

ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA POLRI

Dadang Suwondo
Puslitbang Polri
dadangsuwondo2020@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri yang dilakukan secara berkesinambungan oleh internal kepolisian, Puslitbang Polri, dalam kurun waktu empat tahun terakhir, tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Secara berturut-turut, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada tahun 2015 sd tahun 2018 sebesar: 65,92%; 68,99% 80,31%, dan 82,32 %. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima fungsi kepolisian dan lima indikator layanan kepolisian? (2) Bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian per indikator layanan kepolisian pada tiga puluh tiga Polda? (3) Bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada tiga puluh tiga Polda? (4) Bagaimana perspektif personel Polri terhadap kendala dalam mewujudkan layanan prima kepolisian? Permasalahan penelitian tersebut akan dijawab dengan pendekatan *mixed method* (metode gabungan antara kuantitatif dan kualitatif). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan panduan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan personel Polri. Masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian. Sedangkan, informan personel Polri yang terlibat dalam FGD pada tingkat Polres meliputi: a. Kapolres/ Wakapolres; b. Kepala Bagian Operasional; c. Kepala Bagian Perencanaan; d. Kepala Bagian Sumber Daya; e. Kepala Satuan Intelijen Keamanan; f. Kepala Satuan Reserse Kriminal; g. Kepala Satuan Narkoba h. Kepala Satuan Samapta Bhayangkara; i. Kepala Satuan Lalu lintas; j. Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat. Hasil survey tahun 2019 menunjukkan bahwa Perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima indikator layanan kepolisian memiliki kecenderungan baik. Hal tersebut diindikasikan dengan prosentase kecenderungan penilaian baik terendah pada lima indikator layanan kepolisian adalah 57,86%, menunjukkan bahwa penilaian terendah masih di atas 50%. Secara umum, Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Pada Tiga Puluh Empat Polda mempunyai nilai sebesar 77,36 % dengan ranking tingkat kepercayaan pada lima fungsi kepolisian yaitu a. Fungsi Intelkam (86,46%); b. Fungsi Lantas (81,80%), c. Fungsi Binmas (83,54%), d. Fungsi Sabhara (79,71%), e. Fungsi Reskrim (57,86%). Adapun ranking tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan lima indikator layanan kepolisian, yaitu: a. Kesesuaian (77,99%), b. Daya Tanggap (77,78%), c. Jaminan (77,37%), d. Keandalan (70,94%), e. Bukti Langsung (67,47%). Kata Kunci: kepercayaan masyarakat, lima fungsi,

ABSTRACT

Research on the level of public trust in the performance of Polri conducted on an ongoing basis by the internal police, Puslitbang Polri (the Indonesian Research and Development Center), within the last four years, from 2015 to 2018, shows an increase in public trust in the performance of Polri. In a row, the level of public trust in the performance of Polri in 2015 to 2018 was: 65.92%; 68.99% 80.31% and 82.32%. The focus of the problems in this study is: (1) What is the people's perspective on police services in five police functions and five indicators of police services? (2) How is the community's evaluation of Polri's performance per police function per police service indicator in thirty-three Regional Police? (3) What is the level of public trust in the performance of the National Police in thirty-three regional police? (4) What is the perspective of Polri personnel on the obstacles in realizing prime police services? The research problem will be answered with a mixed method approach (a combination of quantitative and qualitative methods). Data collection was carried out by distributing questionnaires and FGD (Focus Group Discussion). The instrument used in this study was a questionnaire and interview guide. Informants in this study are the community and Polri personnel. The people chosen as research informants are citizens who know and experience police services. Whereas, informants of Polri personnel involved in the FGD at the Polres level included: a. Kapolres / Wakapolres; b. Head of Operations Section; c. Head of Planning

Section; d. Head of Resources Section; e. Head of Security Intelligence Unit; f. Head of Criminal Investigation Unit; g. Head of Narcotics Unit h. Head of Samapta Bhayangkara Unit; i. Head of Traffic Unit; j. Head of Community Development Unit. The results of the 2019 survey showed that community perspectives on police services on the five indicators of police services have a good tendency. This is indicated by the lowest percentage of good appraisal tendency in the five police service indicators is 57.86%, indicating that the lowest assessment is still above 50%. In general, the Level of Public Trust in the Performance of the Police in Thirty Four Regional Police has a value of 77.36% with a ranking of trust levels in the five police functions, namely a. Intelligence Function (86.46%); b. The function of Lantas (81.80%), c. Binmas Function (83.54%), d. Function of Sabhara (79.71%), e. Criminal Function (57.86%). The ranking of the level of public trust is based on five indicators of police services, namely: a. Conformance (77.99%), b. Responsiveness (77.78%), c. Assurance (77.37%), d. Reliability (70.94%), e. Tangibles (67.47%).
Keywords: public trust, five function.

PENDAHULUAN

Kualitas penyelenggaraan layanan publik di institusi kepolisian terus menjadi sorotan berbagai pihak baik oleh masyarakat, kalangan akademisi, praktisi dan media massa, berbagai keluhan sudah bukan menjadi rahasia umum disuarakan, pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan bagi institusi Polri terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Personel Polri yang promoter dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian merupakan pondasi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Polri yang bertugas mengemban fungsi di bidang pemeliharaan dan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat.

Berbagai survei terkait penilaian kinerja Polri telah banyak dilakukan oleh berbagai lembaga eksternal kepolisian dan internal kepolisian. Puslitbang Polri, dalam kurun waktu empat tahun terakhir, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018, sebagaimana Renstra Polri, menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri.

Secara berturut-turut, hasil tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dari tahun 2015 s.d. tahun 2018 adalah sebagai berikut sebesar: 65,92%; 68,99% 80,31%, 82,32%. 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%. Sedangkan untuk Mark Plus mengadakan survey pada tahun 2018 dengan hasil sebesar di atas 90%.

Kualitas layanan dapat diindikasikan antara lain oleh bukti langsung (*tangibles*) layanan kepolisian dapat ditunjukkan oleh ketersediaan sarana prasarana terkait layanan kepolisian dan kuantitas personel Polri yang memadai dalam pelaksanaan tugas kepolisian. Keandalan (*reliability*) layanan kepolisian berorientasi pada akurasi hasil dan ketepatan waktu. daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari kesediaan personel Polri menolong masyarakat, menginformasikan berbagai hal terkait layanan kepolisian dan kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik (empati). Jaminan (*assurance*) terhadap kualitas layanan kepolisian diindikasikan oleh pengetahuan dan kesopanan personel Polri sehingga terpercaya dalam melakukan melakukan tugas kepolisian dan Kesesuaian (*conformance*) prosedur dan biaya merupakan salah satu aspek penilaian kualitas layanan kepolisian.

Penelitian terkait kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dan identifikasi kesehatan lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja, merupakan hal penting yang harus dilakukan guna penetapan berbagai kebijakan pengelolaan kinerja secara tepat. Oleh sebab itu, Puslitbang Polri perlu melaporkan hasil penelitian yang komprehensif dan berkesinambungan tentang “Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2019”.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: bagaimana perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima fungsi kepolisian dan lima indikator layanan kepolisian; bagaimana penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian per indikator layanan kepolisian pada tiga puluh empat Polda; bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada tiga puluh empat Polda?; dan bagaimana perspektif personel Polri terhadap kendala dalam mewujudkan layanan prima kepolisian?

Tujuan dilakukannya penelitian ini sejalan dengan permasalahan penelitian, yaitu: menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima fungsi kepolisian dan

lima indikator layanan kepolisian; menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian per indikator layanan kepolisian pada tiga puluh empat Polda; menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri pada tiga puluh empat Polda; dan menganalisis perspektif personel Polri terhadap kendala dalam mewujudkan layanan prima kepolisian.

Penelitian ini difokuskan pada aspek pelayanan kepolisian yang meliputi 5 (lima) indikator yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Daya tanggap (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Kesesuaian (*conformance*). Pelayanan kepolisian pada penelitian ini difokuskan pada lima fungsi pelayanan operasional Polri yaitu (1) Lantas; (2) Reskrim; (3) Intel; (4) Sabhara; (5) Binmas.

Beberapa teori yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri bisa dilihat dengan dari pelayanan prima atau sering dikenal dengan istilah *service excellent* merupakan kemampuan untuk mengantisipasi, mengenali dan memenuhi harapan-harapan pelanggan serta berhasrat dan peduli untuk melampaui harapan-harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada kesesuaian antara profesional personel yang melakukan pelayanan, standar pelayanan serta pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan prima dapat terwujud tergantung pada kepuasan personel/karyawan organisasi terhadap kualitas pelayanan internal yang diterimanya. Kepuasan personel akan berdampak pada produktivitas dan ketidakpuasan personel akan berdampak pada retensi, sehingga mengakibatkan inefektivitas dan inefisiensi kerja. Kepuasan personel akan berpengaruh terhadap nilai pelayanan eksternal yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang memiliki *multiplier effect* pada pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas.

Lebih dekat lagi soal pelayanan, bisa melihat dengan kinerja. Kinerja menurut Colquitt, LePine dan Wesson (2009, 41) adalah "*The value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment*". Sedangkan kinerja menurut Stoner dan Wankel (1988, 693), kinerja adalah: "*The quality and quantity of the work accomplished by individu, group or organization*". Ivancevich, Konopaske and Matteson (2008, 109) menyatakan: "*Job performance may be viewed as a function of the capacity to perform, the opportunity to perform, and the willingness to perform*".

Kinerjasangat ditentukan oleh kemauan/kesediaan bekerja, kapasitas kerja dan kesempatan kerja,

Kinerja sebagai salah satu *individual outcomes*, dipengaruhi oleh mekanisme individu (*individual mechanism*) meliputi: kepuasan kerja; tingkat stress; motivasi; kepercayaan, keadilan, etika; pembelajaran dan pengambilan keputusan. Mekanisme individu dipengaruhi oleh mekanisme organisasi, mekanisme grup dan karakteristik individu. Mekanisme organisasi meliputi struktur organisasi dan budaya organisasi, Mekanisme grup mencakup kepemimpinan (gaya dan perilaku kepemimpinan; kekuasaan pemimpin dan pengaruh kepemimpinan) dan tim (karakteristik tim dan nilai-nilai kultural tim). Sedangkan karakteristik individu meliputi: nilai budaya dan personal serta kemampuan.

Untuk mengukur tingkat kinerja ini harus diiringi kualitas yang menjadi konsepsi penting dalam pelayanan. Dimensi kualitas jasa (Stamatis, 1996) meliputi: *Function* (fungsi); *Features* (karakteristik/ciri tambahan), kinerja yang diharapkan/karakteristik pelengkap; *Conformance* (kesesuaian); *Reliability* (keandalan); *Serviceability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan; *Aesthetics* (estetika); dan perspektif, reputasi kualitas.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan; empati, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi kualitas sangat terkait dengan karakteristik jasa, yaitu: *Intangibility*, tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, diraba; *Inseparability*, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan; *Variability*, jasa bersifat sangat variable; dan *Perishability*, tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method research* (kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif). Metode yang digunakan adalah survei dan deskriptif analisis.

Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan personel Polri. Masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian. Sedangkan, informan personel Polri yang terlibat dalam FGD pada tingkat Polda adalah: a. Direktur Reserse Umum; b. Direktur Reserse Khusus; c. Direktur Reserse Narkoba; d. Direktorat Lalu Lintas; e. Direktur Intelijen Keamanan; f. Direktur Pembinaan Masyarakat, g. Direktur Samapta Bhayangkara. Informan Personel Polri pada tingkat Polres meliputi: a. Kapolres/Wakapolres; b. Kepala Bagian Operasional; c. Kepala Bagian Perencanaan; d. Kepala Bagian Sumber Daya; e. Kepala Satuan Intelijen Keamanan; f. Kepala Satuan Reserse Kriminal; g. Kepala Satuan Narkoba h. Kepala Satuan Samapta Bhayangkara; i. Kepala Satuan Lalu lintas; j. Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah: penyebaran kuesioner guna memperoleh informasi, memahami pandangan responden tentang: 1) Bukti langsung (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); 5) Kesesuaian (*conformance*).

Selain itu, FGD terhadap informan Polri dilakukan guna memperoleh informasi, memahami pandangan responden tentang: 1) Bukti langsung (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); 5) Kesesuaian (*conformance*).

Kemudian, observasi dilakukan dengan tujuan melihat sarana prasarana layanan kepolisian dan pengumpulan dokumen bertujuan untuk menginventarisir dan mengidentifikasi berbagai dokumen, antara lain terkait aturan, SOP, TR tentang operasionalisasi layanan kepolisian.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, disesuaikan dengan teknik pengumpulan data, yaitu: kuesioner, panduan wawancara, lembar *check list* dokumen. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data untuk teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner.

Indikator dalam penelitian ini mencakup lima indikator yaitu: a. Bukti langsung (*tangibles*); b. Keandalan (*reliability*); c. Daya tanggap (*responsiveness*); d. Jaminan (*assurance*); e. Kesesuaian (*conformance*).

Teknik Analisis Data

Untuk memberikan gambaran hasil penelitian setiap variabel yang diteliti, maka dilakukan dua metode analisis untuk setiap pertanyaannya. Pertama, melakukan "pengkutuban" terhadap pilihan jawaban responden, hal ini untuk mengetahui prosentase penilaian kecenderungan baik dan kecenderungan buruk, di mana kecenderungan baik merupakan penjumlahan dari prosentase pilihan jawab 1 dan 2, sedangkan kecenderungan buruk merupakan penjumlahan dari prosentase pilihan jawaban 3 dan 4.

Selain itu ditentukan pula katagori penilaian berdasarkan skor nilai yang diperoleh dari hasil kuesioner. Adapun cara menentukan skor dan katagori penilaian dimaksudkan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan bobot penilaian untuk setiap pilihan, dalam hal ini ditentukan berdasarkan skala penilaian yaitu skala *likert*.
- b. Menghitung skor nilai untuk setiap item pertanyaan, yaitu dengan cara mengalikan bobot nilai dengan jumlah frekuensi (jumlah jawaban responden setiap alternatif jawaban tiap item pertanyaan).

$$Skor = \frac{(1xf_1) + (2xf_2) + (3xf_3) + (4xf_4)}{\text{Jumlah nilai maksimal}} \times 100$$

- c. Membuat tabel rujukan dengan cara:
 - 1) menetapkan persentase tertinggi => (4:4) x 100 = 100
 - 2) Menetapkan persentase terendah => (1:4) x100= 25
 - 3) Menetapkan rentang persentase => 100-25 = 75
 - 4) Menetapkan panjang interval => 75 : 4 = 18,75
- d. Dikarenakan alternatif jawaban ada empat pilihan, maka katagori penilaian juga harus ada empat, untuk itu langkah selanjutnya adalah menentukan jarak interval dari nilai terendah sampai nilai tertinggi hingga didapat empat katagori penilaian sebagai berikut:

Tabel 1

Interval Katagori Penilaian
 Sumber: Laporan Hasil Penelitian Tingkat Kepercayaan Masyarakat Puslitbang Polri

No	Interval	Katagori
1	25,00 – 43,75	Sangat Rendah
2	43,76 – 62,50	Rendah
3	62,51 – 81,25	Sedang
4	81,26 - 100	Tinggi

Analisis data dilakukan dengan program *excel* dan triangulasi data. Triangulasi data bertujuan untuk memadukan dan mengkompilasikan hasil temuan yang diperoleh dari: a. Tabulasi pilihan jawaban masyarakat terhadap kuesioner; b. Pernyataan personel Polri dalam FGD (*Focus Group Discussion*); c. Hasil pengamatan tim peneliti terhadap berbagai fasilitas pelayanan kepolisian; d. Analisis tim peneliti terhadap berbagai aturan dan SOP terkait layanan kepolisian.

Untuk wilayah penelitian mencakup tiga puluh empat Polda, yaitu Aceh, Sumut, Riau, Kepri, Jambi, Sumbar, Sumsel, Lampung, Bengkulu, Babel, Banten, Kaltara, Jabar, Metro Jaya, Jateng, D.I. Yogyakarta, Jatim, Bali, NTB, NTT, Kalbar, Kalteng, Kalsel, Kaltim, Sulut, Gorontalo, Sulbar, Sulse, Sulteng, Sultra, Maluku, Malut, Papua, Papua Barat.

HASIL

Responden atau informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan personel Polri. Masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian.

Sedangkan, informan personel Polri yang terlibat dalam FGD pada tingkat Polres meliputi: a. Kapolres/ Wakapolres; b. Kepala Bagian Operasional; c. Kepala Bagian Perencanaan; d. Kepala Bagian Sumber Daya; e. Kepala Satuan Intelijen Keamanan; f. Kepala Satuan Reserse Kriminal; g. Kepala Satuan Narkoba h. Kepala Satuan Samapta Bhayangkara; i. Kepala Satuan Lalu lintas; j. Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat.

Sementara responden yang mengisi questioner adalah langsung dari unsur masyarakat yang beragam, baik dari sisi pendidikan, pekerjaan, maupun umurnya. Jumlah respondennya adalah 1.250 orang untuk setiap Polda yang terbagi 250 orang untuk setiap polres.

Dari jumlah total responden yang disebar di 34 Polda, mayoritas adalah responden laki-laki sebanyak 68,34 %, dan perempuan sebanyak 31,66 %. Meskipun perbedaan jumlah responden antara laki-laki dan perempuan cukup signifikan, tetapi hal itu tidak mengindikasikan adanya kecenderungan bias jender, karena dalam pemilihan respondennya tidak dilakukan secara purposive, tetapi bersifat random. Pemilihan responden ditentukan sesuai dengan metode sampling yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Jika ditinjau menurut tingkat pendidikannya, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 49,59 %, kemudian disusul dengan S1 sebanyak 22,41 %. Kemudian diikuti oleh responden yang berpendidikan SMP sebanyak 11,21 %, D3 sebanyak 5,51 %, SD 7,61 %, dan S2/S3 sebanyak 3,67 %.

Responden survey tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri didominasi oleh responden yang berumur antara 21-30 tahun sebanyak (%) dan usia di atas 31-40 tahun sebanyak (%). Secara rinci karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada diagram 4.3 sebagai berikut: Jumlah prosentase responden yang kurang dari 20 tahun sebesar (12%), berumur 21-30 sebesar (37%), berumur 31-40 sebesar (28%), berumur 41-50 tahun (15%), berumur 51 tahu ke atas sebesar (8%).

Hasil survei tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2019 menunjukkan latar belakang responden didominasi kalangan swasta (wiraswasta, pedagang, usahawan) sebesar 21,60%. Jumlah tersebut hampir sama dengan jumlah responden yang berstatus PNS, sebesar 19,29%.

Sedangkan responden yang berlatar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta, jumlahnya sebesar 19,29%. Jumlah tersebut hampir sama dengan jumlah responden yang berstatus pelajar/mahasiswa, sebanyak 16,34%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai petani atau nelayan, jumlahnya tidak begitu banyak, hanya sebesar 6,99%.

Analisa Data

Polda Aceh

Persepsi Masyarakat terhadap Indikator Kepolisian dan Fungsi Kepolisian Polda Aceh menunjukkan angka sebesar 75,97%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (80,42%), kemudian secara berturut turut adalah: jaminan (78,48), kesesuaian (77,76%), keandalan (74,28%), dan bukti langsung (68,90%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. Indikator Bukti Langsung: di Polres Pidie 31% dan Lhokseumawe 33,3%; indikator Keandalan: di Polres Lhokseumawe 33,3% dan Banda Aceh 34,6%; indikator Daya Tanggap: Polres Lhokseumawe 38,8% dan Banda Aceh 23%; indikator Jaminan: Polres Lhokseumawe 38,8% dan Banda Aceh 37,8%; dan indikator Kesesuaian: Polres Lhokseumawe 42,5% dan Banda Aceh 36,2%.

persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian menempatkan bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 84,6%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (83,7%), Sabhara (80,2%), Lalu Lintas (79,9%), dan Reskrim (54,8%). Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Aceh tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Lhokseumawe (38,35%) dan Polresta Banda Aceh (32,90%).

Polda Sumut

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sumut menunjukkan angka sebesar 77,41%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Jaminan (81,36%), kemudian secara berturut turut adalah: Daya Tanggap (81,1%), kesesuaian (79,92%), keandalan (74,44%), dan bukti langsung (70,25%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: Polres Binjai 30,6% dan Polrestabes Medan (33,3%, 38,2%); b. indikator Keandalan: Polres Langkat 44%, Tanah Karo 41,6%, Binjai 32,6% dan 49%; Polrestabes Medan 38,6%; d. indikator Daya Tanggap: Polres Tanah Karo 35,4% dan Binjai 48,9%; e. indikator Jaminan: Polres Tanah Karo 28,8 Binjai 31,8 dan tabes Medan 38,6%; dan f. indikator Kesesuaian: Polres Deliserdang 46,9%, Tanah Karo 33,5% dan Binjai 34,9%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 93,42%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi, Lalu Lintas (91,64%), Sabhara (86,67%), Binmas (80,51%), dan Reskrim (44,01%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sumut tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Tanah Karo (34,83%) dan Polresta Binjai (37,08%).

Polda Riau

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Riau menunjukkan angka sebesar 80,04%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (84,6%), kemudian secara berturut turut adalah: Daya Tanggap (83,9%), Keandalan (77,4%), Jaminan (73,8%), dan Bukti Langsung (70,7%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Keandalan: di Polresta Pekanbaru 39,2%; b. indikator Daya Tanggap: Polresta Pekanbaru 41,1%; c. indikator Jaminan: Polresta Pekanbaru 45,1%; dan indikator Kesesuaian: Polresta Pekanbaru 47,2%;

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 96,81%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (93,01%), Lalu Lintas (84,85%), Binmas (83,08%), dan Reskrim (54,95%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Riau tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polresta Pekanbaru (43,15%)

Polda Sumbar

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sumbar menunjukkan angka sebesar 82.24%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Daya Tanggap (86,2%), kemudian secara berturut turut adalah: Kesesuaian (83,7%), Keandalan (81,6%), Jaminan (83,3%), dan Bukti Langsung (76,4%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Tanah Datar 32,6%; b. indikator Keandalan: di Polresta Padang 28% dan Payahkumbuh 48%; c. indikator Daya Tanggap: Polresta Padang 32,6%; d. indikator Jaminan: Polres Tanah Karo 33,3%, Binjai 43,3%, dan Payahkumbuh 42,6%; e. indikator Kesesuaian: Polres Payakumbuh 47,7%, Tanah Datar 43% dan Padang 45,8%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 95,15%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (89,24%), Sabhara (89,09%), Lalu Lintas (86,95%), dan Reskrim (54,30%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sumbar tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polresta Padang 37,43%, Polres Payahkumbuh 47,08% dan Polres Tanah Datar 49,08%.

Polda Kepri

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kepri menunjukkan angka sebesar 66.52%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (73,6%), kemudian secara berturut turut adalah: Jaminan (70,92%), Daya Tanggap (70,2%), Bukti Langsung (59,8%), dan Keandalan (58,1%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Tanjung Pinang 16%, Balerang 32,5%, Karimun 32,5%, Bintan (44,5% 46%); b. indikator Keandalan: di Polres Tanjung Pinang 13%, Balerang 32%, Karimun 32%, dan Bintan (46,4% dan 47%); c. indikator Daya Tanggap: Polres Tanjung Pinang 44%, Balerang 36%, Karimun 36%, dan Bintan 45,8%; d. indikator Jaminan: Polresta Balerang 40%, Karimun 40%, dan Bintan 45,8%; dan d. indikator Kesesuaian: Polres Bintan 43,2%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 71,49%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Reskrim (69,51%), Lalu Lintas (69,14%), Intel (67,74%), dan Binmas (58,21%).

Pelayanan fungsi Binmas terutama di Polres Tanjung Pinang (51,00%) dan pelayanan Lalu Lintas di (42,85%). merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya.

Polda Jambi

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Jambi menunjukkan angka sebesar 65.80%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Jaminan (73,4%), kemudian secara berturut turut adalah: Kesesuaian (73%), Daya Tanggap (69.2%), Keandalan (58,6%), dan Bukti Langsung (54,8%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polresta Jambi 36,5%, Tanjabbar 24%, Tanjabtim 24%, Batanghari 24% dan Muaro Jambi 24%; b. indikator Keandalan: di Polresta Jambi 31%, Tanjabbar 48% dan 24%, Tanjabtim 48% dan 24%, Batanghari 48% dan 24% dan Muaro Jambi 48% dan 24%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Tanjabbar 44,8%, Tanjabtim 44,2%, Batanghari 44,2% dan Muaro Jambi 44,2%; d. indikator Jaminan: Polres Tanjabbar 39,7%, Tanjabtim 39,7%, Batanghari 39,1% dan Muaro Jambi 39,1%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Tanjabbar 41,8%, Tanjabtim 41,8%, Batanghari 41,8% dan Muaro Jambi 41,8%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 89,68%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (73,59%), Binmas (65,64%), Lalu Lintas (64,68%), dan Reskrim (49,42%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Jambi tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Tanjabbar dan Tanjabtim (43,43%), Batanghari dan Muaro Jambi (43,28%).

Polda Bengkulu

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Bengkulu menunjukkan angka sebesar 79,86%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (83,2%), kemudian secara berturut-turut adalah: Daya Tanggap (82,9%), Jaminan (82,7%), Keandalan (79,3%), dan Bukti Langsung (71,2%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Bengkulu 20,8%, Seluma 30%; b. indikator Keandalan: di Polres Tanjung Pinang 37,5%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Bengkulu 31,2%; d. indikator Jaminan: Polres Bengkulu 16,6%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Bengkulu 24,3%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 94,03%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (86,43%), Binmas (85,33%), Lalu Lintas (83,83%), dan Reskrim (60,88%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Bengkulu tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Bengkulu (27,40%).

Polda Babel

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Babel menunjukkan angka sebesar 76,46%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (80%), kemudian secara berturut-turut adalah: Daya Tanggap (79,8%), Jaminan (79,7%), Keandalan (74,9%), dan Bukti Langsung (67,9%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Bangka 43,5%, Pangkal Pinang (34,6% dan 47,8%), dan Bangka Selatan 49,4%; b. indikator Keandalan: di Polres Polres Bangka 38,4%, Pangkal Pinang 44,9% dan Bangka tengah 46%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Bangka 35,9%; d. indikator Jaminan: Polres Bangka 41%, Pangkal Pinang 43,5%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Polres Bangka 41%, Pangkal Pinang 42,8%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 86,42%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (84,69%), Binmas (83,81%), Lalu Lintas (80,19%), dan Reskrim (58,39%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Babel tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Bangka (39,08%) dan Polres Pangkal Pinang (46,05%).

Polda Sumsel

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sumsel menunjukkan angka sebesar 75,86%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Jaminan (79,7%), kemudian secara berturut-turut adalah: Daya Tanggap (76,1%), Kesesuaian (76%), Keandalan (75%), dan Bukti Langsung (72,5%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polresta Palembang 46%, Lahat 44,2%; b. indikator Keandalan: di Polresta Palembang 48%, Lahat 54,4%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Bangka 35,9%; d. indikator Jaminan: Polresta Palembang 41,3%; dan e. indikator Kesesuaian: Polresta Palembang 45,5%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Binmas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian

lainnya, yaitu sebesar 81,09%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (81,05%), Sabhara (79,10%), Lalu Lintas (75,81%), dan Reskrim (66,42%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sumsel tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polresta Palembang (48,20%).

Polda Lampung

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Lampung menunjukkan angka sebesar 75,56%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Jaminan (83,7%), kemudian secara berturut-turut adalah: Kesesuaian (79,9%), Daya Tanggap (79,4%), Keandalan (71,7%), dan Bukti Langsung (63,1%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Metro 43,9%, Lampung Selatan 38,5%, Tulang bawang 48% dan Lampung Tengah 42,5%; b. indikator Keandalan: di Polres Lampung Selatan 37%, Lampung Tengah 49%, dan Tulang Bawang 48%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan Kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 88,02%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (81,96%), Lalu Lintas (81,26%), Binmas (73,48%), dan Reskrim (65,48%).

Polda Kalbar

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kalbar menunjukkan angka sebesar 74,12%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (78,9%), kemudian secara berturut-turut adalah: Jaminan (76,9%), Daya Tanggap (76,9%), Keandalan (70,1%), dan Bukti Langsung (66,9%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung di Polresta Pontianak 44,5%; b. indikator Keandalan: di Polres Sanggau 46,4%, Polres Singkawang 46%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Sanggau 47,8% dan Polres Singkawang 48%; d. indikator Jaminan: Polres Sanggau 31,9%; dan d. indikator Kesesuaian: Polres Sanggau 43,9%.

Persepsi Masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Lalu Lintas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 81,47%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (80,40%), Intel (78,07%), Binmas (77,18%), dan Reskrim (62,32%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Kalbar tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Sanggau (42,50%).

Polda Kalteng

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kalteng menunjukkan angka sebesar 62,92%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (71,72%), kemudian secara berturut-turut adalah: Jaminan (71,2%), Daya Tanggap (68,2%), Keandalan (57,4%), dan Bukti Langsung (46,1%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. Indikator Bukti Langsung: di Polres Kotim 11,2% dan 27,4%, Polresta Palangkaraya 15,6% dan 35,1%, Seruyan 15,6%, Polres Kapuas 15,6%; b. indikator Keandalan: di Polres Katingan 31%, Kotim 24,5% dan 35,2%, Palangkaraya 23,5% dan 41,3%, Seruyan 23,5% dan 31,7%, Kapuas 23,5% dan 29,4%; c. indikator Daya Tanggap: di Polres Kotim 32%, Palangkaraya 17,6%, Seruyan 17,6%, Kapuas 17,6%; d. indikator Jaminan: di Polres Kotim 20,7%, Palangkaraya 16,3%, Seruyan 16,3%, Kapuas 16,3%; e. indikator Kesesuaian: di Polres Kotim 30,1%, Palangkaraya 26,5%, Seruyan 26,5%, Kapuas 26,5%.

Persepsi Masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 76,54%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Lalu Lintas (75,82%), Sabhara (72,07%), Binmas (69,61%), dan Reskrim (29,44%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Kalteng tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Kotim 26,83%, Polres Palangkaraya 20,98%, Polres Seruyan 20,98%, dan Polres Kapuas 20,98%.

Polda Kalsel

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kalsel menunjukkan angka sebesar 74,46%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (81,4%), kemudian secara berturut turut adalah: Daya Tanggap (80,1%), Jaminan (79,8%), Keandalan (68,4%), dan Bukti Langsung (62,6%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Tapin 46,1%, Tanah Laut 43,1% dan 46,5%, Batola 41,6%; b. indikator Keandalan: di Polres Banjar 44,2% dan Polres Batola 28,3% dan 42,1%; c. indikator Jaminan: di Polres Batola 48,7%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 89,65%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (82,33%), Binmas (79,84%), Lalu Lintas (76,36%), dan Reskrim (58,97%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Kalsel tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Batola 46,58%,

Polda Kaltim

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kaltim menunjukkan angka sebesar 98,58%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Daya Tanggap (99,5%), kemudian secara berturut turut adalah: Jaminan (99,1%), Keandalan (98,9%), Bukti Langsung (98,1%), dan Kesesuaian (97,3%).

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 99,87%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (98,92%), Binmas (98,83%), Lalu Lintas (98,05%), dan Reskrim (97,95%).

Polda Kaltara

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Kaltara menunjukkan angka sebesar 69,82%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (78%), kemudian secara berturut turut adalah: Jaminan (74.3%), Daya Tanggap (73.2%), Keandalan (65.3%), dan Bukti Langsung (58.3%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: indikator Bukti Langsung: di Polres Malinau 47%, Bulungan 46%, Nunukan 46,4%, dan Tarakan 44,4% dan 38,5%; b. indikator Keandalan: di Polres Nunukan 36,5% , Polres Tarakan 35,1% dan 48%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Nunukan 42,3%, Polres Bulungan 48%, Tarakan 38,8%; d. indikator Jaminan: Polres Nunukan 41,6%, Polres Bulungan 45,3%, Tarakan 38,8%; dan d. indikator Kesesuaian: Polres Tarakan 48%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 84,74%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (78,71%), Binmas (78,57%), Lalu Lintas (71,39%), dan Reskrim (50,01%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Kaltara tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Tarakan 40,18%.

Polda Banten

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Banten menunjukkan angka sebesar 68,51%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Sedang. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Kesesuaian (73.12%), kemudian secara berturut turut adalah: Daya Tanggap (71.98%), Jaminan (71.44%), Keandalan (65.94%), dan Bukti Langsung (60.07%).

Dari aspek 5 indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Serang Kota 30%, Serang 14%, Pandeglang 46% dan Tangerang Kota 46%; b. indikator Keandalan: di Polres Serang Kota 36%, Serang 43,9% dan 36%, Cilegon 46%, Pandeglang 42%, dan Tangerang Kota 36%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Serang Kota 28%, Serang 26%, dan Tangerang Kota 28%; d. indikator Jaminan: Polres Serang Kota 31,3%, Serang 20%, dan Tangerang Kota 30,6%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Serang Kota 35,3%, dan Tangerang Kota 45%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 87.58%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (78.41%), Sabhara (73.31%), Lalu Lintas (72.73%), dan Reskrim (40.18%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Banten tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Serang Kota 32,65%; Polresta Tangerang 34,90%, dan Polres Serang 30,70%.

Polda Metro Jaya

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Metro Jaya menunjukkan angka sebesar 81.12%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi. Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah Daya Tanggap (88,8%), kemudian secara berturut-turut adalah: Kesesuaian (86.89%), Keandalan (81.4%), Bukti Langsung (78.6%), dan Jaminan (69.9%).

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 97.37%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (89.43%), Binmas (86.99%), Lalu Lintas (82.68%), dan Reskrim (66.38%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Metro Jaya tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Metro Bekasi 41.45%.

Polda Jawa Barat

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Jawa Barat menunjukkan angka sebesar 77,1%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (83,1%), kemudian secara berturut-turut adalah: jaminan (78,4%), keandalan (73,7%), kesesuaian (70,4%), dan bukti langsung (69,9%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Cimahi 41,5%, Cirebon 49%, Polresta Bandung 44% dan 33,5%; b. indikator Jaminan: Polresta Bandung 42,5%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Lalu Lintas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 84,16%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (81,65%), Sabhara (79,67%), Intel (77,44%), dan Reskrim (54,8%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Jabar tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Cirebon (38,35%) dan Polresta Bandung (32,90%).

Polda Jawa Tengah

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Jawa Tengah menunjukkan angka sebesar 69,98%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (75,1%), kemudian secara berturut-turut adalah: kesesuaian (75%), jaminan (72,9%), keandalan (64,8%), dan bukti langsung (62,12%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Tegal 33,9% dan Cilacap 47,2% dan 47,2%; b. indikator Keandalan: di Polres Polres Tegal 31,1% dan Cilacap 44%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Cilacap 35,1%; d. indikator Jaminan: Polres Kebumen 49,4% , Polres Kudus 41% dan Polres Cilacap 43,5% dan 44,2%; dan d. indikator Kesesuaian: Polres Cilacap 47,7%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian

lainnya, yaitu sebesar 81,17%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (78,56%), Intel (74,02%), Lalu Lintas (65,03%), dan Reskrim (60,51%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Jateng tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, demikian halnya dengan Fungsi Lalu Lintas terlihat pada Polres Cilacap mendapatkan nilai 42,58% dimana fungsi tersebut masih belum optimal.

Polda DIY

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda DIY menunjukkan angka sebesar 79,88%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat tinggi, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (84,4%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (83,4%), jaminan (82,4%), keandalan (75,7%), dan bukti langsung (73,5%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Keandalan: di Polres Sleman 14%; b. indikator Daya Tanggap: Polres Sleman 12,2%; c. indikator Jaminan: Polres Sleman 26,8%; dan d. indikator Kesesuaian: Polres Sleman 36,8%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 91,40%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (87,83%), Binmas (87,12%), Lalu Lintas (81,76%), dan Reskrim (58,54%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda DIY tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Sleman (22,45%).

Polda Jawa Timur

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Jatim menunjukkan angka sebesar 93,2%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat tinggi, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (96,6%), kemudian secara berturut turut adalah: keandalan (93,2%), jaminan (92,4%), kesesuaian (92,4%), dan bukti langsung (91,4%).

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Binmas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 99,38%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (98,39%), Sabhara (97,42%), Lalu Lintas (94,97%), dan Reskrim (77,52%).

Polda Bali

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Bali menunjukkan angka sebesar 81,90%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (86%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (85,7%), jaminan (83,9%), keandalan (79%), dan bukti langsung (74,9%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: Polres Karang Asem 40,7%; b. indikator Keandalan: di Polres Karangasem 38,8%, Gianyar 45,1% dan Denpasar 48%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Karangasem 40,7%; dan d. indikator Jaminan: Polresta Denpasar 42,8%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 92,87%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (90,41%), Sabhara (88,74%), Lalu Lintas (83,68%), dan Reskrim (77,52%).

Polda NTB

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda NTB menunjukkan angka sebesar 70,72%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (74,9%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (74,8%), jaminan (74,4%), keandalan (66,4%), dan bukti langsung (63,1%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Lombok Timur 41,5%, Mataram 46%, dan Lombok Barat 33,5%; b. indikator Keandalan: di Polres Lombok Timur 29% dan Lombok Barat 23%; c. indikator

Daya Tanggap: Polres Lombok Tengah 46% dan Lombok Barat 32%; dan d. indikator Jaminan: Polres Lombok Barat 37,3%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 82,29%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (78,23%), Intel (74,89%), Lalu Lintas (66,45%), dan Reskrim (61,26%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda NTB tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Lombok Barat (39,20%).

Polda NTT

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda NTT menunjukkan angka sebesar 66.62%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah jaminan (74,2%), kemudian secara berturut-turut adalah: kesesuaian (72,4%), daya tanggap (69,3%), bukti langsung (59,7%), dan keandalan (57,5%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Kupang Kota 48% dan 45,3% , Kupang 46% dan 44,5% , Flores Timur 32% , 36%; b. indikator Keandalan: di Polres Ende 34% , Kupang Kota 47% , Sikka 48% , Kupang 46,4% dan 47% , Flores Timur 27,6% , 38% , 13%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Kupang 36% dan Flores Timur 28% dan 44%; d. indikator Jaminan: Polres Kupang 45,8%, Ende 47,3%, dan Flores Timur 41,6% dan 41,3%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Kupang 43,2% dan Flores Timur 48% dan 37,6%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 76,24%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (74,51%), Binmas (72,89%), Lalu Lintas (66,45%), dan Reskrim (61,26%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda NTT tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Flores Timur (39,20% dan 33,70%) Polres Sikka 47% Polres Kupang 42,85% dan Polres Ende 47,98%.

Polda Sulawesi Selatan

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sulsel menunjukkan angka sebesar 87,26%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (91,2%), kemudian secara berturut-turut adalah: jaminan (89%), kesesuaian (88,5%), bukti langsung (83,9%), dan keandalan (83,7%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Pinrang 48,8%; b. indikator Keandalan: di Polres Pinrang 37,7% dan Pangkep 46,9%; dan c. indikator Jaminan: di Polres Pinrang 45,9%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Lalu Lintas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 93,86%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (93,67%), Sabhara (93,86%), Binmas (91,71%), dan Reskrim (68,33%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sulsel tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Pinrang 49,70%.

Polda Sulawesi Tenggara

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sultra menunjukkan angka sebesar 84.30%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (88,9%), kemudian secara berturut-turut adalah: jaminan (87,8%), kesesuaian (86,3%), keandalan (80,5%), dan bukti langsung (78%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Bau-Bau 30%; b. indikator Daya Tanggap: Polres Bau-Bau 36%; dan c. indikator Jaminan: Polres Konawe 47,3% dan Bau-Bau 37,3%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya,

yaitu sebesar 97,49%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Lalu Lintas (91,0%), Sabhara (89,48%), Binmas (87,50%), dan Reskrim (63,96%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sultra tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Bau-Bau 41,48%.

Polda Sulawesi Tengah

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sulteng menunjukkan angka sebesar 70.14%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah kesesuaian (78,3%), kemudian secara berturut turut adalah: amanan (74,9%), daya tanggap (73,1%), keandalan (65,5%), dan bukti langsung (58,9%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Parigi Moutong 47% , Palu 46,3% , Sigi 44,4% dan 38,5%; b. iIndikator Keandalan: di Polres Palu 36,5% , Sigi 35,1% dan 48%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Palu 42,3% , Donggala 46% dan Sigi 38,8%; d. indikator Jaminan: Polres Palu 41,6% , Donggala 43,3% dan Sigi 38,8%; dan e. indikator Kesesuaian: Polres Sigi 48%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 68,62%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Binmas (62,03%), Sabhara (59,83%), Lalu Lintas (57,75%), dan Reskrim (39,93%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sulteng tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Palu 48,48% dan Polres Sigi 40%.

Polda Sulawesi Barat

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sulbar menunjukkan angka sebesar 86.64%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat Tinggi, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (89%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (87,8%), jaminan (87,5%), keandalan (87,5%), dan bukti langsung (81,4%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Majene 44,8%; b. indikator Keandalan: di Polres Majene 44,8%; dan c. indikator Jaminan: Polres Majene 47,4%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 96,72%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (95,33%), Binmas (94,73%), Lalu Lintas (91,35%), dan Reskrim (61,62%).

Polda Gorontalo

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Gorontalo menunjukkan angka sebesar 80.20%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (84,2%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (82,7%), jaminan (82,2%), keandalan (77,5%), dan bukti langsung (74,4%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Boalemo 34,6% dan Polres Gorontalo 46,3%; b. indikator Jaminan: Polres Bonebolango 34%; dan c. indikator Kesesuaian: Polres Bonebolango 41,5%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Binmas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 91,69%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (90,94%), Lalu Lintas (89,21%), Intel (79,44%), dan Reskrim (62,25%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Gorontalo tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Bonebolango 45,88%.

Polda Sulawesi Utara

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Sulut menunjukkan angka sebesar 80.74%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah kesesuaian (84,9%), kemudian secara berturut turut adalah: jaminan (84,1%), daya tanggap (83,9%), keandalan (76,3%), dan bukti langsung (74,5%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polresta Manado 32,5%, dan Polres Minahasa 36%; b. indikator Keandalan: di Polresta Manado 40% dan 40,7%, dan Polres Minahasa 44%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Minahasa 40%; e. indikator Jaminan: Polres Minahasa 38%; dan d. indikator Kesesuaian: di Polresta Manado 46,8%, dan Polres Minahasa 47,5%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Binmas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 93,13%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (92,28%), Sabhara (85,91%), Lalu Lintas (83,55%), dan Reskrim (60,63%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Sulut tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kerjanya, terutama di Polresta Manado 46,86% dan Polres Minahasa 42,38%.

Polda Maluku Utara

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Maluku menunjukkan angka sebesar 77,78%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah daya tanggap (82,8%), kemudian secara berturut turut adalah: jaminan (81%), kesesuaian (78%), keandalan (73,7%), dan bukti langsung (73,4%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polresta Tidore 32,6%; b. indikator Keandalan: di Polres Halbar 44% , Ternate 46,1% , Tidore 44,2%; c. indikator Daya Tanggap: Polres Halbar 46% , Polres Tidore 28,8%; d. Indikator Jaminan: Polres Halbar 31,3%, Polres Tidore 24,3%; dan e. Indikator Kesesuaian: di Polres Halbar 40%, Polres Tidore 36,1%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 92%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Lalu Lintas (85,96%), Sabhara (84,54%), Binmas (83,83%), dan Reskrim (48,01%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Maluku tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kerjanya, terutama di Polres Halbar 40,33% dan Polres Tidore 33,35%.

Polda Maluku

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Maluku menunjukkan angka sebesar 75.16%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah jaminan (79,8%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (78%), daya tanggap (77,2%), keandalan (71,6%), dan bukti langsung (69,2%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres SBB 45,4% , Maluku Tenggara 31,9% , Pulau Buru 48% dan 25,9%; b. indikator Keandalan: di Polres Maluku Tenggara 40,4% dan Polres Pulau Buru 46% dan 33,3%; c. indikator Daya Tanggap: Polres SBB 21,1% , Maluku Tenggara 29,7% , Pulau Buru 46% dan 44,4%; d. indikator Jaminan: Polres SBB 33,3% dan Maluku Tenggara 29,7%; dan e. indikator Kesesuaian: di Polres SBB 39,7% dan Maluku Tenggara 29%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa fungsi Sabhara adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 92,42%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (86,30%), Binmas (81,35%), Lalu Lintas (78,38%), dan Reskrim (44,76%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Maluku tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kerjanya, terutama di Polres SBB 36,43% dan Polres Maluku Tenggara 32,20%.

Polda Papua Barat

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Papua Barat menunjukkan angka sebesar 65.82%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah jaminan (71,6%), kemudian secara berturut turut adalah: kesesuaian (71,1%), daya tanggap (66,3%), bukti langsung (60,4%), dan, keandalan (59,7%).

dan Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. Indikator Bukti Langsung: di Polres Sorong Selatan 35,5% , Sorong Kabupaten 38% dan 45,6% , Kaimana 42,2% dan Sorong Kota 45,4% dan 28,6%; b. Indikator Keandalan: di Polres Sorong Selatan 22,2% , Sorong Kabupaten 40% , Kaimana 46,8% dan 38,1% , Manokwari 46,3% dan Sorong Kota 22,7% dan 38,5%; c. Indikator Daya Tanggap: Polres Sorong Selatan 20% , Sorong Kabupaten 34% , Kaimana 40,4% , Manokwari 36,2% dan Sorong Kota 22,7% dan 39,5%; d. Indikator Jaminan: Polres Sorong Selatan 23,2% , Sorong Kabupaten 36,8% , Manokwari 40,1% dan Sorong Kota 34,5%; dan e. Indikator Kesesuaian: Polres Sorong Selatan 20% , Sorong Kabupaten 34%, Manokwari 46,8% dan Sorong Kota 40,4%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Intel adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 83,73%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Sabhara (76,91%), Lalu Lintas (72,35%), Binmas (68,32%), dan Reskrim (34,57%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Papua Barat tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di semua Polres yaitu Polres Sorong Kabupaten 35,20%, Polres Sorong Selatan 20,60, Polres Kaimana 44,55%, Polres Manokwari 42,35% dan Polres Sorong Kota 30,15%.

Polda Papua

Kepercayaan masyarakat terhadap semua indikator layanan kepolisian di Polda Papua menunjukkan angka sebesar 68,28%, atau termasuk kategori tingkat kepercayaan masyarakat sedang, Indikator layanan kepolisian yang mendapat kepercayaan besar dari masyarakat adalah kesesuaian (74,3%), kemudian secara berturut-turut adalah: jaminan (73,4%), daya tanggap (70,6%), bukti langsung (61,7%), keandalan (61,4%).

Dari aspek 5 (lima) indikator pelayanan yang paling rendah di bawah 50% adalah: a. indikator Bukti Langsung: di Polres Keerom 48% , Merauke 47,5% , Jayapura 16%; b. indikator Keandalan: di Polres Keerom 42% , Jayapura Kota 44% , Merauke 48% , Jayapura 26%; c. Indikator Daya Tanggap: Polres Jayapura 16%; d. Indikator Jaminan: Polres Merauke 42% dan Polres Jayapura 7,3%; e. Indikator Kesesuaian: Polres Jayapura 16,6%.

Persepsi masyarakat terhadap fungsi layanan kepolisian bahwa Fungsi Binmas adalah fungsi pelayanan kepolisian yang paling baik dibandingkan dengan fungsi pelayanan kepolisian lainnya, yaitu sebesar 78,13%, kemudian secara berturut-turut adalah layanan kepolisian pada fungsi Intel (76,37%), Sabhara (75,84%), Lalu Lintas (74,53%), dan Reskrim (48,52%).

Pelayanan fungsi Reskrim di Polda Papua tampaknya merupakan fungsi pelayanan yang belum optimal kinerjanya, terutama di Polres Jayapura 42,35%, Polres Merauke 39,53%.

KESIMPULAN

Penilaian masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima indikator layanan kepolisian memiliki kecenderungan baik. Hal tersebut diindikasikan dengan prosentase kecenderungan penilaian baik pada 5 indikator pelayanan sebagai berikut kesesuaian (77,15%), daya tanggap (77,69%), jaminan (77,29%), keandalan (70,62%) dan indikator terendah pada lima indikator layanan kepolisian adalah Bukti langsung sebesar 67,22%, menunjukkan bahwa penilaian terendah masih diatas 50%.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan fungsi intel menunjukkan angka penilaian yang paling baik dibandingkan dengan pelayanan fungsi kepolisian lainnya, yaitu 86,46%, kemudian disusul pada urutan fungsi Binmas dengan angka penilaian 81,80%, fungsi Sabhara dengan angka penilaian 83,54%, fungsi Lalu-lintas sebesar 79,71%, dan paling bawah adalah fungsi reskrim dengan angka penilaian sebesar 57,86%.

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian di 34 Polda yang menempati urutan pertama adalah Polda Kaltim dengan skor 94,68% disusul oleh Jatim 93,3%, Sulsel 87,7%, Sulbar 87,2% dan PMJ 85,3%. Angka kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kepolisian secara nasional pada tahun 2019 adalah sebesar 77,36%. Polda Kalimantan Timur adalah Polda yang menempati rangking teratas dari 34 Polda se Indonesia, kemudian disusul 4 (empat) Polda teratas secara berurutan, sebagai berikut Jawa Timur (93,5%), Sulawesi Selatan (88,1%), Sulawesi Barat (87,9%), dan Bali (86,6%).

Polda yang menempati rangking paling bawah adalah Polda Sulawesi Tengah (57,6%) dari 34 Polda se Indonesia, kemudian disusul 4 (empat) Polda yang berada diatasnya secara berurutan,

sebagai berikut Nusa Tenggara Barat (64, 7%), Papua Barat (67,1%), Kepulauan Riau (67,2%), Aceh (76,6%), dan Maluku (76,6%).

Selama melayani masyarakat, Polri mengalami beberapa kendala. Kendala pada pelayanan fungsi Lantas seperti adanya ketidaksesuaian kebutuhan dengan ketersediaan personel; ketidaksesuaian kebutuhan dengan ketersediaan kendaraan operasional; ketidaksesuaian tanggung jawab dengan pelaksana layanan SIM; ketidakefektifan kecepatan mendatangi TKP karena keterbatasan personel dan kendaraan; dan ketidaksesuaian target kerja dengan penilaian kinerja.

Begitu juga dengan pelayanan fungsi Reskrim adanya keterbatasan penyidik yang memiliki kualifikasi pendidikan S1 dan Dikjur sesuai dengan bidang tugasnya mengakibatkan ketidakefektifan pelaksanaan tugas; ketidaksesuaian antara target kerja dengan pengangggaran, baik pola maupun jumlah pembiayaannya; ketidakjelasan aturan pada penerapan *restorative justice*; dan ketidaksesuaian kebutuhan dengan ketersediaan fasilitas kerja.

Sementara untuk pelayanan fungsi Intelkam, data kepolisian belum terintegrasi antar fungsi dalam Satker dan antar Satker merupakan suatu kesulitan tersendiri bagi anggota Intelkam, terutama dalam hal pelayanan SKCK; Ketidakefektifan regulasi seperti aturan menyampaikan pendapat dimuka umum dan orang asing kadangkala menimbulkan bias; keterbatasan pengembangan kompetensi anggota Intelkam yang berimplikasi terhadap ketidakefektifan pelaksanaan tugas; ketidaksesuaian penetapan *reward* dengan penetapan jumlah target kinerja dan ketersediaan anggaran; dan motivasi personel Intelkam relatif tidak optimal. Pemberian *reward*, baik dalam bentuk *tangible* (insentif, bonus uang dan sebagainya) maupun *intangible* (promosi, sekolah dan sebagainya).

Pelayanan fungsi Sabhara, adanya ketidaksesuaian kebutuhan dan ketersediaan personel; ketidaksesuaian kebutuhan dan ketersediaan kendaraan operasional; motivasi, kecenderungan beberapa personel yang ditempatkan pada fungsi Sabhara adalah personel yang kurang produktif pada fungsi lain.

Pelayanan fungsi Binmas, adanya ketidaksesuaian wilayah polres dengan wilayah administrasi pemerintahan; ketidaksesuaian jumlah bhabinkamtibmas dengan jumlah desa/kelurahan; dan kompetensi. Bhabinkamtibmas tidak hanya dituntut keberadaannya, namun juga kompetensinya.

Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang ditawarkan berkaitan dengan perspektif masyarakat terhadap kinerja Polri dan berbagai kendala personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian pada saat ini adalah: mendorong dan atau meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dengan metode:

- 1) Memodernisasi Polri dengan meningkatkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi disesuaikan dengan perkembangan masyarakat yang telah memasuki masyarakat digital. Oleh karenanya pembangunan jaringan yang terkait dengan IT perlu terus diperkuat.
- 2) Menetapkan SOP layanan kepolisian secara rasional, disesuaikan dengan perhitungan perbandingan secara tepat antara kondisi internal (kuantitas, kualitas, sistem rotasi kerja personel Polri dan ketersediaan anggaran Polri) dengan target kerja (tuntutan masyarakat terhadap layanan kepolisian, penilaian terhadap kinerja Polri).

Mengatasi berbagai kendala yang berpotensi terhadap ketidakefektifan kinerja personel Polri dengan cara:

- 1) Membangun komunikasi dan sistem penanganan hukum secara terintegrasi antar aparat penegak hukum dalam *Criminal Justice System* (CJS);
- 2) Menetapkan program layanan kepolisian secara realistis berdasarkan anggaran riil yang diperoleh dari negara agar dapat menetapkan standar kinerja Polri yang realistis guna mewujudkan tingkat penilaian yang optimal.
- 3) Melakukan penelitian secara periodik dan berkesinambungan dengan menggunakan indikator penelitian ini sebagai indikator dalam menjaring indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mohammad. 1993. Strategi Penelitian Pendidikan. Bandung: Angkasa.
Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

- Andre, Rae. *Organizational Behavior, An Introduction to Your Life in Organization*. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2008.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. Lepine and Michael J. Wesson. *Organizational Behavior. Improving Performance and Commitment in the Workplace*, International Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2009.
- Gibson et.al. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, Thirteenth Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2009.
- Greenberg, Jerald. *Managing Behavior in Organization, 5th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2010.
- Hale, Judith A. *Performance-Based Management: What Every Manager Should Do to Get Results*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc., 2004.
- Kadarmanta. *Membangun Kultur Kepolisian*. Jakarta: PT. Forum Media Utama, 2007.
- Kinicki, Angelo and Robert Kreitner. *Organizational Behavior. Key Concepts, Skills & Best Practices*, Third Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 2008.
- Schermerhorn, John R. Jr, James G. Hunt and Richard N. Osborn. *Organizational Behavior 10/E*, Tenth Edition. America: John Wiley & Sons, Inc., 2008.
- Solikin. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Inti Prima Promosindo, 2011.
- Stoner, James A. F. and Charles F. Wankel. *Management*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall Inc., 1988.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip TQS*, Yogyakarta: Andi, 1997.