan lalu lintas, lampu pengatur lalu lintas tidak berfungsi, dll);
- 6) Polisi Lalu Lintas lambat mendatangi lokasi kecelakaan lalu lintas (TKP);
- 7) Polisi Lalu Lintas lambat menangani perkara kecelakaan lalu lintas;
- 8) Polisi Lalu Lintas masih belum mempermudah penyelesaian perkara kecelakaan lalu lintas apabila telah ada perdamaian antara korban dan pelaku;
- 9) Polisi Lalu Lintas masih belum mempermudah pengurusan klaim asuransi Jasa Raharja dan BPJS melalui Aplikasi IRSMS;
- 10) Polisi lalu lintas belum mempermudah pengambilan barang bukti kecelakaan lalu lintas (sepeda motor, mobil, dll).

Fungsi Reskrim

a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Polisi cepat dalam mengungkap perkara
- 2) Polisi mempermudah dalam membuat pengaduan/laporan Polisi
- 3) Polisi tidak melakukan kekerasan di dalam tahanan
- 4) Polisi tanpa diminta memberikan informasi perkembangan penanganan perkara berupa Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan dan Penyidikan
- 5) Polisi dalam melakukan pemeriksaan tidak menggunakan kekerasan
- 6) Ruang pemeriksaan nyaman dan memadai

b. sebagai layanan yang perlu **Perbaikan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Polisi jarang memberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) setelah LP dibuat;
- 2) Polisi lambat melakukan pemeriksaan setelah LP dibuat;
- 3) Polisi lambat mendatangi lokasi Tempat Kejadian Perkara (TKP);
- 4) Polisi kurang transparan dalam memberikan informasi perkembangan penanganan perkara;
- 5) Polisi dalam melakukan pemeriksaan belum sesuai jadwal yang dibuat;
- 6) Polisi dalam melakukan pemeriksaan kurang bersikap santun dan komunikatif;
- 7) Polisi dalam melakukan penyitaan barang bukti belum sesuai peraturan.

- 8) Polisi dalam melakukan penangkapan tersangka belum sesuai peraturan;
- 9) Polisi masih memungut biaya dalam penangguhan penahanan;
- 10) Polisi masih mempersulit penyelesaian perkara meskipun telah ada perdamaian antara korban dan pelaku;
- 11) Polisi masih memihak dalam menangani perkara;
- 12) Polisi dalam menangani perkara masih melakukan rekayasa kasus;
- 13) Polisi masih memungut biaya dalam menangani perkara;
- 14) Polisi lambat merespon pengaduan/keluhan masyarakat tentang.

Fungsi Sabhara

- a. sebagai layanan **Unggulan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Polisi sering melaksanakan pengaturan untuk mencegah kemacetan di pusat keramaian dan rawan kemacetan;
 - 2) Polisi sering melaksanakan patroli di tempat rawan terjadinya kejahatan;
 - 3) Polisi sering melaksanakan patroli ke lingkungan pemukiman penduduk;
 - 4) Polisi Sabhara sering berpatroli menggunakan sarana dan peralatan (kendaraan bermotor dinas patroli, alat komunikasi (HT), senjata dll);
 - 5) Kehadiran Polisi yang berpatroli menimbulkan rasa aman dan nyaman;
 - 6) Polisi Sabhara sering melakukan patroli pada malam hari;
 - 7) Polisi Sabhara yang berpatroli tidak pernah melakukan pungutan liar (Pungli);
 - 8) Polisi Sabhara sering melakukan pengamanan kegiatan masyarakat;
 - 9) Polisi Sabhara sering memberikan pengawalan uang dari bank tanpa meminta uang/biaya;
 - 10) Polisi Sabhara cepat mendatangi lokasi kejadian kejahatan setelah masyarakat melaporkan kepada Polisi;
 - 11) Polisi Sabhara tidak melakukan tindak kekerasan dalam mengendalikan massa.
- b. sebagai layanan yang perlu **Perbaikan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) Polisi Sabhara jarang berpatroli menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat;
 - 2) Polisi Sabhara jarang berpatroli untuk melakukan mediasi/perdamaian apabila terjadi tindak pidana ringan seperti perselisihan antar warga, penganiayaan ringan, dll;
 - 3) Polisi Sabhara pernah meminta uang/biaya dalam melakukan kegiatan pengamanan kegiatan masyarakat (pesta adat, olahraga, kegiatan keagamaan, pawai, konser musik, dll);
 - 4) Polisi Sabhara kurang cepat dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat apabila terjadi bencana alam;
 - 5) Polisi Sabhara kurang mampu mengendalikan massa (unjuk rasa, konser musik, pertandingan olahraga, dll) sehingga tidak terjadi kerusuhan/tindakan anarkis;
 - 6) Polisi Sabhara kurang mampu melakukan penindakan/penertiban perjudian, miras, lokalisasi, dll secara tegas tanpa melanggar HAM.

SIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan penelitian “**Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri**” yang telah dilaksanakan pada 185 Polres di 34 Polda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- A. Nilai **Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri** pada tahun 2023 sebesar **85,77**. Berdasarkan skor tersebut, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai Sangat Baik. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 84,16; fungsi Intelkam 87,10; fungsi Lantas 83,83; fungsi Reskrim 86,67; dan fungsi Sabhara 87,08.
- B. Persepsi dan ekspektasi masyarakat dan personel di 34 Polda sangat beragam. Namun ada benang merah yang bisa ditarik dari perspektif dan ekpektasi masyarakat dan personel dari masing-masing fungsi, yaitu:
 - 1) **Fungsi Binmas:** Kehadiran petugas Binmas/Bhabinkamtibmas di tengah masyarakat mendapat apresiasi dan dinilai bermanfaat. Namun demikian Kehadiran petugas Binmas masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki baik dalam menempatkan petugas Binmas/Bhabinkamtibmas maupun kriteria usia muda dengan pangkat minimal Briпка.

- 2) **Fungsi Intel:** Hampir seluruh layanan fungsi Intelkam memperoleh kategori unggulan berdasarkan hasil analisis kuantitatif diantaranya yaitu indikator layanan bahwa petugas telah mempermudah pelayanan pengurusan SKCK dan izin keramaian serta masyarakat tidak mengalami kendala. serta fasilitas ruang SKCK sudah nyaman dan memadai. Namun demikian, Masyarakat menilai keberadaan pelayanan SKCK *online* di satu sisi memudahkan, namun perlu lebih ditingkatkan lagi karena masih ditemukan kendala sulit mendapat sinyal internet yang baik sehingga berakibat proses pendaftaran menjadi tidak lancar. Layanan fungsi Intelkam yang terkategori perlu diperbaiki, petugas pelayanan SKCK jarang menyampaikan informasi persyaratan pengurusan SKCK secara lisan maupun media lain.
- 3) **Fungsi Lalu Lintas:** Pelayanan perpanjangan SIM dengan aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi) dan manual sudah mudah dan cepat. Pelayanan perpanjangan SIM juga telah ada fasilitas SIM keliling. Masyarakat juga memberikan apresiasi dengan hadirnya petugas Sat Lantas di tempat yang menjadi titik keramaian lalu lintas juga membantu khususnya dalam menyelesaikan perselisihan akibat laka lantas. Pelayanan untuk mendapatkan surat rekomendasi pengurusan BPJS maupun klaim Jasa Raharja dinilai oleh masyarakat dilayani dengan baik dan cepat. Beberapa bentuk kegiatan pelayanan fungsi Lantas masih perlu ditingkatkan pelayanannya antara lain: 1) informasi pelaksanaan pelayanan SIM dan STNK keliling perlu disebarluaskan kepada masyarakat dan frekuensi pelayanan di tambah. 2) khusus pelayanan pengajuan SIM baru dinilai sulit untuk lulus ujian, sehingga memunculkan pihak ketiga yang memfasilitasi agar lulus dan mendapatkan SIM baru (dalam berbagai bentuk kegiatan). 3) Berkaitan dengan pelayanan pembuatan SIM baru perlu ada keberpihakan dari jajaran Sat Lantas di tingkat Polres untuk membuka kesempatan bagi penyandang disabilitas memperoleh SIM. 4) kehadiran petugas Sat Lantas di tempat keramaian lalu lintas perlu ada koordinasi pelaksanaan pengaturan dengan pihak instansi daerah (Dinas Perhubungan). Pelayanan masyarakat yang perlu ada perbaikan fungsi Lantas adalah pemenuhan sarana dan prasarana perpanjangan SIM dan STNK keliling. Kondisi ketertiban dan kepatuhan berlalu lintas menjadi bagian dari kondisi kamtibmas, agar terwujud maka perlu ada penegakan (razia).
- 4) **Fungsi Reskrim:** Pelayanan Reskrim yang mendapat apresiasi masyarakat yakni terkait dengan cepat tanggapnya anggota Sat Reskrim mengungkap perkara, khususnya dalam kasus curanmor dan kemudahan dalam membuat laporan/pengaduan serta masyarakat menilai pengurusan di SPKT sudah lumayan humanis dan sudah berubah, bahkan untuk pengaduan dan laporan sifatnya diskusi bukan interogasi. Meskipun demikian, terdapat umpan balik dari masyarakat di wilayah hukum yang berbeda menunjukkan hal yang kontradiktif dengan hasil kuantitatif yang ada, yakni terkait dengan adanya keterlambatan penanganan dalam pihak penyidik dan penyelidikan (karena kesulitan mengumpulkan alat bukti) sehingga penyidik meminta bantuan kepada pelapor untuk mengumpulkan alat bukti. Kemudian, layanan yang perlu perbaikan yakni terkait dengan penyelesaian perkara di mana masyarakat memandang dalam menyelesaikan perkara sangat tergantung dengan hubungan kedekatan korban/tersangka dengan Polisi.
- 5) **Fungsi Sabhara:** Masyarakat menilai bahwa layanan fungsi Sat. Sabhara telah berjalan cukup baik terlihat dari berbagai kegiatan patroli di titik rawan kemacetan seperti sekolah, perkantoran, pasar dan lokasi wisata sehingga membangun kondisi kamtibmas yang kondusif. Selain itu, terkait Indikator layanan unggulan terkait respon Polisi Sabhara terhadap pengaduan permasalahan. Masyarakat juga berpendapat bahwa Polisi Sabhara kurang berupaya untuk menyampaikan pesan-pesan kamtibmas dikarenakan personel Sabhara masih memiliki keterbatasan kemampuan dalam penyampaian pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat. Perbaikan yang harus dilakukan fungsi Sabhara memberikan informasi yang transparan bagi masyarakat yang akan mengajukan izin, pengawalan dan patroli, perlu lebih cepat dan sigap dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat apabila terjadi bencana alam, seperti gempa bumi dan banjir.

DAFTAR PUSTAKA

- Blumberg, M & Pringle, C.D. The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance. *The Academy of Management Review*, Vol. 7, No.4, pp. 560-569. 1982.
- Fukuyama, Francis. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press Paper Back. 1995.
- LaTour, S. T. & Peat, N. C. Conceptual and Methodological issues in consumer satisfaction research, *Advances in Consumer Research*, 6, 431-437. 1979.
- Pearce, L. P. & Moscardo, M. G. Making Sense of Tourists' Complaints, *Tourism Management*, 20-23. 1984.
- Putnam, Robert.. *Making Democracy Work*. Princeton: Princeton UP. 1993.
- Reynolds, Larry.. *The Trust Effect: Creating the High Trust, High Performance Organization*. London: Nicholas Brealey Publishing. 1997.
- Roethlisberger, E. J., & Dickson, W. J. *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1939.
- Wang, Y. T., & Yang, Y. *Job Performance Modeling: A Holistic Theoretical Analysis*. *Management Science and Engineering*, 11 (4), 20-29. 2017.
- Weiner, B., Frieze, I., Kukla, A., & Reed, L. *Perceiving the causes success and failure*, Morristown, NJ: General Learning Press. 1971.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. Value-Percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction, in Bogozzi, P. R. and Tybouts, A. (eds) *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research, 10, Ann Arbor, MI: 256-61. 1983
- Yi. Y. *A Critical Review of Consumer Satisfaction*, in V. A. Zeithaml (Ed.), *Review of Marketing*, Chicago: American Marketing Association, 68-123. 1990.