BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta penegak hukum tidak pernah lepas dari sorotan penilaian masyarakat. Baik buruknya Polri lebih dominan ditentukan oleh penilaian masyarakat. Baik buruknya penilaian masyarakat terhadap Polri dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat dengan kenyataan layanan kepolisian yang diterimanya atau diperspektifkannya. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Masih banyak faktor penyebab masyarakat tidak percaya terhadap polisi baik sebagai individu (oknum), kelompok (semua polisi), kelembagaan (penampilannya) maupun penggelaran institusinya (tidak dapat memberikan rasa aman). Hal tersebut diindikasikan dari hasil survei yang pernah dilakukan Pusat Penelitian Dan Pengembangan (Puslitbang) Polri pada tahun 2009 yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan kepolisian masih sangat rendah, yaitu dibawah 30%.[1] Kinerja pelayanan kepolisian yang dilihat dalam survei ini, antara lain kinerja pelayanan SPK, Samapta, Intelijen Keamanan (Intelkam), Binamitra, Lantas, Reskrim. Aspek pelayanan kepolisian yang dijadikan variabel

penelitian dalam survei ini meliputi: aspek *ability* (kesantunan, tindak kekerasan, dan penguasan hukum); aspek *integrity* (perilaku koruptif/pungutan liar, memiliki komitmen dan konsisten dalam bertindak, tidak diskriminatif dalam memberikan

pelayanan …..

[1]Lihat Laporan Hasil Survei *Tentang* Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Polri Sebagai *Outcome* Renstra Polri Tahun 2005-2009, Jakarta, Puslitbang Polri 2009.

pelayanan kepolisian); aspek *benevolence* (jujur, transparan, empati, komunikatif) dalam melakukan pelayanan kepolisian. Berdasarkan hasil survei Puslitbang tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa implementasi strategi Polri dalam membangun kepercayaan masyarakat masih belum optimal. Masih rendahnya tingkat kepercayaan pada tahap ini dipengaruhi oleh tingginya kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat dengan kualitas layanan kepolisian yang diterima atau diperspektifkan oleh masyarakat. Hasil survei tahun 2009 tersebut menjadi salah satu acuan dalam menentukan kebijakan tahap II dengan strategi "*Partnership Building*" (2009-2014) yang telah berakhir pada tahun 2014 yang lalu. Sebagaimana diketahui, strategi Polri pada tahap II ini bertujuan membangun kerjasama yang erat dengan berbagai pihak yang terkait dengan fungsi kepolisian dalam penegakan hukum, ketertiban serta pelayanan, perlindungan, pengayoman untuk menciptakan rasa aman.

Berbagai hasil penelitian tentang kinerja Polri menunjukkan beragam penilaian, baik penilaian negatif maupun penilaian positif masyarakat terhadap kinerja Polri. Salah satu penilaian negatif terhadap kinerja Polri terungkap dalam survei yang dilakukan '*The Indonesian Human Rights Monitor'* (Imparsial) sejak 17 Juni hinga 4 Juli 2011. Survei terhadap kinerja polisi ini dilakukan di DKI Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 500 orang responden menunjukkan ketidakpuasan masyarakat DKI Jakarta terhadap kinerja polisi cukup tinggi dan hampir merata di semua bidang, kecuali dalam

penanganan kasus terorisme. Berdasarkan hasil survei 'Imparsial', kinerja polisi yang mendapat ketidakpuasan publik tertinggi adalah penanganan korupsi yakni 78,4 persen, sementara bidang penegakan hukum dan HAM 58 persen dan bidang penanganan narkoba 53,2 persen. Namun dalam penanganan kasus terorisme, sekitar 67 persen responden menilai positif kinerja polisi selama ini.[2] Namun demikian, disisi lain, masyarakat menilai kinerja Polri sudah cukup baik.

Hal …..

[2]http://www.voaindonesia.com/content/masih-tinggi-ketidakpuasan-masyarakat-terhadap-polisi-125737878/95670.html. Diambil 15 Oktober 2015.

Hal ini dirilis dari salah satu penelitian "*The Institute of Indonesia Development Monitoring*" tentang survei kinerja Polri saat ini pada tanggal 18 Oktober 2012. Survei yang dilakukan pada 29 Agustus hingga 9 Oktober itu menyebutkan sebanyak 78,6% responden menilai peran polisi sebagai penegak hukum telah dijalankan dengan baik. Sementara 23,4% responden menilai peran polisi sebagai penegak hukum tidak dijalankan dengan baik. "Peran polisi sebagai pengayom masyarakat juga dipandang masih baik, sebesar 79,6%. Hanya 20,4% responden yang menilai polisi tidak menjadi pengayom yang baik.[3]

Berkaitan dengan tahun terakhir implementasi strategi Polri tahap II ini, Puslitbang Polri pada tahun 2014 telah melakukan penelitian tingkat kepercayaan masyarakat, namun terbatas pada pelayanan fungsi lalu-lintas. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian di bidang lalu-lintas membaik. Kecenderungan perspektif masyarakat terhadap kinerja pelayanan dibidang SIM, STNK, dan BPKB sudah baik, yaitu masing-masing 63,48%; 58,20%; dan 58,20%[4]. Hasil penelitian ini memberikan gambaran berbagai program dan kegiatan dalam strategi Polri tahap II selama 2010-2014 telah meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap kinerja pelayanan kepolisian, khususnya di bidang pelayanan lalu-lintas.

Peningkatan kepercayaan masyarakat di bidang lalu lintas juga didukung dengan peningkatan kepercayaan masyarakat di bidang layanan kepolisian lainnya. Salah satu hasil penelitian, penelitian yang dilakukan Kompas[5] juga menyatakan heterogenitas penilaian kinerja institusi kepolisian. Hasil survei menyatakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri dalam "Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat" sebesar 56, 4%. Dalam hal "Memberi perlindungan,

pengayoman …..

[3] http://www.kompasiana.com/appksi/survei-idm-kinerja-polis. Diambil 15 Oktober 2015.
[4] Lihat, Hasil Penelitian tentang "Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Polri", yang telah dilaksanakan di 7(tujuh) wilayah yaitu :Metro Jaya, Banten, Sulut, Kaltim, Kepri, DIY dan Jatim. Jakarta, Puslitbang Polri, 2014.
[5] Kompas, 29 Juni 2015.

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat", responden menyatakan tingkat kepuasannya terhadap kinerja Polri sebesar 56,3%. Pada aspek penegakan hukum, responden menyatakan tingkat kepuasannya hanya sebesar 39,5%.

Kinerja personel Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah kepuasan kerja, motivasi, tingkat stress yang dialaminya, kepercayaan personel Polri terhadap nilai-nilai keadilan yang diterimanya, termasuk terkait manajemen karir, kemauan belajar, pandangannya terhadap nilai-nilai etik, keberanian dalam pengambilan keputusan, budaya organisasi, kepemimpinan, kompetensi, struktur organisasi dan lain sebagainya. Kinerja personel Polri akan terakumulasi menjadi kinerja organisasi, yaitu kinerja institusi kepolisian.

Kinerja personel Polri menentukan kualitas layanan kepolisian. Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah: ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, akurasi hasil, empati, keramahan petugas dan sebagainya. Diperlukan pengawasan dan pengendalian terhadap kualitas layanan kepolisian secara komprehensif, periodik dan berkesinambungan agar layanan kepolisian dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Oleh sebab itu, maka dipandang perlu melakukan penelitian tentang "Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri".

B. Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perspektif masyarakat terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif polisi dalam memberikan layanan kepolisian?

Bagaimana …..

2. Bagaimana perspektif Polri terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian?
3. Bagaimana perbandingan perspektif masyarakat dan Polri terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian?
4. Aspek layanan kepolisian apa saja yang dinilai masih rendah oleh masyarakat dan mengapa masyarakat menilai demikian?
5. Aspek layanan kepolisian apa saja yang dinilai masih rendah oleh Polri dan mengapa Polri menilai demikian?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini sejalan dengan permasalahan penelitian, yaitu:

1. Memahami dan menganalisis perspektif masyarakat terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif polisi dalam memberikan layanan kepolisian;
2. Memahami dan menganalisis perspektif Polri terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian;

3. Memahami …..

3. Memahami dan menganalisis perbandingan perspektif masyarakat dan Polri terhadap indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian?
4. Mengidentifikasi aspek layanan kepolisian yang dinilai masih rendah oleh masyarakat dan menganalisis penyebab rendahnya penilaian masyarakat tersebut;
5. Mengidentifikasi aspek layanan kepolisian yang dinilai masih rendah oleh Polri dan menganalisis penyebab rendahnya penilaian Polri tersebut.

D. Ruang Lingkup

Penelitian ini tidak secara mendetail mengidentifikasi kualitas layanan kepolisian per fungsi kepolisian dalam struktur organisasi Polri. Namun penelitian ini difokuskan pada perspektif masyarakat dan Polri terhadap kualitas layanan kepolisian ditinjau dari enam indikator, yaitu: bukti langsung (*tangibles*); keandalan (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*); kesesuaian (*conformance*); pelaksanaan tugas.

BAB II …..

BAB II
LANDASAN KONSEPSIONAL

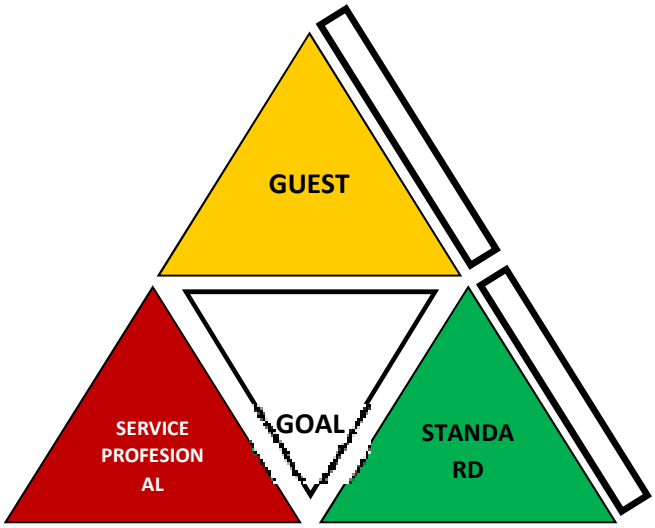
A. Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan mencakup perubahan pola pikir dan budaya (*mind set* dan *culture*). Berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan, dinyatakan definisi *mind set* atau pola pikir adalah cara berpikir yang mempengaruhi pola kerja, baik dalam konteks individu maupun secara kolektif dalam organisasi. *Culture* merupakan kolektivitas dari cara kerja individu atau unit kerja dalam organisasi dengan konteks organisasi dalam satuan kerja Polri agar menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi. Budaya merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal yang sedemikian tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya.

B. Pelayanan Prima

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, diilustrasikan pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1 …..



Gambar 2.1

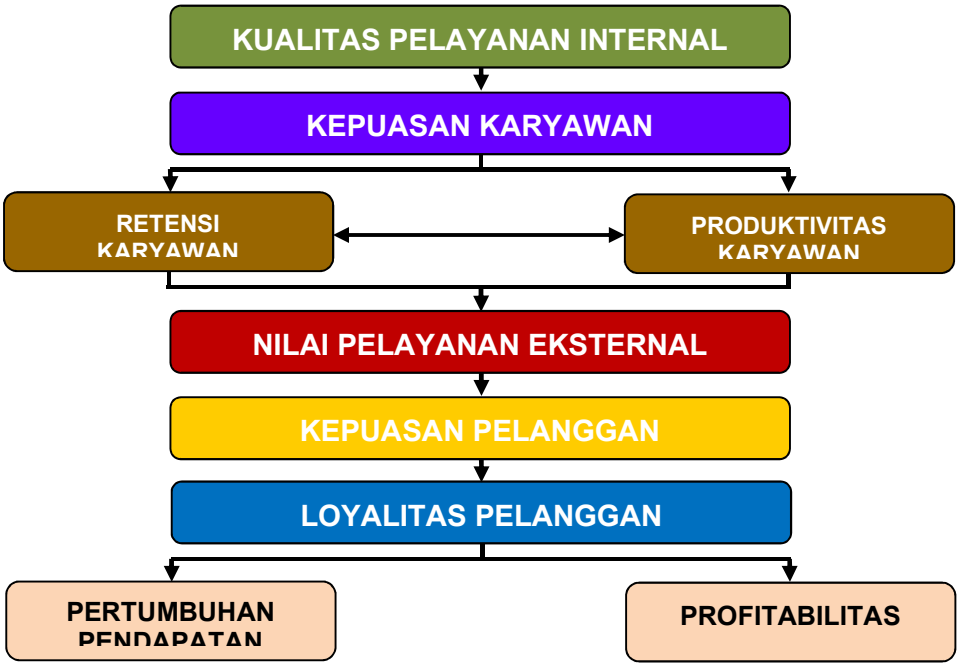
The Circle of Service

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

Total Quality Service (TQS) merupakan bagian dari pelayanan prima, sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua pimpinan dan personel, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan 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 tehadap loyalitas pelanggan yang memiliki *multiflier effect* pada pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas, diilustrasikan pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2. …..



Gambar 2.2

Rantai Laba Pelayanan

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

Guna mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka perlu adanya identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Faktor spesifik yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan (Zeithaml, et al), yaitu:

1. *Enduring Service Intensifiers*

   Faktor stabil, mendorong sensitivitas, ekspektasi yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang layanan.

2. *Transitory Service Intensifiers*

   Faktor individual jangka pendek yang meningkatkan sensitivitas pelanggan, mencakup situasi darurat ketika pelanggan membutuhkan layanan dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan.

3. *Perceived Service Alternatives*

   Persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan sejenis.

4. *Self-Perceived Service Roles*

   Persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi layanan yang diterimanya.

5. Situational …..

5. *Situational Factors*

   Segala kemungkinan yang mempengaruhi kinerja layanan yang berada diluar kendali penyedia layanan, terkait dengan *zone of tolerance pelanggan*.

6. *Explicit Service Promises*

   Pernyataan/ janji (secara personal/ non personal, berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, komunikasi dengan personel organisasi) organisasi tentang layanannya kepada pelanggan. Jika organisasi tidak berhati-hati membuat janji akan berpotensi pada *over promise, under deliver* yang berdampak negatif terhadap kualitas layanan.

7. *Implicit Service Promises*

   Petunjuk/ aturan/ SOP terkait layanan yang seharusnya diterima pelanggan.

8. *Word of Mouth*

   Pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan kepada pelanggan (komunikasi gethok tular) cenderung lebih efektif, kredibel dan cepat diterima sebagai referensi.

9. *Past Experiences*

   Pengalaman masa lampau yang meliputi hal-hal yang pernah diterima pada masa lalu.

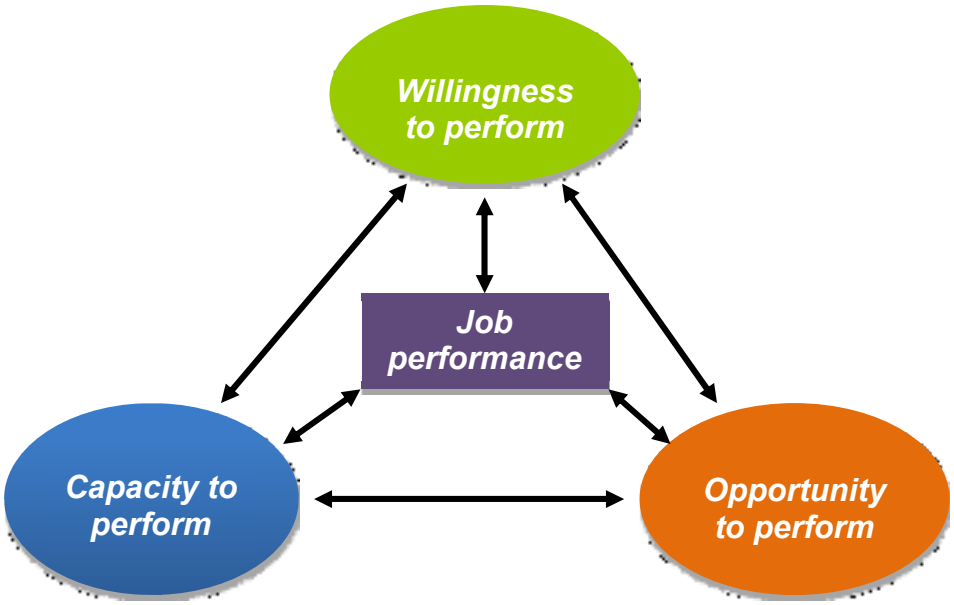
10. *Personal Needs*

    Kebutuhan seseorang.

C. 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*". Kinerja sangat ditentukan oleh kemauan/ kesediaan bekerja, kapasitas kerja dan kesempatan kerja, diilustrasikan pada Gambar 2.3.

Gambar 2.3. …..



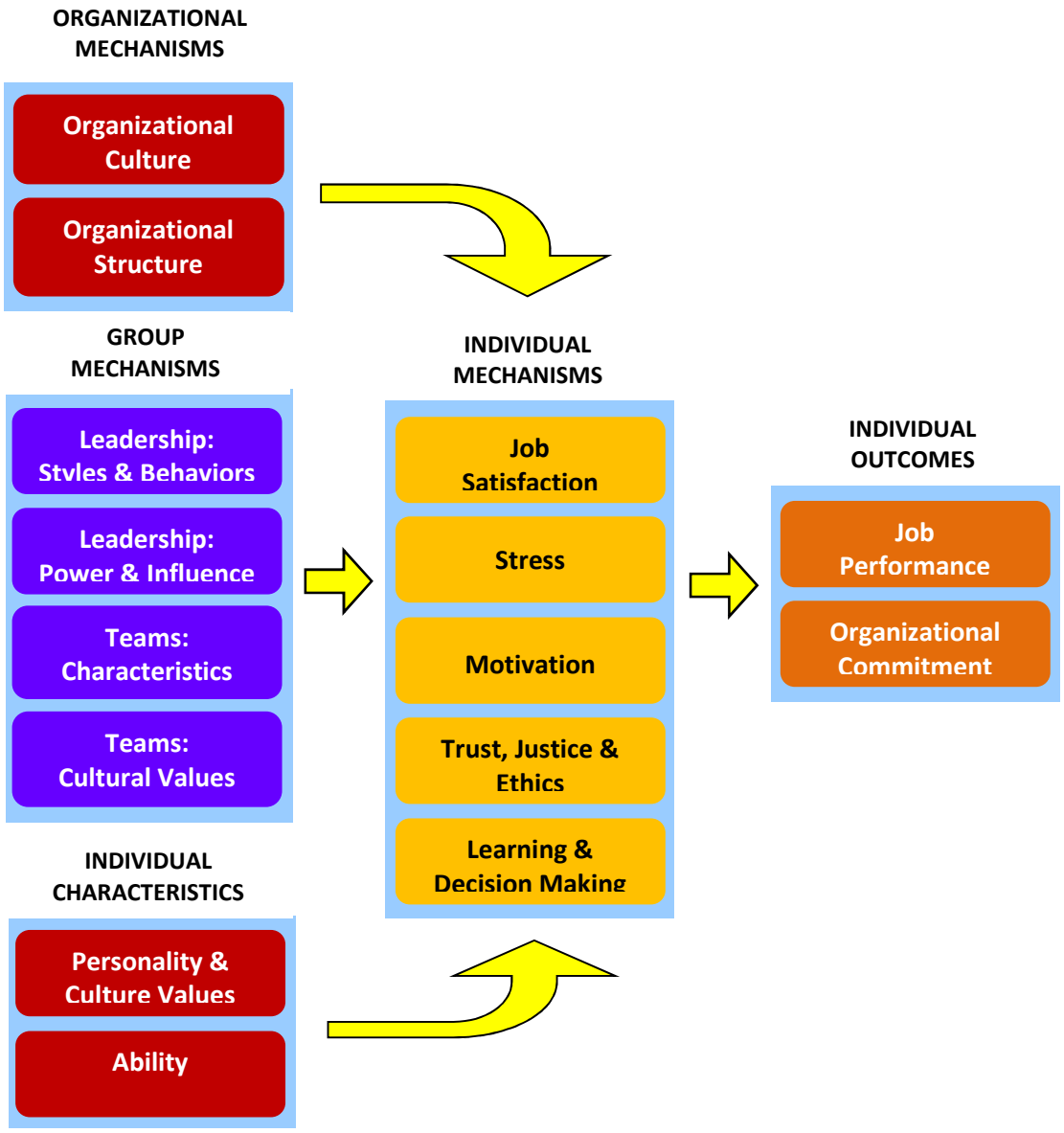
Gambar 2.3

Faktor-Faktor Penentu Kinerja

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

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. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja diilustrasikan pada Gambar 2.4.

Gambar 2.4. …..



Gambar 2.4

Integrative Model of Organizational Behavior

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

D. Kualitas .....

D. Kualitas

Dimensi kualitas menjadi konsepsi penting dalam pelayanan. Dimensi kualitas jasa (Stamatis, 1996) meliputi:

1. *Function* (fungsi), kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
2. *Features* (karakteristik/ ciri tambahan), kinerja yang diharapkan/ karakteristik pelengkap.
3. *Conformance* (kesesuaian), kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
4. *Reliability* (keandalan), kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
5. *Serviceability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
6. *Aesthetics* (estetika), pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
7. Perspektif, reputasi kualitas.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
5. Empati, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi …..

Dimensi kualitas sangat terkait dengan karakteristik jasa, yaitu:

1. *Intangibility*, tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, diraba.
2. *Inseparability*, jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Variability*, jasa bersifat sangat variabel.
4. *Perishability*, tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang.

BAB III …..

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode survei dan deskriptif analisis.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Penyebaran Kuesioner

   Penyebaran kuesioner dilakukan guna memperoleh informasi, memahami pandangan responden tentang: Ketersediaan fasilitas pelayanan; Kepastian (keandalan/ *reliability*); Profesionalitas (jaminan/ *assurance*); Kesesuaian prosedur (SOP, biaya); Kinerja rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian.

Gambar 3.1.
Anggota peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden masyarakat

2. Focus…..

2. *Focus Group Discussion* (FGD)

FGD terhadap informan Polri dilakukan kurang lebih 3 sampai dengan 4 jam pada setiap Satker. Informan Polri yang terlibat dalam FGD pada Polres meliputi Kapolres, Wakapolres, Kabag Ops, Kabag Ren, Kabag SDM, Kasat Intel, Kasat Serse, Kasat Narkoba, Kasat Lantas, Kasat Binmas dan beberapa perwira. Informan Polri pada Polda adalah para Dir.

Gambar 3.2

Ketua Tim didampingi konsultan melakukan FGD dengan informan Polri

3. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan secara mendalam kepada informan kunci, baik informan masyarakat maupun informan Polri dengan waktu dan tempat situasional.

Gambar 3.3. …..

Gambar 3.3.

Ketua Tim didampingi konsultan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci Polri

Gambar 3.4.

Anggota peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci masyarakat

4. Observasi …..

4. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan melihat sarana prasarana layanan kepolisian serta sebagai sarana *cross check* terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner.

Gambar 3.5

Sarana prasarana layanan pengurusan SIM Polres Kolaka

5. Pengumpulan Dokumen

Pengumpulan dokomen bertujuan mencocokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner. Data yang diminta sudah diinfokan untuk disiapkan terlebih dahulu oleh Satker sebelum tim Peneliti turun ke wilayah penelitian.

C. Indikator Dan Skala Pengukuran

Indikator dalam penelitian ini mencakup 6 indikator: Bukti langsung pelayanan kepolisian; Keandalan (*reliability*) pelayanan Kepolisian; Daya tanggap (*responsiveness*) petugas pelayanan; Jaminan (*assurance*) kualitas layanan kepolisian; Kesesuaian layanan kepolisian dengan yang dijanjikan; Pelaksanaan tugas rutin dan adaptif Polri dalam memberikan layanan kepolisian, diilustrasikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. …..

Tabel 3.1

Indikator Dalam Kuesioner Masyarakat Dan Polri

Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri

NO	INDIKATOR	SUBSTANSI
1.	**BUKTI LANGSUNG (*TANGIBLES*)**	▪ Fasilitas fisik; ▪ Personel Polri yang memadai secara kuantitas; ▪ Sarana komunikasi terkait layanan kepolisian (misalnya: nomor pengaduan polisi berfungsi).
2.	**KEANDALAN (*RELIABILITY*)**	▪ Layanan Kepolisian yang memuaskan (berorientasi pada akurasi hasil); ▪ Layanan Kepolisian diberikan tepat waktu.
3.	**DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)**	▪ Kesediaan menolong (*helping*); ▪ Kesediaan menginformasikan hal-hal yang relevan dengan layanan kepolisian (*courtesy*); ▪ Empati (kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik).
4.	**JAMINAN (*ASSURANCE*)**	▪ Pengetahuan; ▪ Kesopanan; ▪ Dapat dipercaya.
5.	**KESESUAIAN (*CONFORMANCE*)**	▪ Prosedur ; ▪ (SOP, slogan,dsb); ▪ Biaya.
6.	**PELAKSANAAN TUGAS RUTIN DAN ADAPTIF**	▪ Tertib administrasi; ▪ Penyelesaian tugas; ▪ Penanganan terhadap situasi kritis/ darurat (*Handling crisis situations*); ▪ Penyelesaian masalah secara kreatif (*Solving problem creatively*).

Sumber: Diolah dari berbagai literatur

Penilaian …..

Penilaian responden terhadap indikator penelitian diukur dengan opinioner/ kuesioner, menggunakanskala Likert (1– 4). Pemberian bobot memiliki makna: 1 untuk menyatakan “sangat tidak baik”; 2 untuk menyatakan “tidak baik”; 3 untuk menyatakan “baik”;4 untuk menyatakan “sangat baik”.

D. Instrumen Pengumpulan Data

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. Beberapa aspek perspektif masyarakat yang dicari melalui pernyataan kuesioner, diilustrasikan pada Tabel 3.2.

Gambar 3.6
Ketua Tim KBP Drs. Burdin Hambali melakukan pendalaman FGD terhadap anggota Polri

Tabel 3.2….

Tabel 3.2

Indikator Dan Pernyataan Kuesioner Masyarakat Dan Polri

Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	POLRI	
I.	**BUKTI LANGSUNG (*TANGIBILITY*)** ▪ Fasilitas Fisik; ▪ Personel Polri yang memadai secara kuantitas; ▪ Sarana komunikasi terkait layanan kepolisian (nomor pengaduan polisi berfungsi).	**No. 1 sd 5 Menjadi No. 1 sd 23**	1. Pandangan saya terhadap fasilitas pelayanan yang terdapat pada kantor polisi: a. Ruang tunggu b. Toilet c. Pendingin ruangan d. Penyediaan air minum e. Televisi f. Ruang pemeriksaan g. Ruang pengaduan/ SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) h. Pelayanan khusus bagi penyandang cacat **Sangat tidak memadai, Tidak Memadai, Memadai, Sangat memadai**	1. Pandangan saya terhadap fasilitas pelayanan Polri: a. Ruang tunggu b. Toilet c. Pendingin ruangan d. Penyediaan air minum e. Televisi f. Ruang pemeriksaan g. Ruang pengaduan/ SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) h. Pelayanan khusus bagi penyandang cacat **Sangat tidak memadai, Tidak Memadai, Memadai, Sangat memadai**	**No. 1 sd 5 Menjadi No. 1 sd 23**

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	POLRI	
			2. Pandangan saya terhadap kehadiran polisi ditengah-tengah masyarakat: a. Patroli b. Berkunjung ke masyarakat c. Peristiwa bencana alam d. Kemacetan lalu lintas e. Keramaian f. Unjuk rasa (penyampaian pendapat di muka umum) **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	2. Pandangan saya terhadap kehadiran Polri ditengah-tengah masyarakat: a. Patroli b. Berkunjung ke masyarakat c. Peristiwa bencana alam d. Kemacetan lalu lintas e. Keramaian f. Unjuk rasa (penyampaian pendapat di muka umum) **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	
			3. Pandangan saya tentang pengaruh kehadiran polisi terhadap ketertiban masyarakat: a. Tertib hukum b. Tertib berlalulintas **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	3. Pandangan saya tentang pengaruh kehadiran Polri terhadap ketertiban masyarakat: a. Tertib hukum b. Tertib berlalulintas **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	
			4. Pandangan saya terhadap kemudahan masyarakat dalam mendapatkan layanan kepolisian. a. SKCK b. SIM (seperti SIM keliling untuk perpanjangan SIM) c. STNK d. BPKB e. Ijin keramaian	4. Pandangan saya terhadap kemudahan masyarakat dalam mendapatkan layanan kepolisian. a. SKCK b. SIM (seperti SIM keliling untuk perpanjangan SIM) c. STNK d. BPKB e. Ijin keramaian	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	**POLRI**	
			f. Tanda penerimaan laporan/ laporan kehilangan **Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Setuju, Sangat setuju**	f. Tanda penerimaan laporan/ laporan kehilangan **Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Setuju, Sangat setuju**	
			5. Menurut saya, masyarakat memiliki nomer telepon polisi yang mudah dihubungi ketika masyarakat memerlukan bantuan kepolisian. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	5. Menurut saya, Polri menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepolisian. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	
II.	**KEANDALAN** ▪ Layanan kepolisian yang memuaskan (Berorientasi pada akurasi hasil); ▪ Layanan kepolisian diberikan tepat waktu	**No. 6 sd 7 Menjadi No. 24 sd 25**	6. Menurut saya, polisi memberikan layanan kepolisian tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	6. Menurut saya, Polri tepat waktu dalam memberikan layanan kepolisian. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	**No. 6 sd 7 Menjadi No. 24 sd 25**
			7. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan polisi saat ini **Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Setuju, Sangat setuju**	7. Menurut saya, Polri sudah memberikan pelayanan yang melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan (pelayanan prima). **Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Setuju, Sangat setuju**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	POLRI	
III.	DAYA TANGGAP	No. 8 sd 13 Menjadi No. 26 sd 31	8. Menurut saya, polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses penyidikan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	8. Menurut saya, Polri memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses penyidikan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	No. 8 sd 13 Menjadi No. 26 sd 31
			9. Menurut saya, polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses perijinan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	9. Menurut saya, Polri memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses perijinan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	
			10. Menurut saya, kehadiran polisi di Tempat Kejadian Perkara (TKP)/ ketika masyarakat meminta bantuan polisi. **Sangat lambat, Lambat, Cepat, Sangat cepat**	10. Menurut saya, kehadiran Polri di Tempat Kejadian Perkara (TKP)/ ketika masyarakat meminta bantuan Polri. **Sangat lambat, Lambat, Cepat, Sangat cepat**	
			11. Menurut saya, polisi memberikan informasi tentang keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	11. Menurut saya, Polri memberikan informasi tentang keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). **Tidak Pernah, Jarang, Sering, Selalu**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	**POLRI**	
			12. Menurut saya, polisi bersedia memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	12. Menurut saya, Polri bersedia memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	
			13. Menurut saya, polisi memberikan respon terhadap keluhan masyarakat. **Sangat lambat, Lambat, Cepat, Sangat cepat**	13. Menurut saya, Polri memberikan respon terhadap keluhan masyarakat. **Sangat lambat, Lambat, Cepat, Sangat cepat**	
IV.	**JAMINAN (ASSURANCE)** ▪ Pengetahuan; ▪ Kesopanan; ▪ Dapat Dipercaya	**No. 14 sd 21 Menjadi No. 32 sd 50**	14. Menurut saya, kehadiran polisi dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat. **Tidak pernah, Jarang, Sering,Selalu**	14. Menurut saya, kehadiran Polri dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat. **Tidak pernah, Jarang, Sering,Selalu**	**No. 14 sd 21 Menjadi No. 32 sd 50**
			15. Pandangan saya terhadap keterampilan polisi dalam penanganan kasus a. Terorisme b. Kriminal/ Kejahatan c. Korupsi d. Narkoba e. Kecelakaan lalu lintas **Sangat tidak terampil, Tidak terampil, Terampil, Sangat terampil**	15. Pandangan saya terhadap keterampilan Polri dalam penanganan kasus a. Terorisme b. Kriminal/ Kejahatan c. Korupsi d. Narkoba e. Kecelakaan lalu lintas **Sangat tidak terampil, Tidak terampil, Terampil, Sangat terampil**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	**POLRI**	
			16. Tingkat kepercayaan saya terhadap polisi dalam penanganan kasus a. Terorisme b. Kriminal/kejahatan c. Korupsi d. Narkoba e. Kecelakaan lalu lintas **Sangat Tidak Dipercaya, Tidak Dipercaya, Dipercaya, Sangat Dipercaya**	16. Tingkat kepercayaan saya terhadap Polri dalam penanganan kasus a. Terorisme b. Kriminal/kejahatan c. Korupsi d. Narkoba e. Kecelakaan lalu lintas **Sangat Tidak Dipercaya, Tidak Dipercaya, Dipercaya, Sangat Dipercaya**	
			17. Menurut saya, polisi sopan/santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	17. Menurut saya, Polri bertindak sesuai kode etik/ memiliki integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	
			18. Pandangan saya terhadap pelanggaran yang dilakukan polisi: a. Mencari-cari kesalahan b. Melakukan pungutan liar c. Melakukan penganiayaan d. Melakukan intimidasi (memberi ancaman/ menakut-nakuti) **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	18 Pandangan saya terhadap pelanggaran yang dilakukan Polri: a. Mencari-cari kesalahan b. Melakukan pungutan liar c. Melakukan penganiayaan d. Melakukan intimidasi (memberi ancaman/ menakut-nakuti) **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	**POLRI**	
			19. Menurut saya, institusi Kepolisian telah memberikan tindakan tegas atau hukuman terhadap polisi yang melakukan pelanggaran. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	19 Menurut saya, institusi Kepolisian telah memberikan tindakan tegas atau hukuman terhadap anggota Polri yang melakukan pelanggaran. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	
			20. Menurut saya, masih banyak polisi yang memberikan perlakuan berbeda/ diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	20 Menurut saya, masih banyak petugas Kepolisian yang memberikan perlakuan berbeda/ diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	
			21. Perasaan saya, ketika saya bertemu dengan polisi **Sangat Tidak Senang, Tidak Senang, Senang, Sangat Senang**	21 Perasaan saya ketika bertemu masyarakat. **Sangat Tidak Senang, Tidak Senang, Senang, Sangat Senang**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	POLRI	
V.	**KESESUAIAN (*CONFORMAN-CE*)** ▪ Prosedur (SOP, slogan,dsb); ▪ Biaya.	**No. 22 sd 25 Menjadi No. 51 sd 62**	22. Pandangan saya terhadap ketersediaan prosedur/ mekanisme pelayanan kepolisian di ruang pelayanan: a. Permohonan SKCK b. Permohonan SIM c. Penanganan kecelakaan lalu lintas d. Pengurusan STNK dan BPKB e. Penanganan perkara tindak pidana **Tidak tersedia/ tidak ada;** **Tersedia, tidak jelas dan tidak ditempel di papan pengumuman ruang tunggu;** **Tersedia, tidak jelas dan ditempel di papan pengumuman ruang tunggu;** **Tersedia, sangat jelas, dan ditempel di papan pengumuman ruang tunggu**	22 Pandangan saya terhadap ketersediaan prosedur/ mekanisme pelayanan kepolisian di ruang pelayanan: a. Permohonan SKCK b. Permohonan SIM c. Penanganan kecelakaan lalu lintas d. Pengurusan STNK dan BPKB e. Penanganan perkara tindak pidana **Tidak tersedia/ tidak ada;** **Tersedia, tidak jelas dan tidak ditempel di papan pengumuman ruang tunggu;** **Tersedia, tidak jelas dan ditempel di papan pengumuman ruang tunggu;** **Tersedia, sangat jelas, dan ditempel di papan pengumuman ruang tunggu**	**No. 22 sd 25 Menjadi No. 51 sd 62**

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	**POLRI**	
			23. Menurut saya, biaya yang saya bayarkan untuk mendapatkan layanan kepolisian tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. **Selalu, Sering, Jarang, Tidak Pernah**	23 Menurut saya, biaya yang dibayarkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kepolisian tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. **Selalu, Sering, Jarang, Tidak Pernah**	
			24. Menurut saya, polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada pungutan liar. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	24 Menurut saya, dalam pelayanan kepolisian masih ada pungutan liar. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	
			25 Pandangan saya terhadap keberadaan calo di kantor polisi (Masih Terdapat Banyak Calo Di Kantor Polisi Dalam Mendapatkan Pelayanan): a. SIM b. STNK c. BPKB d. Penanganan Perkara pidana b. (makelar kasus) a. Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	25 Pandangan saya terhadap keberadaan calo untuk mendapatkan layanan kepolisian a. SIM b. STNK c. BPKB d. Penanganan Perkara pidana (makelar kasus) e. Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	

NO	INDIKATOR	No. Kuesioner Masyarakat	PERNYATAAN		No. Kuesioner Polri
			MASYARAKAT	POLRI	
VI	PELAKSANAAN TUGAS	No. 26 sd 27 Menjadi No. 63 sd 64	26. Menurut saya, polisi berhasil mengurangi gangguan keamanan di masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	26 Menurut saya, saat ini Polri berhasil menurunkan gangguan keamanan di masyarakat. **Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, Sangat Setuju**	No. 26 sd 27 Menjadi No. 63 sd 64
			27. Menurut saya, polisi dapat mengatasi kemacetan lalu lintas. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	27 Menurut saya, kehadiran Polri di jalan, dapat mengurangi kemacetan lalu lintas. **Tidak Pernah, Jarang, Sering,Selalu**	

Sumber: Tim Peneliti

E. Teknik .....

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan program *excell* dan triangulasi data. Program *excell* digunakan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian pada enam (6) dimensi, 27 aspek yang dijabarkan dalam 64 butir pernyataan. Penggunaan program ini juga dilakukan guna memperoleh perbandingan (prosentase) antara pandangan masyarakat dengan pandangan Polri terhadap kinerja Polri. Triangulasi data digunakan untuk menganalisis hasil temuan yang diperoleh dengan program *excell* dan hasil wawancara (wawancara mendalam/ *Focus Group Discussion*). Hal ini dilakukan agar dapat dilakukan analisis secara mendalam dan komprehensif.

F. Responden/ Informan

Responden/ informan yang diminta mengisi kuesioner berjumlah 3601 orang, terdiri dari 1941 orang masyarakat dan 1660 personel Polri. Respnden/ Informan yang diwawancarai pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berhubungan dengan polisi dalam memperoleh layanan kepolisian, para pejabat utama Polda, Kapolres, para pejabat utama Polres, Kapolsek dan personel Polri yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam memberikan layanan kepolisian.

G. Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian mencakup sembilan Polda, yaitu:

1. Polda Nusa Tenggara Barat
2. Polda Jawa Barat
3. Polda Maluku
4. Polda Sulawesi Tenggara
5. Polda Bali
6. Polda Bangka Belitung
7. Polda Kalimantan Selatan
8. Polda Sumatera Barat
9. Polda Metro Jaya

BAB IV …..

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan reformasi di tubuh Polri, dorongan untuk mengembangkan pelayanan Kepolisian yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius. Oleh sebab itu, diperlukan identifikasi teradap keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan Kepolisian. Perspektif masyarakat terhadap kualitas layanan Kepolisian diilustrasikan oleh analisis jawaban kuesioner masyarakat pada sub bab A.1.

1. Jawaban Kuesioner Masyarakat Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

Tabel 4.1 menunjukkan komposisi pilihan jawaban masyarakat terbanyak pada pilihan jawaban “Baik”. Penilaian baik responden terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian adalah 1) Kelayakan fasilitas pelayanan yang meliputi: ruang tunggu, toilet, pendingin ruangan, penyediaan air minum, televisi, ruang pemeriksaan, ruang pengaduan/ SPK dan pelayanan khusus bagi penyandang cacat; 2) Kehadiran polisi dalam kegiatan patrol, bencana alam, kemacetan lalu lintas, keramaian dan unjuk rasa; 3) Pengaruh kehadiran polisi terhadap tertib hukum dan tertib berlalu lintas; 4) Kemudahan mendapatkan layanan kepolisian berupa SKCK, SIM, STNK, BPKB, ijin keramaian dan tanda penerimaan laporan/ laporan kehilangan.

Namun demikian, terdapat layanan kepolisian yang kualitasnya **dirasakan kurang** oleh masyarakat, ditunjukkan dengan pilihan jawaban terbanyak adalah “Tidak

Baik", yaitu pada aspek **kehadiran polisi dalam mengunjungi masyarakat (49,10%) dan kemudahan masyarakat menghubungi polisi (42,14%).**

Tabel 4.1

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1	Kelayakan fasilitas pelayanan yang terdapat pada kantor polisi berupa:				
	▪ Ruang tunggu	4,59	15,92	65,89	13,60
	▪ Toilet	5,92	19,42	65,79	8,86
	▪ Pendingin ruangan	6,13	24,63	56,36	12,88
	▪ Penyediaan air minum	11,28	33,02	47,04	8,66
	▪ Televisi	5,41	18,44	63,27	12,88
	▪ Ruang pemeriksaan	3,50	16,43	66,20	13,86
	▪ Ruang pengaduan/SPK(Sentra Pelayanan Kepolisian)	3,40	15,61	68,57	12,42
	▪ Pelayanan khusus bagi penyandang cacat	12,88	33,95	46,11	7,06
2	Kehadiran polisi dalam kegiatan/ situasi:				
	▪ Patroli	3,76	37,45	43,43	15,35
	▪ Berkunjung ke masyarakat	13,09	49,10	28,34	9,48
	▪ Peristiwa bencana alam	5,98	35,29	39,67	19,06
	▪ Kemacetan lalu lintas	4,17	27,87	43,38	24,57
	▪ Keramaian	2,89	25,35	45,03	26,74
	▪ Unjuk rasa (penyampaian pendapat di muka umum)	4,69	19,22	42,04	34,05
3	Kehadiran polisi berpengaruh terhadap:				
	▪ Tertib hukum	5,36	29,98	39,57	25,09
	▪ Tertib berlalulintas	3,71	24,73	42,09	29,47
4	Kemudahan masyarakat mendapatkan layanan kepolisian berupa:				
	▪ SKCK	3,45	10,87	63,11	22,57
	▪ SIM (seperti SIM keliling untuk perpanjangan SIM)	4,02	12,78	53,58	29,62
	▪ STNK	3,40	14,22	56,62	25,76
	▪ BPKB	2,99	16,03	58,87	22,11
	▪ Ijin keramaian	3,04	19,53	60,28	17,16
	▪ Tanda penerimaan laporan/laporan kehilangan	2,68	11,54	58,94	26,84
5	Kemudahan masyarakat menghubungi polisi (masyarakat memiliki no telpon polisi)	12,47	42,14	26,07	19,32

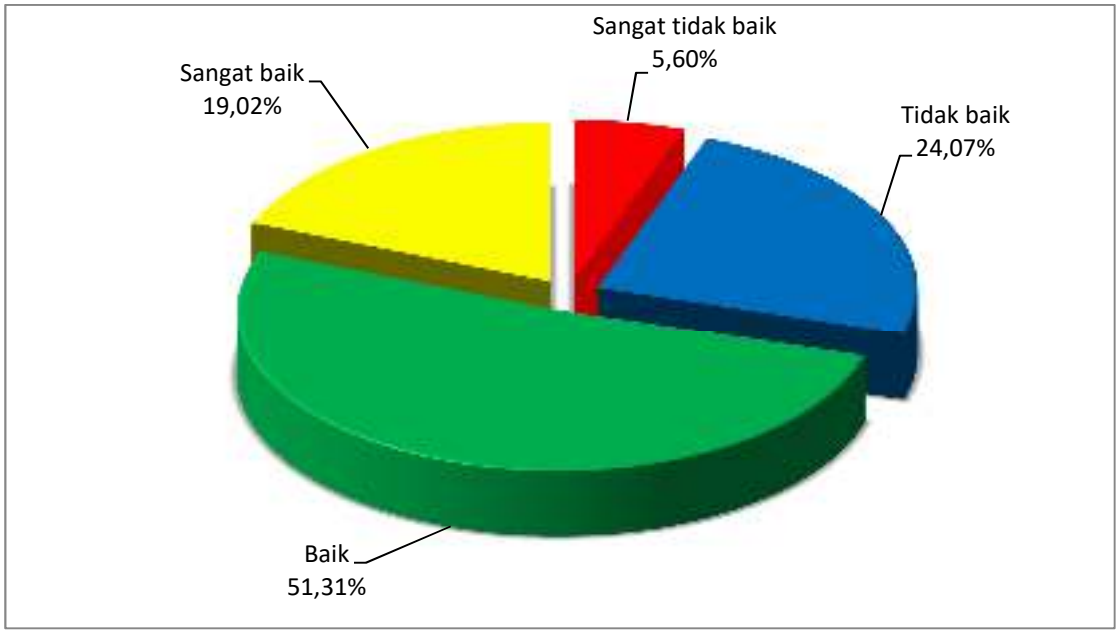
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Perspektif …..

Perspektif masyarakat terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator bukti langsung (*tangibles*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah

prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik), diilustrasikan pada **Diagram 4.1 sebesar 70,33%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 29,67%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 40,66%.**

Diagram 4.1
Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian
"Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Penilaian ……

Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian dengan indikator keandalan adalah berimbang. Dua pernyataan yang diajukan kepada responden

masing-masing mendapatkan respon penilaian Baik (satu pernyataan) dan penilaian tidak baik (satu pernyataan).

Layanan kepolisian yang dinilai belum baik pada indikator keandalan adalah ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepolisian. Hal ini ditunjukkan dengan komposisi pilihan jawaban responden terbanyak pada pilihan "Tidak Baik", **sebesar 41,73%** dengan pernyataan "Polisi memberikan layanan kepolisian tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan", diilustrasikan pada **Tabel 4.2**.

Tabel 4.2

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Polisi memberikan layanan kepolisian tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan.	7,37	41,73	29,73	21,17
2.	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan polisi saat ini	5,15	27,25	53,37	14,22

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Pada .....

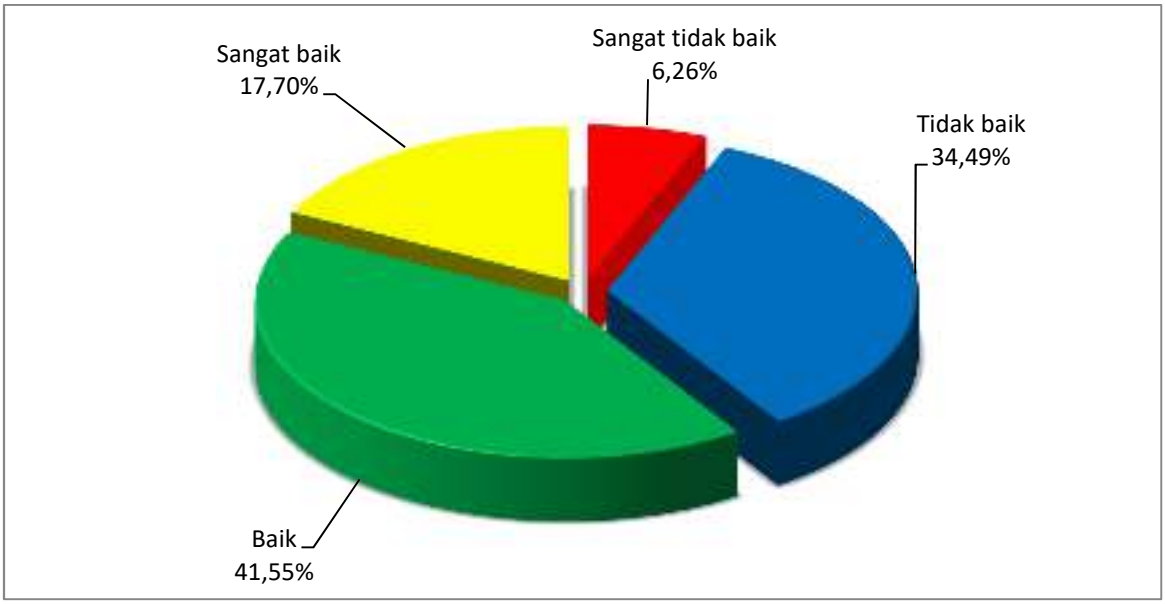
Pada indikator keandalan (*reliability*), kecenderungan responden memberikan penilaian "Baik" terhadap kualitas layanan kepolisian **sebesar 59,25%** (jawaban Baik dan Sangat Baik), diilustrasikan pada **Diagram 4.2**. Namun demkian indikator

keandalan layanan kepolisian perlu mendapat perhatian dalam kualitasnya karena **selisih antara kecenderungan penilaian "Baik dan Tidak Baik" relatif kecil, hanya sebesar 18,5%**. **Kecenderungan penilaian buruk** (jawaban Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik) **masyarakat terhadap indikator keandalan layanan kepolisian sebesar 40,75%.**

Diagram 4.2

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Secara keseluruhan, penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian dengan indikator daya tanggap, cenderung tidak baik. Hal tersebut diindikasikan dengan respon penilaian masyarakat terhadap enam pernyataan yang diajukan, hanya dua pernyataan yang mendapatkan mayoritas pilihan

jawaban …..

jawaban "Baik". Penilaian masyarakat cenderung baik terhadap: 1) Kehadiran polisi di TKP ketika masyarakat meminta bantuan polisi; 2) Kesediaan polisi memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Pada indikator daya tanggap, diilustrasikan pada **Tabel 4.3,** layanan kepolisian yang dirasakan "Tidak Baik" oleh masyarakat adalah daya tanggap polisi dalam **memberikan penjelasan tentang perkembangan penyidikan dan perijinan, masing-masing secara berturut-turut sebesar 40,13% dan 40,03%**. Polisi juga dianggap masih kurang dalam **memberikan informasi tentang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) serta menanggapi keluhan masyarakat** dengan mayoritas responden memberikan jawaban "Tidak Baik" **sebesar 40,60% dan 42,11%**.

Tabel 4.3

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses penyidikan.	12,16	40,13	33,38	14,32
2.	Polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses perijinan.	10,72	40,03	33,85	15,40
3.	Kehadiran polisi di Tempat Kejadian Perkara (TKP)/ ketika masyarakat meminta bantuan polisi.	7,26	31,32	48,89	12,52
4.	Polisi memberikan informasi tentang keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas).	7,47	40,60	36,58	15,35
5.	Polisi bersedia memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.	5,31	35,39	38,95	20,35
6.	Polisi memberikan respon terhadap keluhan masyarakat.	8,14	42,11	41,75	7,99

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

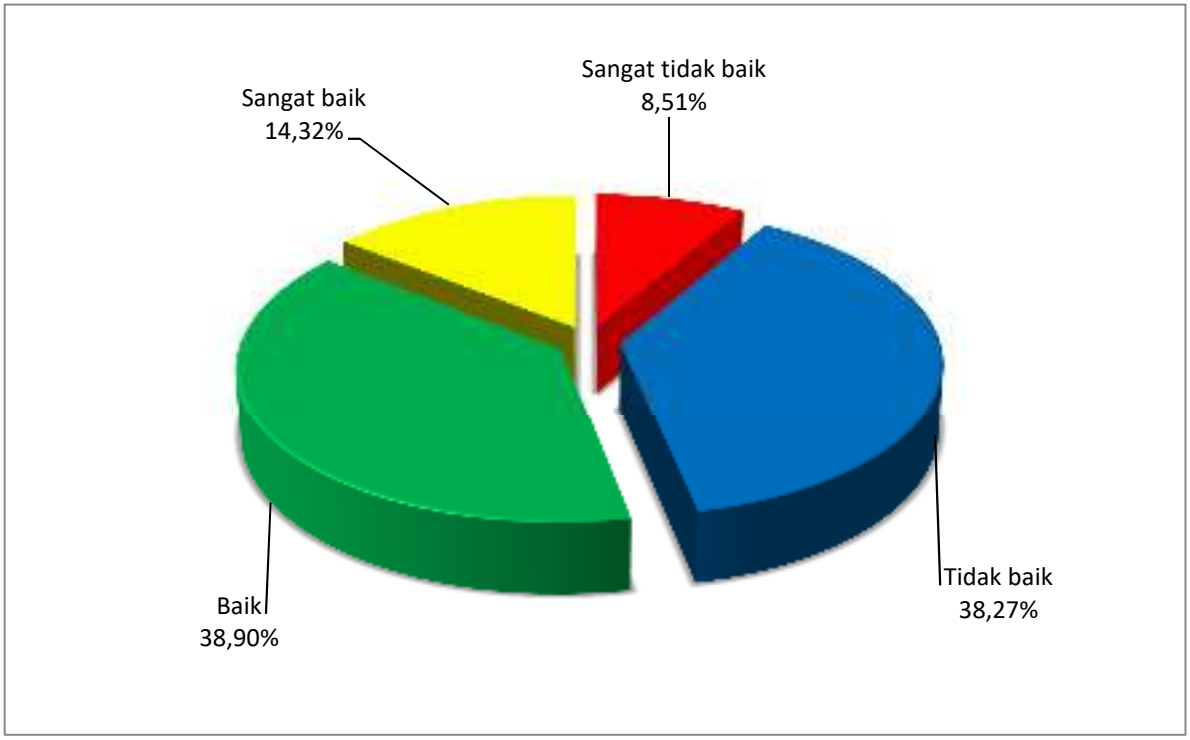
Kualitas layanan kepolisian cenderung dinilai "Baik" (jawaban Baik dan Sangat Baik) **pada indikator daya tanggap (*responsiveness*)** dengan indikasi jumlah jawaban responden yang memilih "Baik" dan "Sangat Baik" **sebesar 53,22%,** diilustrasikan pada **Diagram 4.3.** Namun demikian penilaian "Baik" ini perlu

ditingkatkan karena terdapat **selisih yang kecil** antara kecenderungan **penilaian** "**Baik"** dan **"Tidak Baik"**. (jawaban Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik adalah **46,78%**), hanya **sebesar 6,44%.**

Diagram 4.3

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Perspektif …..

Perspektif masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian pada indikator jaminan dianggap sudah baik dengan indikasi pilihan jawaban masyarakat mayoritas memilih "Baik". Masyarakat menganggap bahwa kehadiran polisi dapat memberikan rasa aman dan masyarakat senang bertemu polisi. Polisi juga dinilai memiliki keterampilan yang baik dan dipercaya masyarakat dalam

penanganan kasus terorisme, kriminal/ kejahatan, korupsi, narkoba dan kecelakaan lalu lintas. Polisi dinilai memiliki kesantunan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta tidak melakukan penyimpangan tugas dalam hal mencari-cari kesalahan, melakukan pungutan liar, penganiayaan dan intimidasi. Masyarakat juga menilai bahwa institusi kepolisian telah memberikan tindakan tegas terhadap polisi yang melakukan pelanggaran.

Namun demikian, beberapa layanan kepolisian dengan mayoritas pilihan jawaban responden **pada kategori "Baik"**, **pada hakekatnya "Belum Baik"**. Hal ini ditunjukkan dengan **selisih** prosentase responden yang memilih Baik (Baik dan Sangat Baik) dan Tidak Baik (Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik) **kurang dari 8%**, yaitu: 1) **Polisi mencari-cari kesalahan dengan selisih kecenderungan penilaian "Baik"** (jawaban Baik dan Sangat Baik adalah **52,35%**) dan **kecenderungan penilaian "Buruk"** (jawaban Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik adalah **47,65%**) **sebesar 4,70%**; 2) **Polisi melakukan pungutan liardengan selisih kecenderungan penilaian "Baik"** (jawaban Baik dan Sangat Baik adalah **53,52%**) dan **kecenderungan penilaian "Buruk"** (jawaban Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik adalah **46,47%**) **sebesar *7,05%***.

Penilaian buruk masyarakat terhadap layanan kepolisian pada indikator jaminan adalah **"Polisi dinilai memberikan perlakuan berbeda/ diskriminasi dalam pelayanan kepada masyarakat (43,69%)"**.

Tabel 4.4 …..

Tabel 4.4

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Jaminan (*Assurance*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	SangatBaik

1	2	3	4	5	6
1.	Kehadiran polisi dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat.	3,71	28,23	38,02	30,04
2.	Keterampilan polisi dalam penanganan kasus:				
	▪ Terorisme	3,25	16,95	58,17	21,64
	▪ Kriminal/ kejahatan	3,50	16,85	57,96	21,69
	▪ Korupsi	11,44	31,07	43,17	14,32
	▪ Narkoba	5,20	18,70	48,69	27,41
	▪ Kecelakaan lalu lintas	2,89	13,55	58,73	24,83
3.	Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi:				
	▪ Terorisme	3,71	11,80	63,37	21,12
	▪ Kriminal/ kejahatan	2,78	15,56	59,97	21,69
	▪ Korupsi	9,79	28,80	45,85	15,56
	▪ Narkoba	4,84	18,70	54,51	21,95
	▪ Kecelakaan lalu lintas	2,47	10,77	62,55	24,21
4.	Kesopanan/ kesantunan polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3,55	18,06	58,27	20,09
5.	Pelanggaran yang sering dilakukan polisi dalam hal:				
	▪ Mencari-cari kesalahan	13,60	34,05	41,58	10,77
	▪ Melakukan pungutan liar	11,85	34,62	39,46	14,06
	▪ Melakukan penganiayaan	5,10	17,26	59,92	17,72
	▪ Melakukan intimidasi (memberi ancaman/menakut-nakuti)	6,59	26,07	48,84	18,50
6.	Institusi Kepolisian telah memberikan tindakan tegas atau hukuman terhadap polisi yang melakukan pelanggaran.	5,62	19,68	47,45	27,25
7.	Masih banyak polisi yang memberikan perlakuan berbeda/diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	15,30	43,69	30,96	10,05

8.	Perasaan masyarakat ketika bertemu dengan polisi.	6,59	20,04	62,44	10,92

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

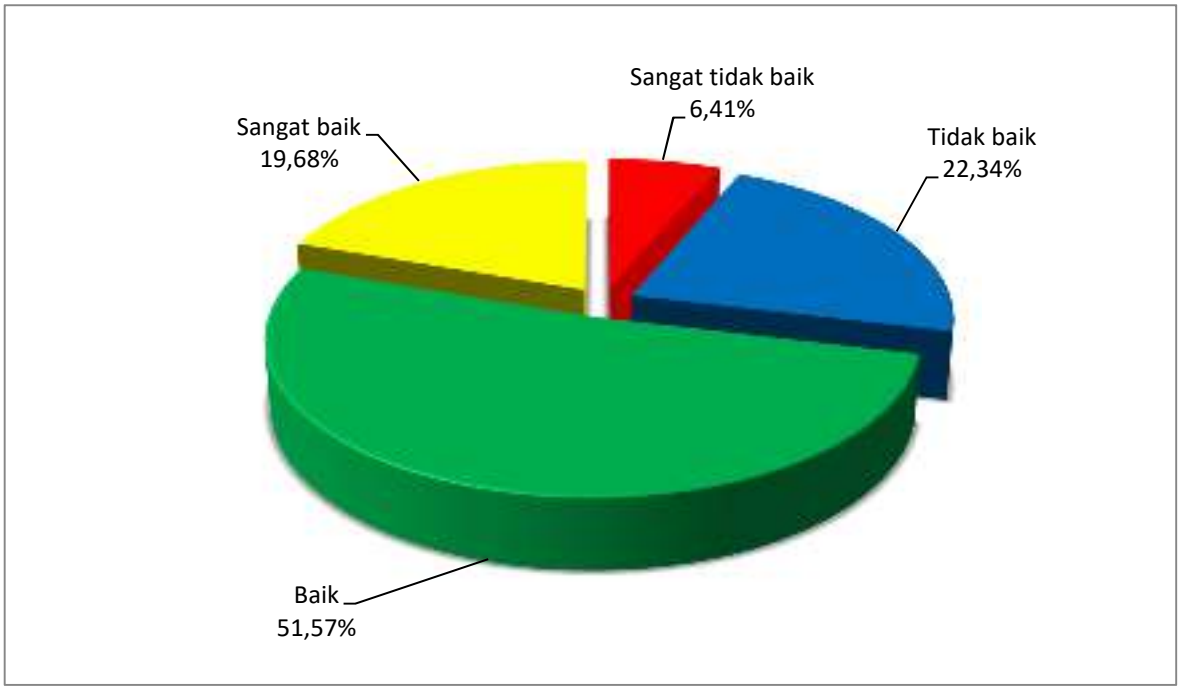
Perspektif …..

Perspektif masyarakat terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator jaminan (*assurance*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.4 sebesar 71,25%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 28,75%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator jaminan layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 42,50%.**

Diagram 4.4

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Jaminan (*Assurance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Perspektif …..

Perspektif masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian dengan indikator kesesuaian dinilai "Baik", diilustrasikan pada pilihan jawaban masyarakat "Baik" dan "Sangat Baik" pada Tabel 4.5. Layanan kepolisian dinilai masyarakat "Sangat Baik" pada ketersediaan prosedur permohonan SKCK dan SIM, penanganan kecelakaan lalu lintas dan perkara tindak pidana serta pengurusan STNK dan BPKB. Masyarakat menilai layanan kepolisian "Baik" dalam hal kesesuaian biaya yang dibayarkan masyarakat dengan ketentuannya serta ketiadaan pungutan liar dan calo dalam mendapatkan layanan kepolisian.

Namun demikian, walaupun mayoritas responden secara prosentase memilih jawaban "Baik" dan "Sangat Baik", dalam beberapa hal**, pada hakekatnya layanan kepolisian masih dianggap buruk, dengan indikasi selisih prosentase jawaban pada kategori "Baik dan Sangat Baik" dengan "Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik" kurang dari 13%. Layanan yang dimaksud adalah: 1) Praktek pungutan liar** (selisih 6,16%)**; 2) Keberadaan calo pengurusan SIM, STNK, BPKB di kantor polisi** (selisih secara berturut-turut: 8,29%; 11,18%; 12,48%)**; 3) Makelar kasus** (selisih 11,61%)**.**Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan kepolisian dengan indikator kesesuaian belum optimal.

Tabel 4.5 …..

Tabel 4.5

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Ketersediaan prosedur/ mekanisme pelayanan kepolisian dalam hal:				
	▪ Permohonan SKCK	4,79	14,37	24,78	56,05
	▪ Permohonan SIM	4,84	10,82	21,79	62,55
	▪ Penanganan kecelakaan lalu lintas	8,81	13,81	24,32	53,07
	▪ Pengurusan STNK dan BPKB	5,72	10,92	24,01	59,35
	▪ Penanganan perkara tindak pidana	10,67	12,78	23,91	52,70
2.	Biaya yang dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan kepolisian tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.	11,85	26,17	33,75	28,23
3.	Polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada pungutan liar	11,85	35,09	37,95	15,15
4.	Pandangan masyarakat terhadap keberadaan calo di kantor polisi				
	▪ SIM	11,13	34,72	37,40	16,74
	▪ STNK	10,05	34,36	39,52	16,07
	▪ BPKB	9,64	34,12	40,00	16,24
	▪ Perkara pidana (makelar kasus)	9,86	34,33	41,49	14,31
	▪ Kecelakaan lalu lintas	7,32	27,61	46,52	18,55

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

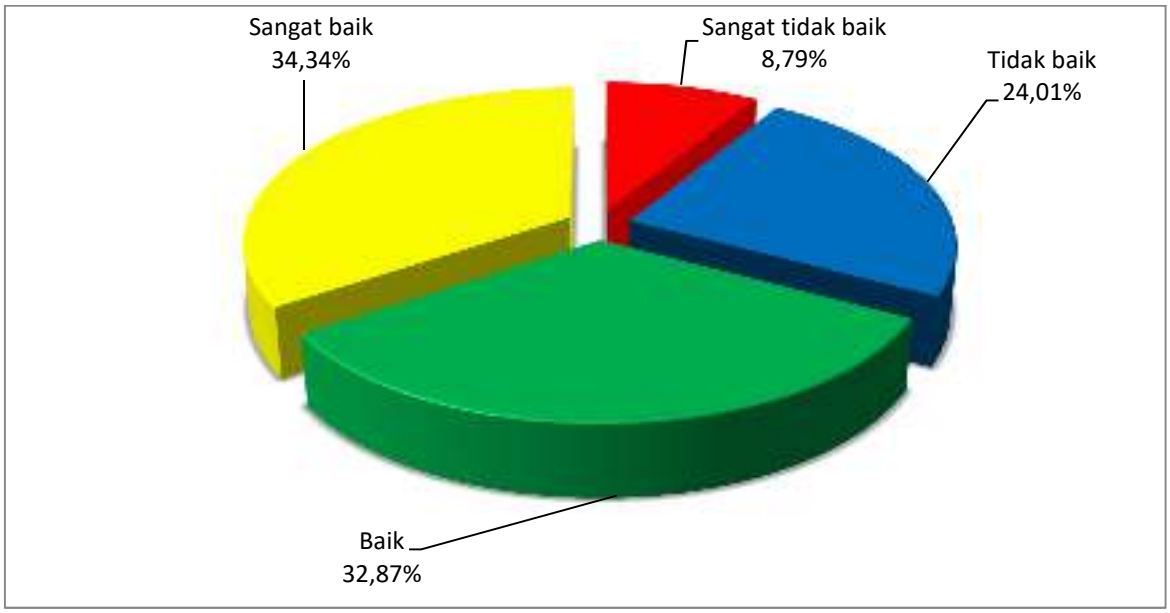
Perspektif masyarakat terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator kesesuaian (*conformance*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.5 sebesar 67,21%. Kecenderungan penilaian buruk** (jumlah prosentase jawaban Sangat Buruk dan Buruk) terhadap kualitas layanan kepolisian **sebesar 32,80%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator jaminan layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 34,41%.**

Diagram 4.5 …..

Diagram 4.5

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Kualitas layanan kepolisian pada indikator pelaksanaan tugas dinilai "Baik" oleh masyarakat, diilustrasikan pada **Tabel 4.6**. Masyarakat menilai bahwa polisi berhasil mengurangi gangguan keamanan dan dapat mengatasi kemacetan lalu lintas.

Tabel 4.6

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Pelaksanaan Tugas"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Keberhasilan Polri mengurangi gangguan keamanan di masyarakat	3,66	17,88	58,01	24,45
2.	Polri dapat mengatasi kemacetan lalu lintas	3,25	26,69	35,70	34,36

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

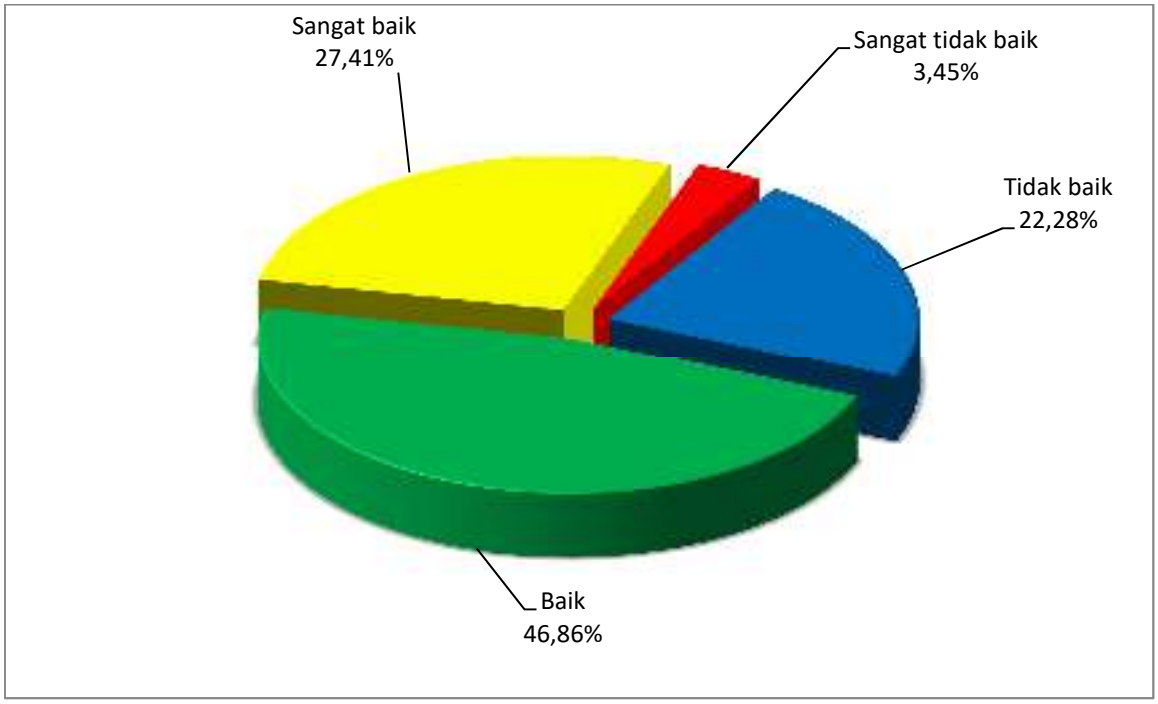
Kualitas layanan kepolisian cenderung dinilai "Baik" (jawaban Baik dan Sangat Baik) **pada indikator pelaksanaan tugas** dengan indikasi jumlah jawaban

responden yang memilih “Baik” dan “Sangat Baik” **sebesar 74,27%,** diilustrasikan pada **Diagram 4.6. Penilaian** “**Tidak Baik”**. (jawaban Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik adalah **25,73%**). Gap kecenderungan penilaian “Baik dan Buruk” sebesar **48,54%.**

Diagram 4.6

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

“Indikator Pelaksanaan Tugas”



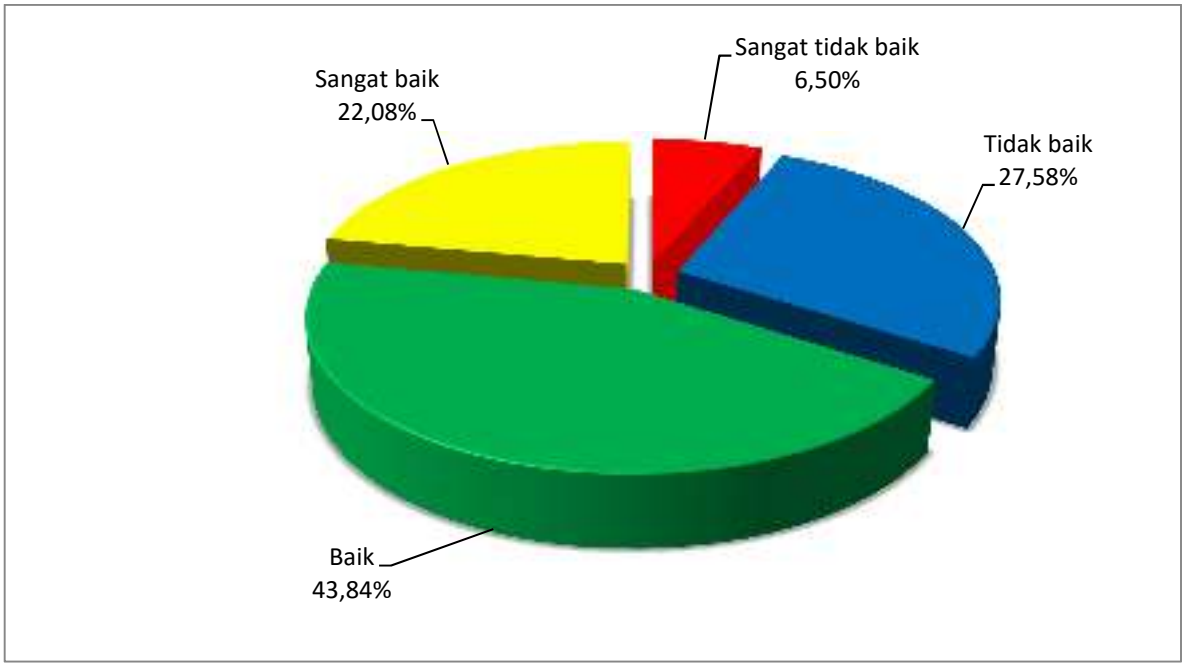
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Secara …..

Secara keseluruhan, perspektif masyarakat terhadap kinerja Polri cenderung “Baik”. Hal ini diilustrasikan pada **Diagram 4.7**, dengan indikasi masyarakat yang menilai kinerja Polri “Baik” sebesar 43,84% dan “Sangat Baik” sebesar 22,08%, sehingga

kecenderungan masyarakat yang menyatakan kinerja Polri "Baik" sebesar 65,92%.

Diagram 4.7
Perspektif Masyarakat
Terhadap Enam Aspek Kualitas Layanan Kepolisian



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

2. Perbandingan …..

2. Perbandingan Perspektif Masyarakat Per Polda Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

Kecenderungan perspektif masyarakat terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian pada sembilan Polda yang menjadi obyek penelitian sudah "Baik". Hal ini terindikasi dari total penilaian baik

(prosentase pilihan jawaban responden pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”) **diatas 50%.** Kepuasan masyarakat **tertinggi** pada indikator bukti langsung di **Polda Sulawesi Tenggara (79,75%)** dan **terendah** di **Polda Metro Jaya (58,21%)**, diilustrasikan pada **Tabel 4.7**. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Tabel 4.7

Perspektif Masyarakat Terhadap Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian “Indikator Bukti Langsung (*Tangibility*)”

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	45,82	33,93	79,75	16,88	3,37	20,25
JABAR	59,02	18,44	77,46	19,54	2,99	22,53
BABEL	56,36	20,14	76,50	19,78	3,72	23,50
SUMBAR	52,25	23,29	75,54	19,52	4,95	24,47
KALSEL	53,33	19,52	72,85	23,34	3,80	27,14
BALI	52,17	19,05	71,22	24,37	4,41	28,78
NTB	53,04	14,78	67,82	25,24	6,93	32,17
MALUKU	46,52	19,53	66,05	24,13	9,81	33,94
METRO JAYA	46,04	12,17	58,21	33,11	8,69	41,80

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Pada …..

Pada indikator keandalan, kualitas layanan kepolisian dianggap **paling baik** oleh **masyarakat di wilayah Polda Sulawesi Tenggara (Sultra)**, ditunjukkan dengan prosentase penilaian baik sebesar **73,97%**. Sedangkan **layanan kepolisian di wilayah Polda Maluku dan Polda Metro Jaya dianggap belum memuaskan masyarakat**, ditunjukkan dengan pilihan jawaban

masyarakat yang menilai baik pada Polda Maluku sebesar **46.07%** dan Polda Metro Jaya sebesar **44,31%**. Komposisi pilihan jawaban responden terhadap indikator keandalan per wilayah Polda diilustrasikan pada **Tabel 4.8**.

Tabel 4.8

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	40,83	33,14	73,97	21,30	4,73	26,03
SUMBAR	42,78	28,89	71,67	24,44	3,89	28,33
JABAR	45,05	21,23	66,28	27,36	6,37	33,73
BABEL	44,36	21,28	65,64	27,69	6,67	34,36
KALSEL	46,47	16,47	62,94	32,55	4,51	37,06
NTB	44,72	17,22	61,94	33,61	4,44	38,05
BALI	43,15	11,68	54,83	36,29	8,88	45,17
MALUKU	32,86	13,21	46,07	43,57	10,36	53,93
METRO JAYA	35,96	8,35	44,31	48,79	6,90	55,69

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Kecenderungan …..

Kecenderungan masyarakat menilai **kualitas layanan kepolisian pada indikator daya tanggap "Belum Baik"**. **Hal ini ditunjukkan dengan prosentase tertinggi masyarakat yang menilai baik sebesar 68,94%**, berbeda dengan prosentase tertinggi masyarakat yang menilai baik pada indikator lain melebihi 70%. Hal ini relevan dengan hasil perhitungan pada Tabel 4.3 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator daya tanggap memiliki kecenderungan penilaian "Tidak Baik". **Kualitas layanan kepolisian pada indikator daya tanggap dinilai paling baik oleh**

masyarakat di wilayah Sulawesi Tenggara (Sultra) sebesar 68.94%. **Penilaian masyarakat yang masih "Tidak Baik"** pada indikator daya tanggap dengan indikasi prosentase penilaian baik kurang dari 50% adalah **Polda Bali (48,23%), Polda Maluku (44,64%) dan Polda Metro Jaya (38,38%)**. Hal tersebut diilustrasikan pada **Tabel 4.9**.

Tabel 4.9

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	42,21	26,73	68,94	26,53	4,54	31,07
SUMBAR	45,37	20,65	66,02	29,17	4,81	33,98
JABAR	47,33	16,82	64,15	30,27	5,58	35,85
NTB	40,93	13,43	54,36	36,30	9,35	45,65
BABEL	41,40	16,94	58,34	31,14	10,52	41,66
KALSEL	40,65	11,96	52,61	41,31	6,08	47,39
BALI	37,65	10,58	48,23	40,27	11,51	51,78
MALUKU	30,71	13,93	44,64	38,69	16,67	55,36
METRO JAYA	30,63	7,75	38,38	52,38	9,24	61,62

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Masyarakat ……

Masyarakat cenderung menganggap bahwa kualitas layanan kepolisian pada indikator jaminan adalah "Baik". Hal tersebut ditunjukkan dengan prosentase penilaian baik oleh masyarakat pada Sembilan Polda yang menjadi obyek penelitian **tertinggi sebesar 80,57% dan terendah 60,63%**. **Polda Sulawesi Tenggara (Sultra) dipandang paling baik memberikan jaminan terhadap layanan Kepolisian, sebesar 80,57%. Polda Maluku memiliki prosentase terendah penilaian masyarakat dalam hal indikator**

jaminan, namun demikian hasilnya masih 60,63%. Kualitas layanan kepolisian pada indikator kesesuaian diilustrasikan pada **Tabel 4.10**.

Tabel 4.10

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Jaminan (*Assurance*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	49,61	30,96	80,57	14,79	4,64	19,43
SUMBAR	51,37	27,25	78,62	16,40	4,97	21,37
JABAR	57,05	21,28	78,33	16,78	4,89	21,67
KALSEL	55,64	19,05	74,69	20,31	4,99	25,30
NTB	51,05	22,16	73,21	20,99	5,79	26,78
BABEL	51,85	20,49	72,34	20,13	7,53	27,66
BALI	51,96	15,04	67,00	25,62	7,37	32,99
METRO JAYA	49,99	12,72	62,71	29,07	8,22	37,29
MALUKU	42,89	17,74	60,63	31,54	7,82	39,36

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Kualitas …..

Kualitas layanan kepolisian dengan indikator kesesuaian dipandang masyarakat cenderung "Baik". Hal tersebut diilustrasikan pada **Tabel 4.11**, yang menunjukkan bahwa masyarakat **Polda Sulawesi Tenggara (Sultra) memberikan penilaian paling baik dengan prosentase 78,20% dan penilaian paling rendah oleh masyarakat Polda Metro Jaya sebesar 52,05%.** Secara umum, indikator kesesuaian mendapat penilaian "Baik" oleh masyarakat.

Tabel 4.11

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	29,04	49,16	78,20	16,57	5,23	21,80
JABAR	42,37	35,53	77,90	18,08	4,01	22,09
SUMBAR	32,13	42,64	74,77	16,57	8,66	25,23
BABEL	34,76	38,61	73,37	18,94	7,70	26,64
NTB	37,04	36,02	73,06	19,72	7,22	26,94
KALSEL	33,14	36,54	69,68	22,91	7,42	30,33
MALUKU	34,40	27,74	62,14	27,56	10,30	37,86
BALI	30,16	29,86	60,02	29,15	10,83	39,98
METRO JAYA	27,76	26,29	52,05	34,62	13,32	47,94

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Tabel 4.12 .....

Tabel 4.12 menunjukkan komposisi pilihan jawaban responden terhadap indikator pelaksanaan tugas. **Kecenderungan responden menilai kualitas layanan kepolisian dengan indikator pelaksanaan tugas "Baik"** dengan indikasi penilaian diatas 60% Penilaian tertinggi di **Polda Sulawesi Tenggara (Sultra) sebesar 84,91%** dan **terendah sebesar 62,47% di Polda Metro Jaya**.

Tabel 4.12

Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Pelaksanaan Tugas"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SULTRA	42,90	42,01	84,91	11,83	3,25	15,08
SUMBAR	51,39	32,78	84,17	13,06	2,78	15,84
KALSEL	52,16	29,41	81,57	16,67	1,76	18,43
BABEL	50,26	30,00	80,26	16,41	3,33	19,74
JABAR	51,42	28,07	79,49	19,58	0,94	20,52
NTB	43,61	30,56	74,17	24,17	1,67	25,84
MALUKU	36,71	31,79	67,50	27,50	5,00	32,50
BALI	47,97	16,75	64,72	31,73	3,55	35,28
METRO JAYA	43,95	18,52	62,47	31,11	4,42	37,53

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat

Kecenderungan …..

Kecenderungan penilaian masyarakat "Baik" pada indikator jaminan dan pelaksanaan tugas (Tabel 4.10 dan Tabel 4.12), dengan indikasi penilaian tertinggi sebesar 80,57% dan terendah 60,63% pada indikator jaminan. Sedangkan pada indikator pelaksanaan tugas memiliki penilaian tertinggi sebesar 84,91% dan terendah 62,47%.

B. Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

1. Jawaban Kuesioner Polri Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

Polri menganggap bahwa kinerjanya pada indikator bukti langsung belum optimal, khususnya pada **penyediaan pelayanan khusus penyandang cacat dinilai "Tidak Baik" sebesar 51,08%**. **Polri menilai dirinya belum optimal dalam kegiatannya hadir dalam peristiwa bencana alam**, dinyatakan dengan prosentase jawaban tertinggi pada **penilaian "Tidak Baik" sebesar 39,04%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.13**.

Tabel 4.13 .....

Tabel 4.13
Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian
"Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1	Kelayakan fasilitas pelayanan yang terdapat pada kantor polisi berupa:				
	▪ Ruang tunggu	1,93	19,58	71,02	7,47
	▪ Toilet	3,19	25,98	65,40	5,42

	▪ Pendingin ruangan	4,22	30,96	58,01	6,81
	▪ Penyediaan air minum	6,45	34,82	53,31	5,42
	▪ Televisi	2,23	17,35	73,49	6,93
	▪ Ruang pemeriksaan	1,45	21,63	71,14	5,78
	▪ Ruang pengaduan/ SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian)	1,57	11,99	69,04	17,41
	▪ Pelayanan khusus bagi penyandang cacat	12,41	51,08	33,61	2,89
2	Kehadiran polisi dalam kegiatan/ situasi:				
	▪ Patroli	0,00	12,05	54,46	33,49
	▪ Berkunjung ke masyarakat	0,24	14,82	58,37	26,57
	▪ Peristiwa bencana alam	4,58	39,04	31,99	24,40
	▪ Kemacetan lalu lintas	4,94	24,58	40,84	29,64
	▪ Keramaian	0,60	17,89	49,76	31,75
	▪ Unjuk rasa (penyampaian pendapat di muka umum)	2,11	22,05	35,60	40,24
3	Kehadiran polisi berpengaruh terhadap:				
	▪ Tertib hukum	0,24	10,42	54,10	35,24
	▪ Tertib berlalulintas	0,60	10,30	50,18	38,92
4	Kemudahan masyarakat mendapatkan layanan kepolisian berupa:				
	▪ SKCK	0,24	1,99	59,58	38,19
	▪ SIM (seperti SIM keliling untuk perpanjangan SIM)	0,48	4,58	58,01	36,93
	▪ STNK	0,54	4,52	64,70	30,24
	▪ BPKB	0,78	5,97	66,31	26,94
	▪ Ijin keramaian	0,48	3,98	65,90	29,64
	▪ Tanda penerimaan laporan/laporan kehilangan	0,30	1,87	61,45	36,39
5	Kemudahan masyarakat menghubungi polisi (masyarakat memiliki no telpon polisi)	1,08	16,39	43,43	39,10

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

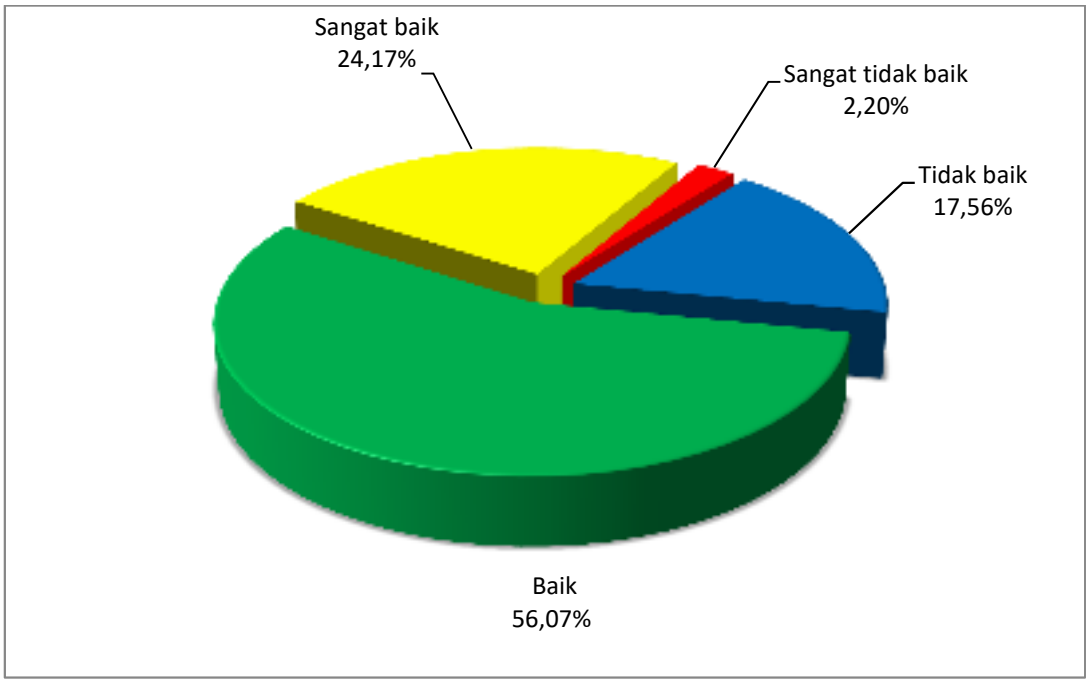
Perspektif …..

Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator bukti langsung (*tangibles*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.8 sebesar 80,24%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 19,76%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 60,48%.**

Diagram 4.8

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Polri .....

Polri menganggap telah memberikan layanan Kepolisian secara "Baik" dalam hal **ketepatan waktu** sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (**51,20%**). Polri juga yakin bahwa telah **memberikan kepuasan masyarakat** dalam hal layanan Kepolisian (**59,22%**), diilustrasikan pada **Tabel 4.14**.

Tabel 4.14

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik

1	2	3	4	5	6
1.	Polisi memberikan layanan kepolisian tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan.	0,24	19,04	51,20	29,52
2.	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan polisi saat ini	1,20	20,06	59,22	19,52

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

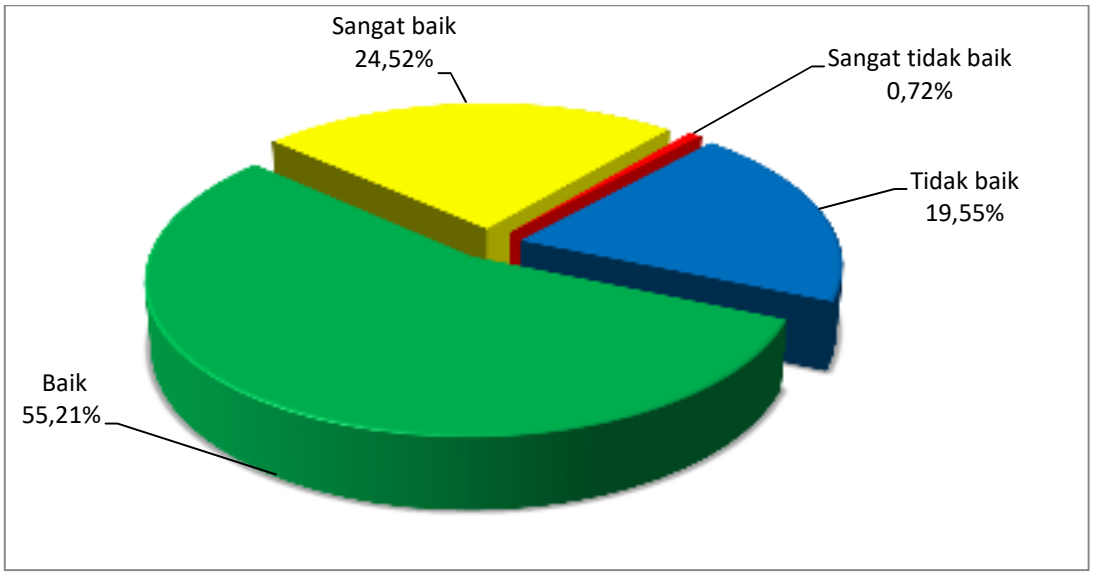
Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator keandalan (*Reliability*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.9 sebesar 79,73%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 20,27%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 59,46%.**

Diagram 4.9 …..

Diagram 4.9

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Polri merasa bahwa dirinya melayani masyarakat dengan responsif, diilustrasikan oleh **jawaban responden yang menyatakan "Baik" dan "Sangat Baik"** pada **Tabel 4.15**. Polri merasa bahwa dirinya telah **memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses penyidikan, perijinan maupun berbagai hal terkait Kamtibmas** dengan indikasi jawaban "Baik" berturut-turut sebesar **45,78%**; **51,63%** dan **55,00%**. **Kehadiran Polri di TKP dan kesediaan merespon keluhan masyarakat**, menurut pandangan Polri **sudah dilakukan dengan baik**, diindikasikan dengan prosentase tertinggi responden menyatakan baik, masing-masing sebesar **65,66% dan 65,78%**. Bahkan Polri menyatakan **sangat baik (51,33%)** dalam hal **kesediaan memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan**.

Tabel 4.15 .....

Tabel 4.15

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik

1	2	3	4	5	6
1.	Polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses penyidikan.	0,48	15,60	45,78	38,13
2.	Polisi memberikan penjelasan tentang perkembangan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam proses perijinan.	0,60	15,36	51,63	32,41
3.	Kehadiran polisi di Tempat Kejadian Perkara (TKP)/ ketika masyarakat meminta bantuan polisi.	0,90	22,35	65,66	11,08
4.	Polisi memberikan informasi tentang keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas).	0,12	11,14	55,00	33,73
5.	Polisi bersedia memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan	0,06	5,24	43,37	51,33
6.	Polisi memberikan respon terhadap keluhan masyarakat.	0,36	19,82	65,78	14,04

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

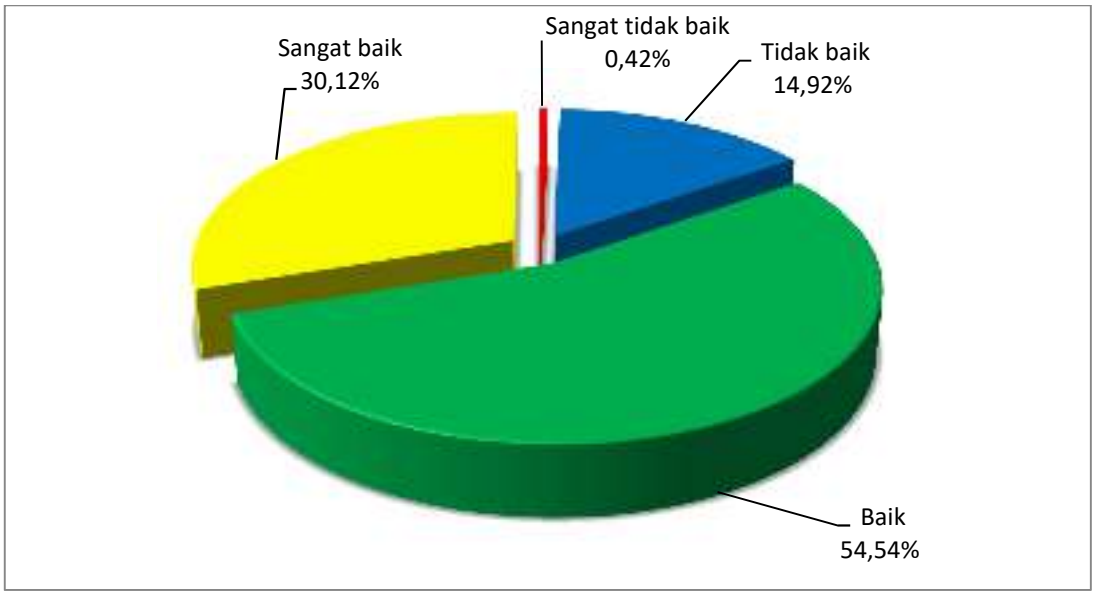
Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.10 sebesar 84,66%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 15,34%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 69,32%.**

Diagram 4.10 …..

Diagram 4.10

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Polri menyatakan dirinya memberikan jaminan kepada masyarakat, dengan indikasi penilaian "Baik" sebagai pilihan jawaban tertinggi, diilustrasikan pada Tabel 4.16. Keyakinan Polri tentang kemampuannya memberikan jaminan kualitas layanan kepolisian mencakup: Keterampilan dalam penanganan kasus terorisme, kriminal, korupsi, narkoba dan kecelakaan lalu lintas serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penanganannya; Kesopanan dalam melaksanakan tugas: Minimnya pelanggaran yang dilakukan Polri (mencari kesalahan serta melakukan pungutan liar, penganiayaan dan intimidasi); Perlakuan Polri terhadap masyarakat non diskriminatif; Tindakan tegas institusi Kepolisian terhadap personel Polri yang melakukan pelanggaran. Bahkan Polri menyatakan dirinya "**Sangat Baik**" sehingga **berkeyakinan bahwa kehadiran Polri berdampak memberikan rasa aman kepada masyarakat**.

Tabel 4.16 .....

Tabel 4.16
Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian
"Indikator Jaminan (*Assurance*)"

	PENILAIAN (%)

No	SUBSTANSI	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Kehadiran polisi dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat.	0,12	5,60	43,13	51,14
2.	Keterampilan polisi dalam penanganan kasus:				
	▪ Terorisme	0,48	10,06	65,12	24,34
	▪ Kriminal/ kejahatan	0,00	3,61	74,16	22,23
	▪ Korupsi	1,02	19,04	66,69	13,25
	▪ Narkoba	0,18	5,90	68,13	25,78
	▪ Kecelakaan lalu lintas	0,24	3,31	68,43	28,01
3.	Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi:				
	▪ Terorisme	0,12	1,81	64,64	33,31
	▪ Kriminal/ kejahatan	0,06	3,98	70,84	25,12
	▪ Korupsi	0,54	16,63	68,19	14,64
	▪ Narkoba	0,18	5,96	68,01	25,84
	▪ Kecelakaan lalu lintas	0,24	3,19	67,83	28,73
4.	Kesopanan/ kesantunan polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	0,84	2,35	66,57	30,24
5.	Pelanggaran yang sering dilakukan polisi dalam hal:				
	▪ Mencari-cari kesalahan	3,43	15,66	55,66	25,24
	▪ Melakukan pungutan liar	3,07	19,52	50,30	27,11
	▪ Melakukan penganiayaan	2,17	8,01	56,45	33,37
	▪ Melakukan intimidasi (memberi ancaman/menakut-nakuti)	2,59	9,52	50,48	37,41
6.	Institusi Kepolisian telah memberikan tindakan tegas atau hukuman terhadap polisi yang melakukan pelanggaran	1,81	4,46	53,86	39,88
7.	Masih banyak polisi yang memberikan perlakuan berbeda/diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3,31	28,67	49,22	18,80
8.	Perasaan masyarakat ketika bertemu dengan polisi	0,24	0,78	52,17	46,81

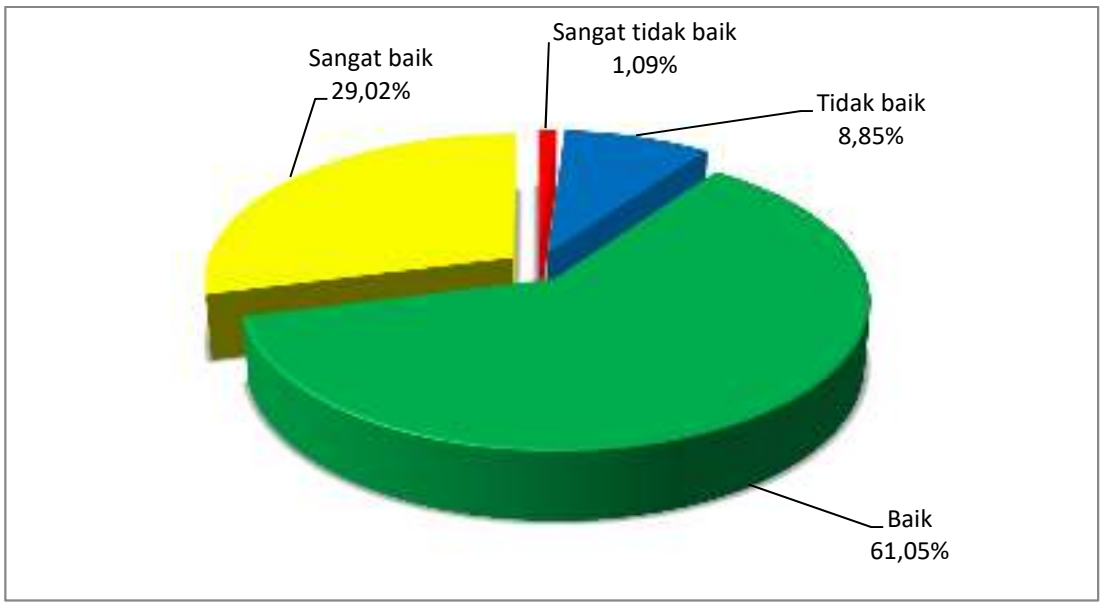
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Perspektif …..

Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator Jaminan (*Assurance*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.11 sebesar 90,07%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 9,94%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap**

indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 80,13%.

Diagram 4.11
Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian
"Indikator Jaminan (*Assurance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Kualitas …..

Kualitas layanan kepolisian pada indikator kesesuaian menurut pandangan Polri dinilai sudah baik, diilustrasikan pada **Tabel 17** dengan **prosentase terbesar penilaian setiap aspek dalam kategori "Baik" dan "Sangat Baik**".

Tabel 4.17

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Ketersediaan prosedur / mekanisme pelayanan kepolisian dalam hal:				
	▪ Permohonan SKCK	0,54	2,95	15,30	81,20
	▪ Permohonan SIM	0,66	2,83	14,88	81,63
	▪ Penanganan kecelakaan lalu lintas	1,69	6,63	25,84	65,84
	▪ Pengurusan STNK dan BPKB	1,81	3,19	20,96	74,04
	▪ Penanganan perkara tindak pidana	1,81	7,65	26,20	64,34
2.	Biaya yang dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan kepolisian tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.	5,06	16,87	35,60	42,47
3.	Polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada pungutan liar	3,07	28,25	42,77	25,90
4.	Pandangan Polri terhadap keberadaan calo di kantor polisi				
	▪ SIM	3,80	21,27	43,49	31,45
	▪ STNK	3,73	19,94	44,52	31,81
	▪ BPKB	3,55	19,16	44,70	32,59
	▪ Perkara pidana (makelar kasus)	2,29	12,35	50,12	35,24
	▪ Kecelakaan lalu lintas	1,87	10,42	51,63	36,08

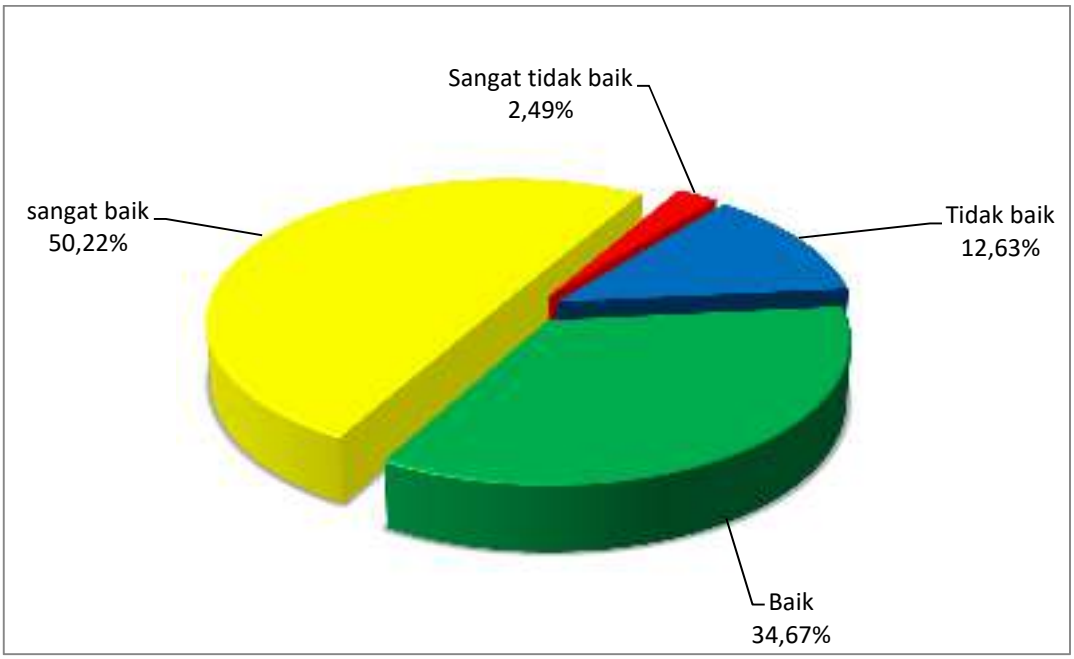
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Perspektif …..

Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator Kesesuaian (*Conformance*) memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.12 sebesar 84,89%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 15,12%. Secara keseluruhan, penilaian**

terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 69,77%.

Diagram 4.12
Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian
"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Perspektif …..

Perspektif Polri pada indikator pelaksanaan tugas juga dinilai baik, dengan komposisi jawaban "Baik" dalam pandangannya mengurangi gangguan keamanan masyarakat dan "Sangat Baik" dalam mengatasi kemacetan lalu lintas, diilustrasikan pada **Tabel 4.18**.

Tabel 4.18

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Pelaksanaan Tugas"

No	SUBSTANSI	PENILAIAN (%)			
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6
1.	Keberhasilan Polri mengurangi gangguan keamanan di masyarakat.	0,48	4,04	63,73	31,75
2.	Polri dapat mengatasi kemacetan lalu lintas	0,66	5,54	36,06	57,71

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

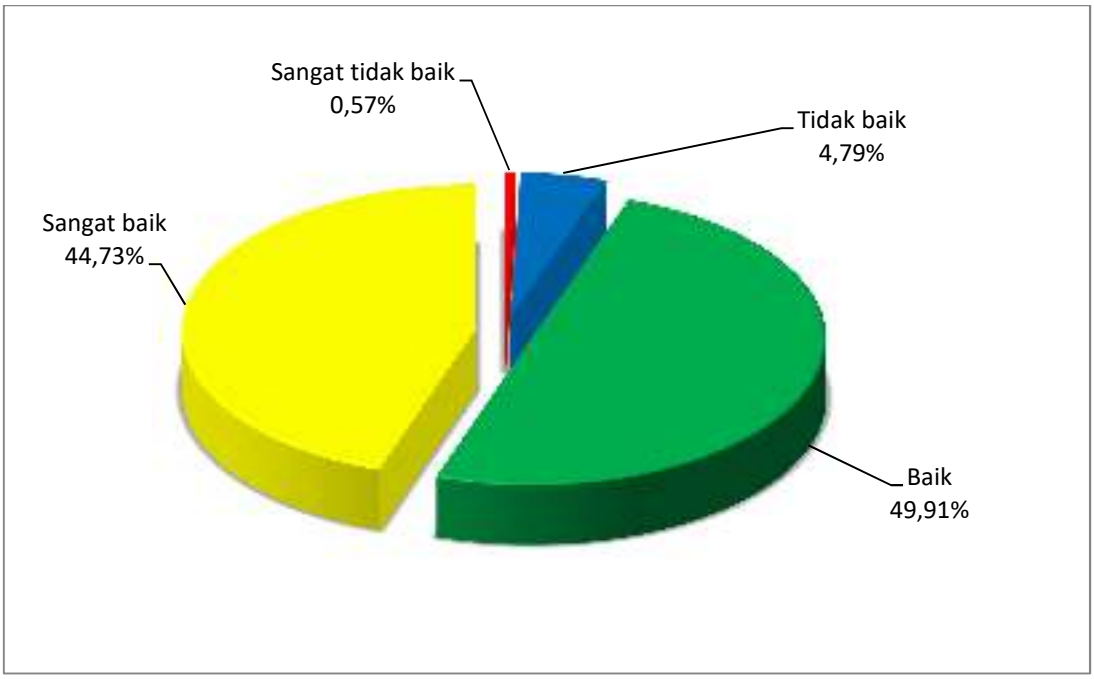
Perspektif Polri terhadap **kualitas layanan kepolisian pada indikator Pelaksanaan Tugas memiliki kecenderungan "Baik"** (jumlah prosentase jawaban Baik dan Sangat Baik)**,** diilustrasikan pada **Diagram 4.13 sebesar 94,64%. Kecenderungan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian sebesar 5,36%. Secara keseluruhan, penilaian terhadap indikator bukti langsung layanan kepolisian "Baik" dengan gap penilaian "Baik dan Buruk" sebesar 89,28%.**

Diagram 4.13 …..

Diagram 4.13

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Pelaksanaan Tugas"



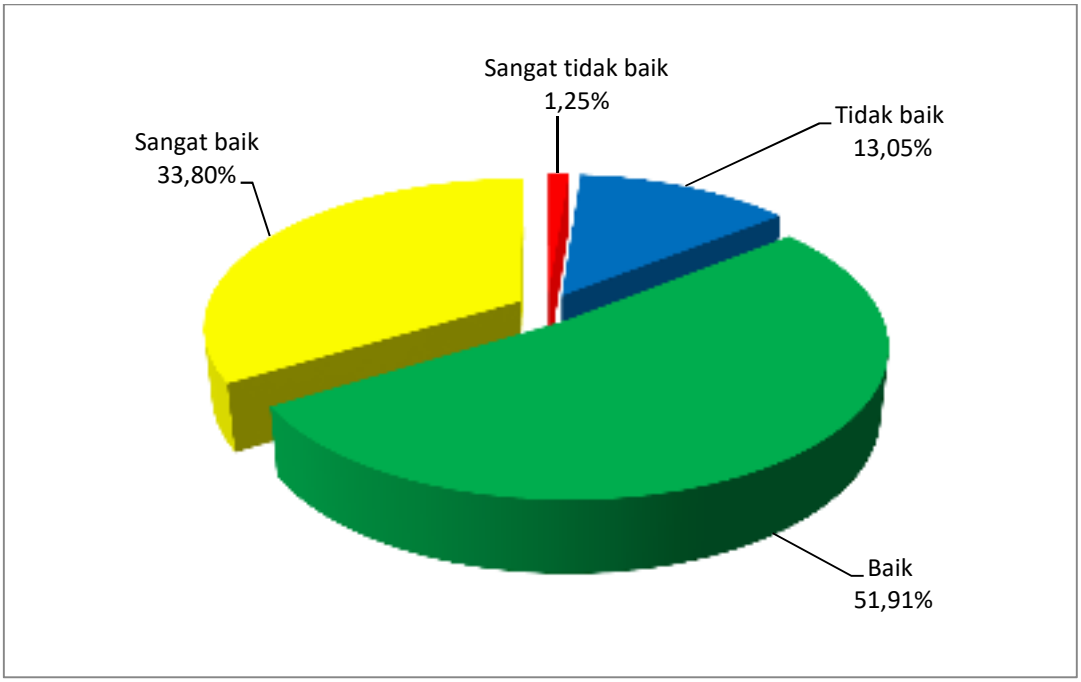
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Diagram 4.14 menunjukkan persepektif Polri terhadap enam indikator kualitas layanan kepolisian. Polri menilai kinerjanya "Sangat Baik" sebesar 33,80% dan "Baik" sebesar 51,91%. **Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "Baik" sebesar 86,54%, memiliki penilaian lebih tinggi 19,79% dibandingkan penilaian masyarakat**.

Diagram 4.14 ……

Diagram 4.14

Perspektif Polri Terhadap Enam Aspek Kualitas Layanan Kepolisian



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

2. Perbandingan Perspektif Polri Per Polda Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Bukti Langsung**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada sembilan Polda wilayah penelitian, diatas 70%, yaitu **terendah 72,39% di Polda Maluku** dan **tertinggi 83,90% di Polda Kalimantan Selatan**, diilustrasikan pada **Tabel 4.19**. Secara rata-rata, Polri menilai bahwa institusi kepolisian memiliki ketersediaan fasilitas pelayanan kepolisian yang layak. Polri juga menyatakan dirinya telah hadir ditengah masyarakat dalam berbagai kegiatan serta kehadirannya memberikan pengaruh yang signifikan

terhadap .....

terhadap tertib hukum dan tertib berlalu lintas. Polri juga merasa memberi kemudahan kepada masyarakat dalam layanan kepolisian berupa

pengurusan SKCK, SIM, STNK, BPKB dan ijin keramaian serta memberikan kemudahan akses informasi layanan kepolisian.

Tabel 4.19

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Bukti Langsung (*Tangibility*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
KALSEL	58,74	25,16	83,90	14,29	1,81	16,10
NTB	59,69	23,07	82,76	15,22	2,03	17,25
BABEL	53,30	29,21	82,51	15,85	1,64	17,49
BALI	58,55	23,18	81,73	17,03	1,24	18,27
METRO JAYA	57,59	23,34	80,93	16,92	21,15	19,07
JABAR	57,62	22,48	80,10	17,96	1,94	19,90
SUMBAR	53,99	24,81	78,80	19,44	1,76	21,20
SULTRA	50,00	24,03	74,03	21,70	4,28	25,98
MALUKU	47,71	24,68	72,39	22,92	4,69	27,61

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Keandalan**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden

memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada sembilan Polda wilayah penelitian, diatas 60%, **terendah 66,09%** dan **tertinggi 87,22%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.20**. Perspektif Polri di wilayah **Polda Sumatera Barat** memiliki **penilaian tertinggi** terhadap kinerjanya dengan memberikan nilai pada indikator keandalan kualitas layanan kepolisian sebesar **87,22%**. Sedangkan penilaian **terendah** pada **Polda Jawa Barat** sebesar 66,09%.

Tabel 4.20

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Keandalan (*Reliability*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SUMBAR	58,61	28,61	87,22	12,22	0,56	12,78
KALSEL	54,46	29,76	84,22	15,77	0,00	15,77
BALI	62,59	21,24	83,83	15,04	1,13	16,17
NTB	58,61	24,17	82,78	16,67	0,56	17,23
BABEL	58,52	23,70	82,22	17,78	0,00	17,78
SULTRA	55,31	24,86	80,17	18,72	1,12	19,84
METRO JAYA	50,30	24,62	74,92	23,71	1,37	25,08
MALUKU	44,81	27,27	72,08	27,92	0,00	27,92
JABAR	47,60	18,49	66,09	33,56	0,34	33,90

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Kecenderungan ……

Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Daya Tanggap**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada

sembilan Polda wilayah penelitian, diatas 70%, **terendah 76,37%** dan **tertinggi 91,57%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.21**. Kualitas layanan kepolisian yang **paling optimal** dalam perspektif Polri adalah **Polda Sumatera Barat** dan **terendah** ada di **Jawa Barat**.

Tabel 4.21

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SUMBAR	55,00	36,57	91,57	8,06	0,37	8,43
BABEL	53,33	34,94	88,27	11,73	0,00	11,73
NTB	56,57	31,39	88,06	11,76	0,19	11,95
KALSEL	56,05	31,65	87,70	11,71	0,60	12,31
SULTRA	54,47	29,98	84,45	14,90	0,65	15,55
BALI	56,58	26,82	83,40	16,54	0,06	16,60
MALUKU	50,43	31,17	81,60	17,53	0,87	18,40
METRO JAYA	54,71	26,80	81,51	17,83	0,66	18,49
JABAR	48,86	27,51	76,37	23,06	0,57	23,63

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Kecenderungan ……

Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Jaminan**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada sembilan Polda

wilayah penelitian, diatas 80%, **terendah 87,13** dan **tertinggi 94,27%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.22**. Kualitas layanan kepolisian yang dipersepsikan **paling optimal** oleh Polri adalah **Polda Sumatera Barat** dengan total penilaian 94,27% dan **paling rendah** oleh **Polda Jawa Barat** (87,13%).

Tabel 4.22

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Jaminan (*Assurance*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
SUMBAR	59,47	34,80	94,27	4,42	1,32	5,74
NTB	64,36	28,07	92,43	6,73	0,85	7,58
KALSEL	58,71	33,52	92,33	6,89	0,88	7,77
BABEL	58,75	32,94	91,69	7,45	0,86	8,31
METRO JAYA	61,08	27,89	88,97	10,29	0,74	11,03
SULTRA	58,72	30,02	88,74	9,61	1,65	11,26
MALUKU	61,65	26,93	88,58	10,25	1,16	11,41
BALI	62,49	25,23	87,72	11,20	1,09	12,29
JABAR	63,59	23,54	87,13	11,25	1,68	12,87

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Polri …..

Polri cenderung menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Kesesuaian**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada sembilan Polda wilayah penelitian, diatas 70%, **terendah 78,79%** dan **tertinggi 90,72%**,

diilustrasikan pada **Tabel 4.23**. Persepsi terhadap kualitas layanan kepolisian **tertinggi** menurut Polri di **Polda Kalimantan Selatan** (90,72%) dan **terendah** di **Polda Metro Jaya**(78,79%).

Tabel 4.23

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
KALSEL	35,91	54,81	90,72	8,28	0,99	9,27
SUMBAR	30,83	59,58	90,41	7,96	1,62	9,58
MALUKU	38,31	51,73	90,04	7,58	2,38	9,96
NTB	34,91	54,91	89,82	8,66	1,53	10,19
BABEL	31,30	53,15	84,45	13,40	2,16	15,56
BALI	38,03	46,37	84,40	11,87	3,73	15,60
SULTRA	30,40	51,68	82,08	14,53	3,40	17,93
JABAR	38,18	42,81	80,99	16,38	2,63	19,01
METRO JAYA	34,57	44,22	78,79	18,34	2,86	21,20

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Sudah Baik**" pada indikator "**Pelaksanaan Tugas**". Hal ini ditunjukkan oleh prosentase responden memilih jawaban baik (skore 3) dan sangat baik (skore 4) pada sembilan Polda wilayah penelitian, diatas 90%, **terendah 92,47%** dan **tertinggi 96,43%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.24**. Perspektif Polri di **Polda**

Kalimantan Selatan menduduki **peringkat teratas** (96,43%) dan **terendah** adalah **Polda Jawa Barat** (92,47%).

Tabel 4.24

Perspektif Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

"Indikator Pelaksanaan Tugas"

POLDA	PROSENTASE					
	Penilaian Baik			Penilaian Tidak Baik		
	Baik	Sangat Baik	Total	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Total
1	2	3	4	5	6	7
KALSEL	47,92	48,51	96,43	2,98	0,60	3,58
NTB	54,44	41,67	96,11	3,61	0,28	3,89
MALUKU	40,26	55,84	96,10	3,90	0,00	3,90
BABEL	45,93	50,00	95,93	2,96	1,11	4,07
SUMBAR	39,17	56,11	95,28	3,61	1,11	4,72
BALI	58,46	35,90	94,36	5,64	0,00	5,64
METRO JAYA	50,61	43,01	93,62	6,08	0,30	6,38
SULTRA	48,65	46,65	93,30	5,31	1,40	6,71
JABAR	55,48	36,99	92,47	6,85	0,68	7,53

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner Polri

C. Perbandingan …..

C. Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

Terdapat **perbedaan persepsi antara masyarakat dan Polri**, Polri menilai kinerjanya lebih baik dibandingkan dengan penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri dengan ***gap* sebesar 15,23% pada penilaian "Baik"**. *Gap* antara penilaian masyarakat dan Polri terhadap kinerja Polri pada kategori baik sebesar 6,24%.

Sedangkan *gap* antara penilaian masyarakat dan Polri terhadap kinerja Polri pada kategori sangat baik sebesar 9%, Polri memandang kinerjanya lebih baik dibandingkan penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri, namun kesenjangan pandangan tidak terlalu besar (15,23%). Hal tersebut diilustrasikan pada **Tabel 4.25, Tabel 4.26** dan **Diagram 4.15**.

Tabel 4.25

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

PENILAIAN	PENILAIAN (%)		GAP (%)
	MASYARAKAT	POLRI	
1	2	3	4
SANGAT BAIK	22,08	33,80	11,72
BAIK	43,84	51,91	8,07
KECENDERUNGAN PENILAIAN BAIK	65,92	85,71	19,79

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Tabel 4.26

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian

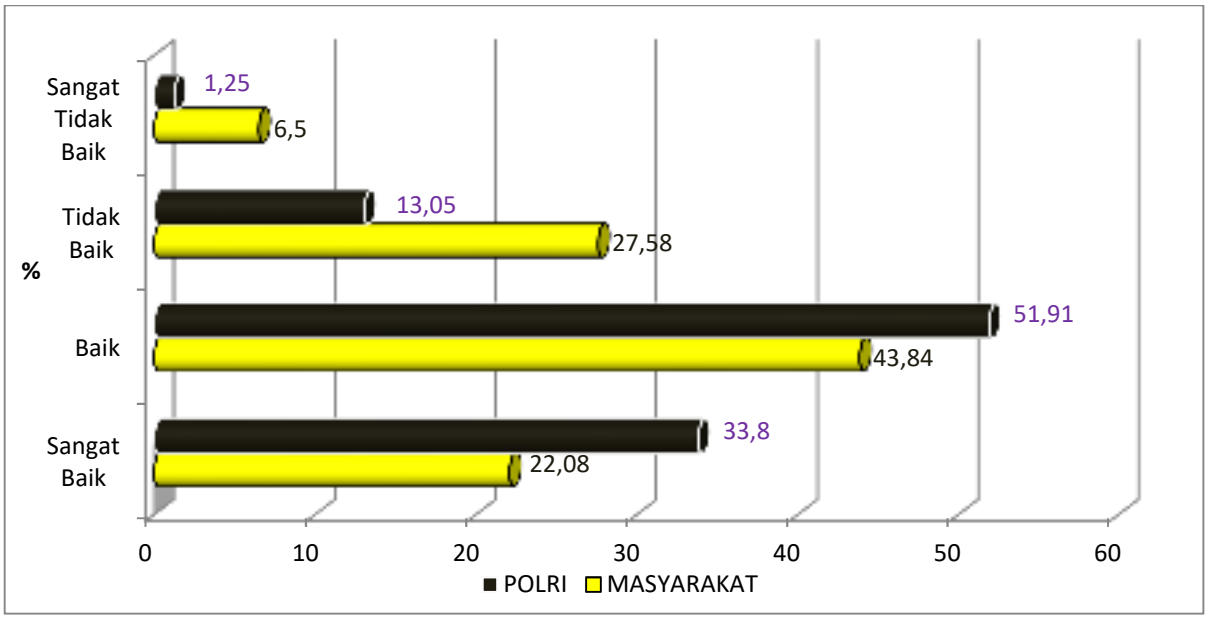
PENILAIAN	PENILAIAN (%)		GAP (%)
	MASYARAKAT	POLRI	
1	2	3	4
TIDAK BAIK	27,58	13,05	14,53
SANGAT TIDAK BAIK	6,50	1,25	5,25
KECENDERUNGAN PENILAIAN TIDAK BAIK	34,08	14,30	19,78

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.15 .....

Diagram 4.15

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Secara detail, aspek layanan kepolisian dalam perspektif masyarakat dan Polri diilustrasikan dengan analisis perbandingan persepsi masyarakat dan Polri per indikator kualitas layanan kepolisian per Polda.

1. **Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Per Polda**

   Kecenderungan masyarakat menilai kualitas layanan kepolisian **paling baik** di **Polda Nusa Tenggara Barat pada indikator pelaksanaan tugas dengan penilaian baik sebesar 74,17%.** Namun demikian, **kecenderungan kesamaan penilaian** terhadap kualitas layanan kepolisian dalam perspektif masyarakat dan Polri adalah **indikator bukti langsung** dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri **paling kecil** sebesar **14,94%**. Sedangkan

indikator …..

   indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini **paling besar** diantara indikator lainnya, sebesar **33,70%** dan **penilaian**

masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian dengan **indikator daya tanggap paling rendah (54,36%),** diilustrasikan pada **Tabel 4.27**.

Tabel 4.27

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda NTB

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	53,04	14,78	67,82	59,69	23,07	82,76	14,94
Keandalan	44,72	17,22	61,94	58,61	24,17	82,78	20,84
Daya Tanggap	40,93	13,43	54,36	56,67	31,39	88,06	33,70
Jaminan	51,05	22,16	73,21	64,36	28,07	92,43	19,22
Kesesuaian	37,04	36,02	73,06	34,91	54,91	89,82	16,76
Pelaksanaan Tugas	43,61	30,56	74,17	54,44	41,67	96,11	21,94

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan masyarakat menilai kualitas layanan Kepolisian **paling baik** di **Polda Jawa Barat pada indikator pelaksanaan tugas**, sebesar **79,49%.** Namun demikian, **kecenderungan kesamaan penilaian** terhadap kualitas layanan kepolisian dalam perspektif masyarakat dan Polri adalah **indikator keandalan** dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri **paling kecil**

sebesar **0,19%** dan **justru penilaian Polri lebih rendah dibandingkan penilaian masyarakat**. Namun demikian, walaupun masyarakat memberikan penilaian tertinggi pada indikator pelaksanaan tugas dan terendah pada **indikator daya tanggap (64,15%)**, **indikator pelaksanaan tugas merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini **paling besar** diantara indikator lainnya, sebesar **12,98%,** diilustrasikan pada **Tabel 4.28.**

Tabel 4.28

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Jabar

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	59,02	18,44	77,46	57,62	22,48	80,10	2,64
Keandalan	45,05	21,23	66,28	47,60	18,49	66,09	0,19
Daya Tanggap	47,33	16,82	64,15	48,86	27,51	76,37	12,22
Jaminan	57,05	21,28	78,33	63,59	23,54	87,13	8,8
Kesesuaian	42,37	35,53	77,90	38,18	42,81	80,99	3,09
Pelaksanaan Tugas	51,42	28,07	79,49	55,48	36,99	92,47	12,98

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik di Polda Maluku** pada **indikator pelaksanaan tugas, walaupun hanya 67,50%.** Namun demikian, **pada indikator bukti langsung**, terdapat kecenderungan persamaan persepsi masyarakat dan Polri dalam penilaian kualitas layanan kepolisian dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri paling kecil diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **6,34%**. Sedangkan **indikator daya tanggap**

merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara indikator lainnya, sebesar **36,96%** dan indikator ini merupakan indikator yang mendapat **penilaian terendah** dalam perspektif masyarakat, sebesar **44,64%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.29**.

Tabel 4.29

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Maluku

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	46,52	19,53	66,05	47,71	24,68	72,39	6,34
Keandalan	32,86	13,21	46,07	44,81	27,27	72,08	26,01
Daya Tanggap	30,71	13,93	44,64	50,43	31,17	81,60	36,96
Jaminan	42,89	17,74	60,63	61,65	26,93	88,58	27,95
Kesesuaian	34,40	27,74	62,14	38,31	51,73	90,04	27,90
Pelaksanaan Tugas	35,71	31,79	67,50	40,26	55,84	96,10	28,60

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik di Polda Sulawesi Tenggara dan diantara Sembilan Polda wilayah penelitian (Tabel 4.12)** adalah **indikator pelaksanaan tugas, sebesar 84,91%. Persamaan persepsi** masyarakat dan Polri dalam menilai kualitas layanan kepolisian, cenderung pada indikator **kesesuaian**, diilustrasikan pada **Tabel 4.30** dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri **paling kecil** diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **3,88%**. Sedangkan **indikator daya tanggap**

merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini **paling besar** diantara indikator lainnya, sebesar **15,51%** dan **penilaian masyarakat terburuk** juga pada indikator ini (**68,94%**)**. Penilaian masyarakat** terhadap kualitas layanan kepolisian **yang lebih baik dibandingkan penilaian Polri** adalah **indikator bukti langsung** dengan **gap 5,72%.**

Tabel 4.30

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Sultra

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	45,82	33,93	79,75	50,00	24,03	74,03	5,72
Keandalan	40,83	33,14	73,97	55,31	24,86	80,17	6,20
Daya Tanggap	42,21	26,73	68,94	54,47	29,98	84,45	15,51
Jaminan	49,61	30,96	80,57	58,72	30,02	88,74	8,17
Kesesuaian	29,04	49,16	78,20	30,40	51,68	82,08	3,88
Pelaksanaan Tugas	42,90	42,01	84,91	46,65	46,65	93,30	8,39

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik** di **Polda Bali pada indikator bukti langsung**, sebesar **71,22%**, dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri **paling kecil** diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **10,51%**. Sedangkan **indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara indikator lainnya, sebesar **35,17%.**

Indikator **daya tanggap** juga mendapat penilaian **paling buruk** dari masyarakat, sebesar **48,23%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.31**.

Tabel 4.31

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Bali

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	52,17	19,05	71,22	58,55	23,18	81,73	10,51
Keandalan	43,15	11,68	54,83	62,59	21,24	83,83	29,00
Daya Tanggap	37,65	10,58	48,23	56,58	26,82	83,40	35,17
Jaminan	51,96	15,04	67,00	62,49	25,23	87,72	20,72
Kesesuaian	30,16	29,86	60,02	38,03	46,37	84,40	24,38
Pelaksanaan Tugas	47,97	16,75	64,72	58,46	35,90	94,36	29,64

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik** di **Polda Bangka Belitung** pada **indikator pelaksanaan tugas,** sebesar **80,26% Kesamaan penilaian** masyarakat dan Polri cenderung pada **indikator bukti langsung**, diilustrasikan pada **Tabel 31** dengan indikasi ***gap* paling kecil** diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **6,01%**. Sedangkan **indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara

indikator lainnya, sebesar **29,93%,** dan merupakan **penilaian masyarakat yang paling buruk** (**58,34%**) diilustrasikan pada **Tabel 4.32**.

Tabel 4.32

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Babel

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	56,36	20,14	76,50	53,30	29,21	82,51	6,01
Keandalan	44,36	21,28	65,64	58,52	23,70	82,22	16,58
Daya Tanggap	41,40	16,94	58,34	53,33	34,94	88,27	29,93
Jaminan	51,85	20,49	72,34	58,75	32,94	91,69	19,35
Kesesuaian	34,76	38,61	73,37	31,30	53,15	84,45	11,08
Pelaksanaan Tugas	50,26	30,00	80,26	45,93	50,00	95,93	15,67

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik di Polda Kalimantan Selatan** pada **indikator pelaksanaan tugas**, sebesar **81,57%**. Penilaian masyarakat dan Polri cenderung **memiliki kesamaan** dalam menilai kualitas layanan kepolisian dengan **indikator bukti langsung**, diilustrasikan pada **Tabel 4.33** dengan indikasi ***gap* penilaian masyarakat dan Polri paling kecil** diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **11,05%**. Sedangkan **indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena

gap penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara indikator lainnya, sebesar **35,09%** dan indikator ini mendapat **penilaian paling buruk** dari masyarakat, sebesar **52,61%.**

Tabel 4.33

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Kalsel

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	53,33	19,52	72,85	58,74	25,16	83,90	11,05
Keandalan	46,47	16,47	62,94	54,46	29,76	84,22	21,28
Daya Tanggap	40,65	11,96	52,61	56,05	31,65	87,70	35,09
Jaminan	55,64	19,05	74,69	58,71	33,52	92,33	17,64
Kesesuaian	33,14	36,54	69,68	35,91	54,81	90,72	21,04
Pelaksanaan Tugas	52,16	29,41	81,57	47,92	48,51	96,43	14,86

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan **penilaian masyarakat paling baik di Polda Sumatera Barat** pada **indikator pelaksanaan tugas**. Kesamaan penilaian masyarakat dan Polri terhadap kualitas layanan kepolisian pada indikator **bukti langsung**, diilustrasikan pada **Tabel 4.34** dengan indikasi ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri **paling kecil** diantara indikator lainnya, yaitu sebesar **3,26%**. Sedangkan **indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena ***gap*** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara indikator lainnya, sebesar **25,55%** dan mendapatkan **penilaian paling buruk** dari masyarakat sebesar **66,02%.**

Tabel 4.34

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Sumbar

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	52,25	23,29	75,54	53,99	24,81	78,80	3,26
Keandalan	42,78	28,89	71,67	58,61	28,61	87,22	15,55
Daya Tanggap	45,37	20,65	66,02	55,00	36,57	91,57	25,55
Jaminan	51,37	27,25	78,62	59,47	34,80	94,27	15,65
Kesesuaian	32,13	42,64	74,77	30,83	59,58	90,41	15,64
Pelaksanaan Tugas	51,39	32,78	84,17	39,17	56,11	95,28	11,11

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Kecenderungan …..

Kecenderungan penilaian masyarakat paling baik di Polda Metro Jayapada **indikator jaminan,** sebesar **62,71%**. ***Gap* paling kecil** antara penilaian masyarakat dan Polri sebesar **22,72%** pada **indikator bukti langsung**, diilustrasikan pada **Tabel 4.35**. **Indikator daya tanggap merupakan indikator yang patut menjadi perhatian Polri** karena *gap* penilaian masyarakat dan Polri pada indikator ini paling besar diantara indikator lainnya, sebesar **43,13%** dan indikator ini mendapat **penilaian paling buruk dari masyarakat**, sebesar **38,38%**.

Tabel 4.35

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Metro Jaya

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Baik	Sangat Baik	Total	Baik	Sangat Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	46,04	12,17	58,21	57,59	23,34	80,93	22,72
Keandalan	35,96	8,35	44,31	50,30	24,62	74,92	30,61
Daya Tanggap	30,63	7,75	38,38	54,71	26,80	81,51	43,13
Jaminan	49,99	12,72	62,71	61,08	27,89	88,97	26,26
Kesesuaian	27,76	24,29	52,05	34,57	44,22	78,79	26,74
Pelaksanaan Tugas	43,95	18,52	62,47	50,61	43,01	93,62	31,15

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Tabel 4.35 .....

Tabel 4.36 merupakan ringkasan dari Tabel 4.27 sampai dengan Tabel 4.35.

Tabel 4.36

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian (Persentase)

POLDA	ASPEK LAYANAN KEPOLISIAN											
	Bukti Langsung (*Tangibles*)		Keandalan (*Reliability*)		Daya Tanggap (*Responsiveness*)		Jaminan (*Assurance*)		Kesesuaian (*Conformance*)		Pelaksanaan Tugas	
	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
NTB	67,82	82,76	61,94	82,78	54,36	88,06	73,21	92,43	73,06	89,82	74,17	96,11
JABAR	77,46	80,10	66,28	66,09	64,15	76,37	78,33	87,13	77,90	80,99	79,49	92,47
MALUKU	66,05	72,39	46,07	72,08	44,64	81,60	60,63	88,58	62,14	90,04	67,50	96,10
SULTRA	79,75	74,03	73,97	80,17	68,94	84,45	80,57	88,74	78,20	82,08	84,91	93,30
BALI	71,22	81,73	54,83	83,83	48,23	83,40	67,00	87,72	60,02	84,40	64,72	94,36
BABEL	76,50	82,51	65,64	82,22	58,34	88,27	72,34	91,69	73,37	84,45	80,26	95,93
KALSEL	72,85	83,90	62,94	84,22	52,61	87,70	74,69	92,33	69,68	90,72	81,57	96,43
SUMBAR	75,54	78,80	71,67	87,22	66,02	91,57	78,62	94,27	74,77	90,41	84,17	95,28
METRO JAYA	58,21	80,93	44,31	74,92	38,38	81,51	62,71	88,97	52,05	78,79	62,47	93,62

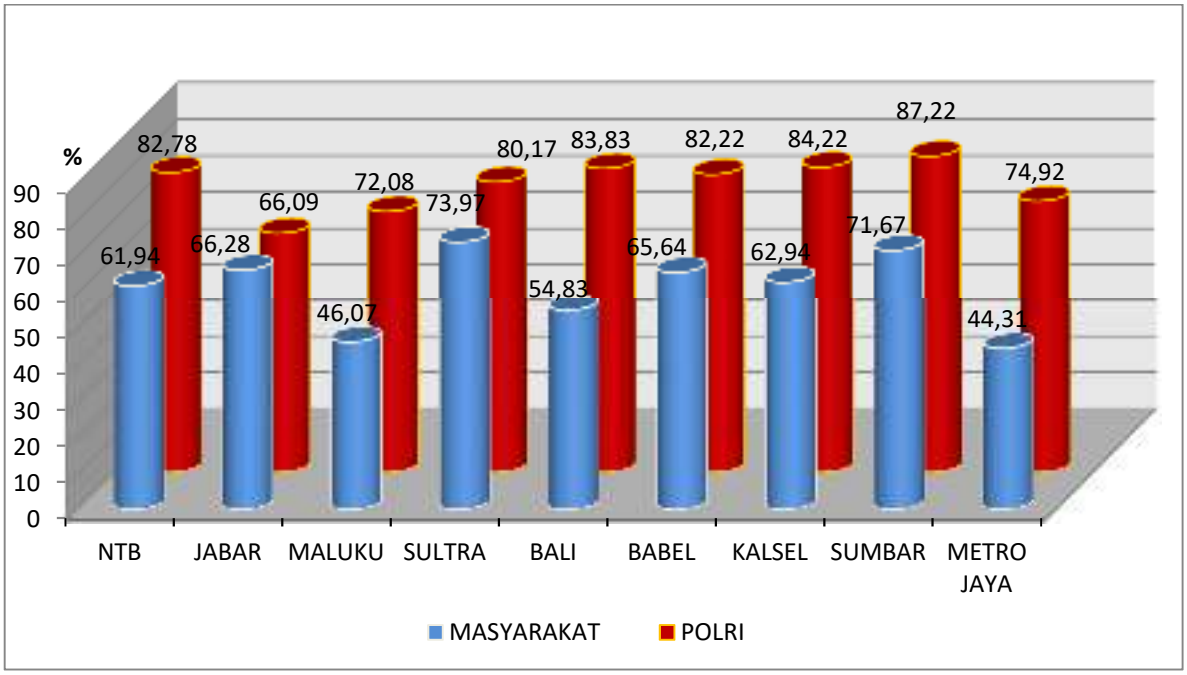
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.16 .....

Diagram 4.16 sampai dengan 4.21 memberikan ilustrasi perbandingan perspektif masyarakat dan Polri pada kecenderungan penilaian baik di sembilan Polda per indikator kuaitas layanan kepolisian.

Diagram 4.16

Perbandingan Perspektif Masyarakat dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"

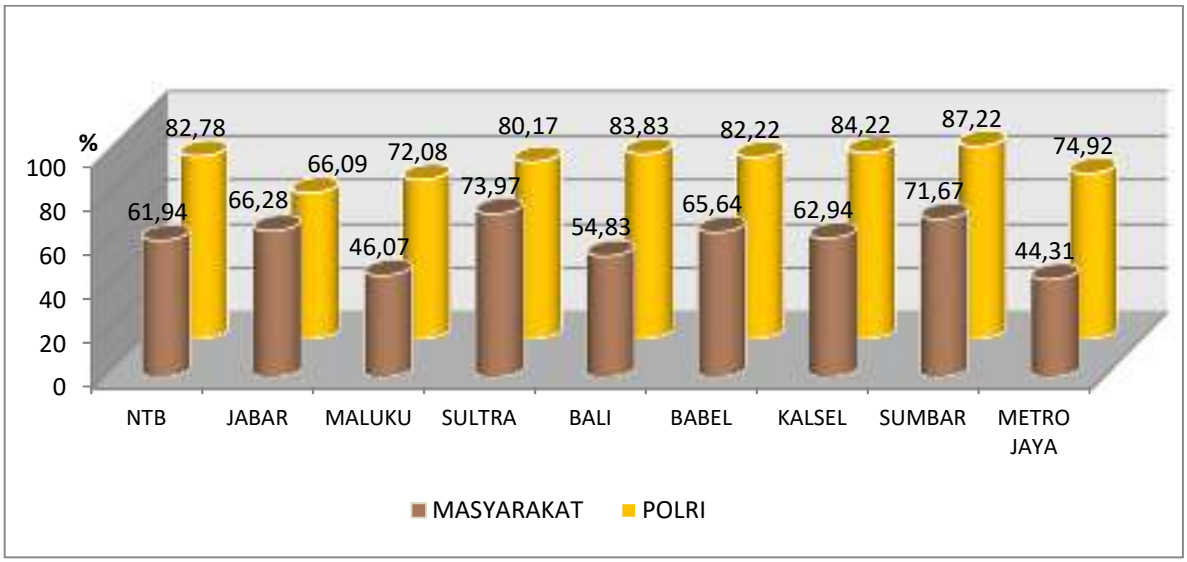


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.17….

Diagram 4.17

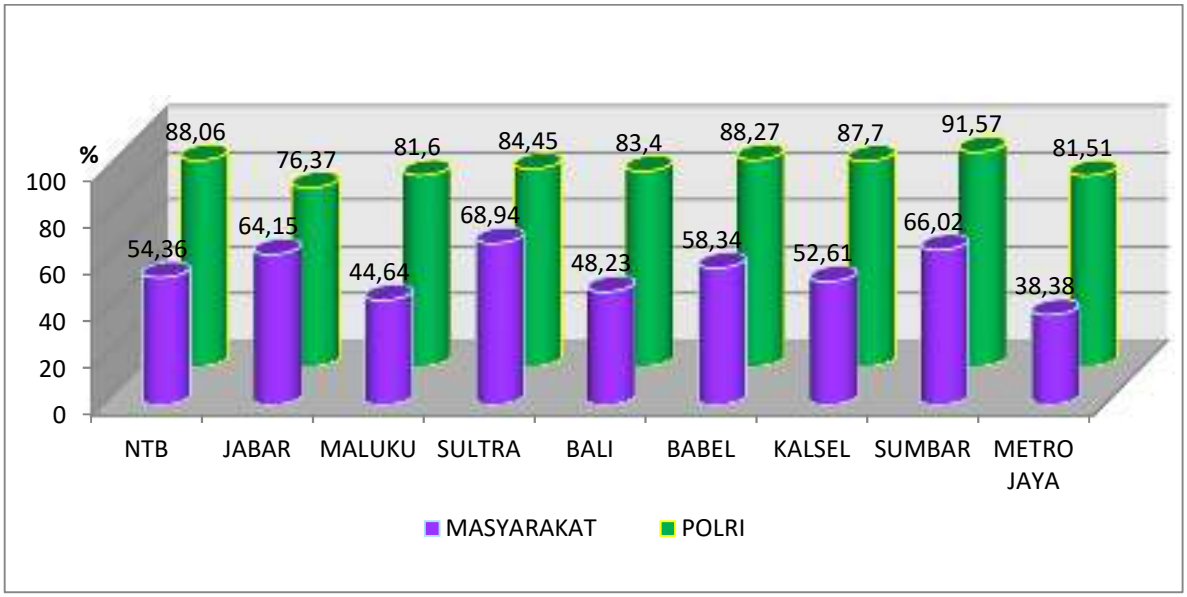
Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Keandalan (*Reliability*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.18

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

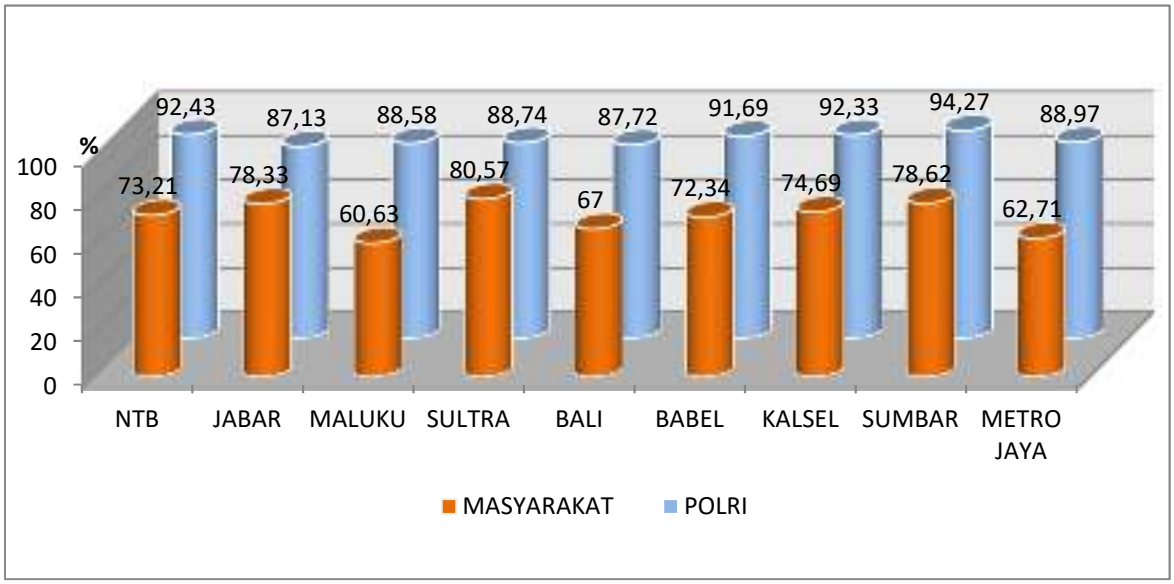


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.19 …..

Diagram 4.19

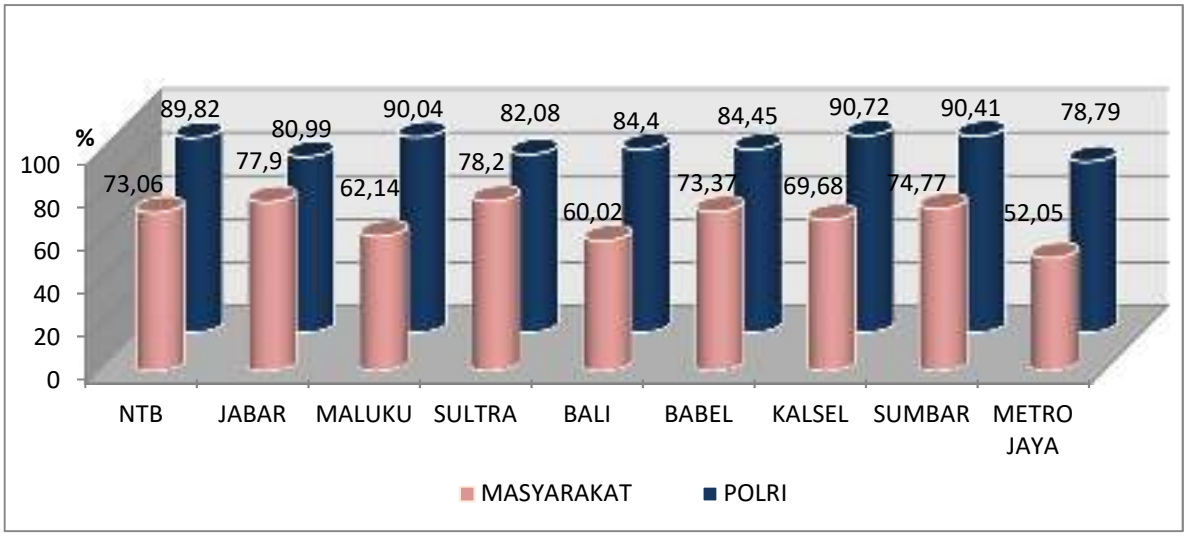
Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Jaminan (*Assurance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.20

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

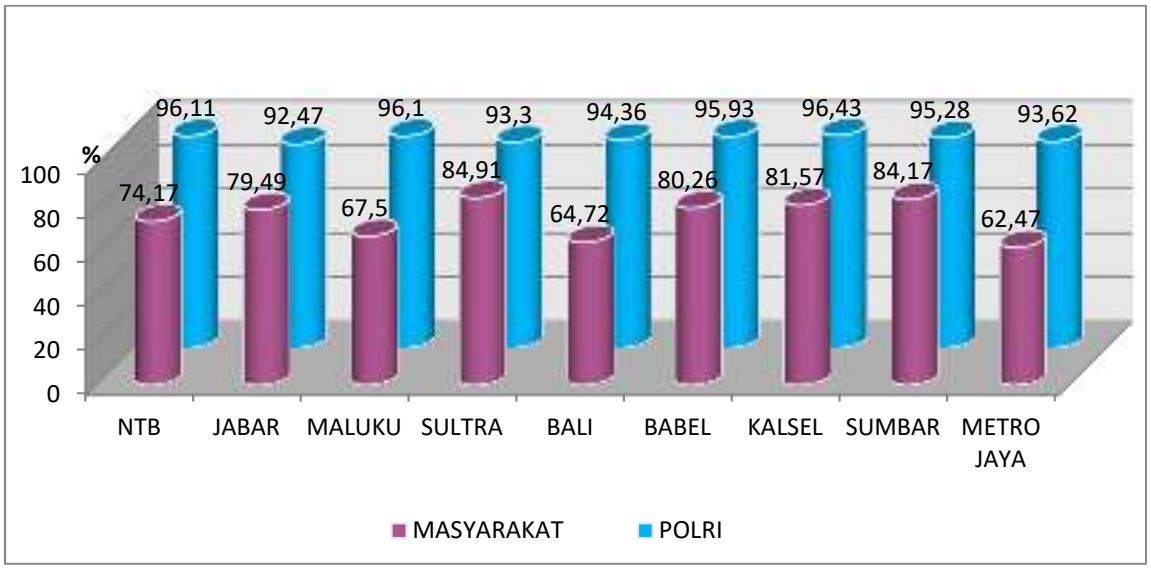


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.21 ….

Diagram 4.21

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik "Indikator Pelaksanaan Tugas"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

2. **Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Per Polda**

   Perspektf masyarakat dan Polri terhadap kualitas layanan kepolisian per Polda wilayah penelitian bervariatif. **Kecenderungan masyarakat memberikan penilaian buruk terhadap kualitas layanan kepolisian dengan prosentase yang lebih besar dibandingkan dengan penilaian Polri**. Pada **Polda Nusa Tenggara Barat**, **penilaian masyarakat terburuk** pada kualitas layanan kepolisian dengan **indikator daya tanggap**, sebesar **45,65%** dengan ***gap* terbesar** penilaian masyarakat dan Polri pada indikator yang sama sebesar **33,70%**. Sedangkan **Polri menilai** kualitas layanan kepolisian yang **paling buruk** adalah **indikator bukti langsung**, hanya **17,25%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.37**.

Tabel 4.37….

Tabel 4.37

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda NTB

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	6,93	25,24	32,17	2,03	15,22	17,25	14,92
Keandalan	4,44	33,61	38,05	0,56	16,67	17,23	20,82
Daya Tanggap	9,35	36,30	45,65	0,19	11,76	11,95	33,70
Jaminan	5,79	20,99	26,78	0,85	6,73	7,58	19,20
Kesesuaian	7,22	19,72	26,94	1,53	8,66	10,19	16,75
Pelaksanaan Tugas	1,67	24,17	25,84	0,28	3,61	3,89	12,99

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Masyarakat di **Polda Jawa Barat** menilai bahwa kualitas layanan kepolisian yang **terburuk** adalah **indikator daya tanggap**, diilustrasikan pada **Tabel 4.38**. sebesar **35,85%**. Sedangkan **perspektif Polri** cenderung menilai bahwa **indikator keandalan** memiliki kualitas layanan kepolisian **terburuk** diantara lima indikator lainnya. ***Gap*** penilaian **terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri terletak pada **indikator daya tanggap** sebesar **12,22%**.

Tabel 4.38….

Tabel 4.38

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Jabar

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	2,99	19,54	22,53	1,94	17,96	19,90	2,63
Keandalan	6,37	27,36	33,73	0,34	33,56	33,90	0,17
Daya Tanggap	5,58	30,27	35,85	0,57	23,06	23,63	12,22
Jaminan	4,89	16,78	21,67	1,62	11,25	12,87	8,8
Kesesuaian	4,01	18,08	22,09	2,63	16,38	19,01	3,08
Pelaksanaan Tugas	0,94	19,58	20,52	0,68	6,85	7,53	12,99

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Penilaian terburuk dari masyarakat terhadap kualitas layanan kepolisian di **Polda Maluku** pada **indikator daya tanggap**, sebesar **55,36%** dengan ***gap*** penilaian antara masyarakat dan Polri yang juga **terbesar** pada indikator ini, sebesar **36,96%**. Sedangkan **Polri menilai** kualitas layanan kepolisian yang **terburuk** pada **indikator keandalan,** diilustrasikan pada **Tabel 4.39**.

Tabel 4.39….

Tabel 4.39

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Maluku

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	9,81	24,13	33,94	4,69	22,92	27,61	6,33
Keandalan	10,36	43,57	53,93	0,00	27,92	27,92	26,01
Daya Tanggap	16,67	38,69	55,36	0,87	17,53	18,40	36,96
Jaminan	7,82	31,54	39,36	1,16	10,25	11,41	27,95
Kesesuaian	10,30	27,56	37,86	2,38	7,58	9,96	27,90
Pelaksanaan Tugas	5,00	27,50	32,50	0,00	3,90	3,90	28,60

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Tabel 4.40 menunjukkan bahwa **masyarakat** di **Polda Sulawesi Tenggara** memberikan **penilaian terburuk** terhadap kualitas layanan kepolisian pada **indikator daya tanggap**, sebesar **31,07%**. **Pori menilai indikator keandalan** sebagai indikator yang memiliki kualitas layanan kepolisian **terburuk**, sebesar **19,84%**. ***Gap* terbesar** penilaian masyarakat dan Polri terhadap kualitas layanan kepolisian adalah **indikator daya tanggap** selisih penilaian **15,52%**.

Tabel 4.40….

Tabel 4.40

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Sultra

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	3,37	16,88	20,25	4,28	21,70	25,98	5,73
Keandalan	4,73	21,30	26,03	1,12	18,72	19,84	6,19
Daya Tanggap	4,54	26,53	31,07	0,65	14,90	15,55	15,52
Jaminan	4,64	14,79	19,43	1,65	9,61	11,26	8,17
Kesesuaian	5,23	16,57	21,80	3,40	14,53	17,93	3,87
Pelaksanaan Tugas	3,25	11,83	15,08	1,40	5,31	6,71	8,37

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Masyarakat Polda Bali menilai bahwa kualitas layanan kepolisian **terburuk** pada **indikator daya tanggap**, sebesar **51,78%**. Sedangkan **Polri** beranggapan bahwa kualitas layanan kepolisian **terburuk** adalah **indikator bukti langsung**, sebesar **18,27%**. ***Gap* terbesar** penilaian masyarakat dan Polri sebesar **35,18%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.41**.

Tabel 4.41….

Tabel 4.41

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Bali

INDIKATOR KUALITAS	PENILAIAN BURUK (%)	GAP (%)

LAYANAN KEPOLISIAN	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	4,41	24,37	28,78	1,24	17,03	18,27	10,51
Keandalan	8,88	36,29	45,17	1,13	15,04	16,17	29,00
Daya Tanggap	11,51	40,27	51,78	0,06	16,54	16,60	35,18
Jaminan	7,37	25,62	32,99	1,09	11,20	12,29	20,70
Kesesuaian	10,83	29,15	39,98	3,73	11,87	15,60	24,38
Pelaksanaan Tugas	3,55	31,73	35,28	0,00	5,64	5,64	29,64

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Analisis pada **Tabel 4.42** menunjukkan bahwa **masyarakat Polda Bangka Belitung** memberikan **penilaian terburuk** terhadap kualitas layanan kepolisian pada **indikator daya tanggap** sebesar **41,66%**. Indikator ini juga memiliki ***gap*** yang **terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri dengan selisih **29,93%**. **Polri** memberikan penilaian **terburuk** pada **indikator keandalan** sebesar **17,78%**.

Tabel 4.42….

Tabel 4.42

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Babel

INDIKATOR KUALITAS	PENILAIAN BURUK (%)	GAP (%)

LAYANAN KEPOLISIAN	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	3,72	19,78	23,50	1,64	15,85	17,49	6,01
Keandalan	6,67	27,69	34,36	0,00	17,78	17,78	16,58
Daya Tanggap	10,52	31,14	41,66	0,00	11,73	11,73	29,93
Jaminan	7,53	20,13	27,66	0,86	7,45	8,31	19,35
Kesesuaian	7,70	18,94	26,64	2,16	13,40	15,56	11,08
Pelaksanaan Tugas	3,33	16,41	19,74	1,11	2,96	4,07	15,67

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Penilaian terburuk masyarakat di **Polda Kalimantan Selatan** terhadap kualitas layanan kepolisian pada **indikator daya tanggap** (**47,39%**) dengan ***gap* terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri sebesar **35,08%**. Sedangkan **penilaian terburuk** dari **Polri** adalah indikator bukti langsung, sebesar **16,10%**., diilustrasikan pada **Tabel 4.43**.

Tabel 4.43….

Tabel 4.43

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Kalsel

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	3,80	23,34	27,14	1,81	14,29	16,10	11,04
Keandalan	4,51	32,55	37,06	0,00	15,77	15,77	21,29
Daya Tanggap	6,08	41,31	47,39	0,60	11,71	12,31	35,08
Jaminan	4,99	20,31	25,30	0,88	6,89	7,77	17,53
Kesesuaian	7,42	22,91	30,33	0,99	8,28	9,27	21,06
Pelaksanaan Tugas	1,76	16,67	18,43	0,60	2,98	3,58	14,85

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Tabel 4.44 menunjukkan bahwa **penilaian terburuk masyarakat Sumatera Barat** terhadap kualitas layanan kepolisian terletak pada **indikator daya tanggap** sebesar **33,98%** dengan **gap terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri, yaitu sebesar **25,55%**. Sedangkan **Polri** memberikan **penilaian terburuk** terhadap kualitas layanan kepolisian pada **indikator bukti langsung**, sebesar **21,20%**.

Tabel 4.44….

Tabel 4.44

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Sumbar

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK (%)						GAP (%)
	MASYARAKAT			POLRI			
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	4,95	19,52	24,47	1,76	19,44	21,20	3,27
Keandalan	3,89	24,44	28,33	0,56	12,22	12,78	15,55
Daya Tanggap	4,81	29,17	33,98	0,37	8,06	8,43	25,55
Jaminan	4,97	16,40	21,37	1,32	4,42	5,74	15,63
Kesesuaian	8,66	16,57	25,23	1,62	7,96	9,58	15,65
Pelaksanaan Tugas	2,78	13,06	15,84	1,11	3,61	4,72	11,12

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Masyarakat Polda Metro Jaya memberikan **penilaian terburuk** kualitas layanan kepolisian pada **indikator daya tanggap**, sebesar **61,62%**. Indikator ini juga memiliki ***gap* terbesar** antara penilaiaan masyarakat dan Polri, sebesar **43,13%**. **Penilaian Polri** terhadap kualitas layanan kepolisian **terburuk** pada **indikator keandalan**, sebesar **25,08%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.45**.

Tabel 4.45…

Tabel 4.45

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian Di Polda Metro Jaya

	PENILAIAN BURUK (%)	GAP

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	MASYARAKAT			POLRI			(%)
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
Bukti Langsung	8,69	33,11	41,80	2,15	16,92	19,07	22,73
Keandalan	6,90	48,79	55,69	1,37	23,71	25,08	30,61
Daya Tanggap	9,24	52,38	61,62	0,66	17,83	18,49	43,13
Jaminan	8,22	29,07	37,29	0,74	10,29	11,03	26,26
Kesesuaian	13,32	34,62	47,94	2,86	18,34	21,20	26,74
Pelaksanaan Tugas	6,42	31,11	37,53	0,30	6,08	6,38	31,15

Sumber : Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Gambar 4.1

Masyarakat sedang menunggu proses pembuatan SIM

Tabel 4.46 …..

Tabel 4.46 merupakan ringkasan dari Tabel 4.37 sampai dengan 4.45.

Tabel 4.46

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian (Persentase)

POLDA	ASPEK LAYANAN KEPOLISIAN											
	Bukti Langsung (*Tangibles*)		Keandalan (*Reliability*)		Daya Tanggap (*Responsiveness*)		Jaminan (*Assurance*)		Kesesuaian (*Conformance*)		Pelaksanaan Tugas	
	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri	Masy	Polri
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
NTB	32,17	17,25	38,05	17,23	45,65	11,95	26,78	7,58	26,94	10,19	25,84	3,89
JABAR	22,53	19,90	33,73	33,90	35,85	23,63	21,67	12,87	22,09	19,01	20,52	7,53
MALUKU	33,94	27,61	53,93	27,92	55,36	18,40	39,36	11,41	37,86	9,96	32,50	3,90
SULTRA	20,25	25,98	26,03	19,84	31,07	15,55	19,43	11,26	21,80	17,93	15,08	6,71
BALI	28,78	18,27	45,17	16,17	51,78	16,60	32,99	12,29	39,98	15,60	35,28	5,64
BABEL	23,50	17,49	34,36	17,78	41,66	11,73	27,66	8,31	26,64	15,56	19,74	4,07
KALSEL	27,14	16,10	37,06	15,77	47,39	12,31	25,30	7,77	30,33	9,27	18,43	3,58
SUMBAR	24,47	21,20	28,33	12,78	33,98	8,43	21,37	5,74	25,23	9,58	15,84	4,72
METRO JAYA	41,80	19,07	55,69	25,08	61,62	18,49	37,29	11,03	47,94	21,20	37,53	6,38

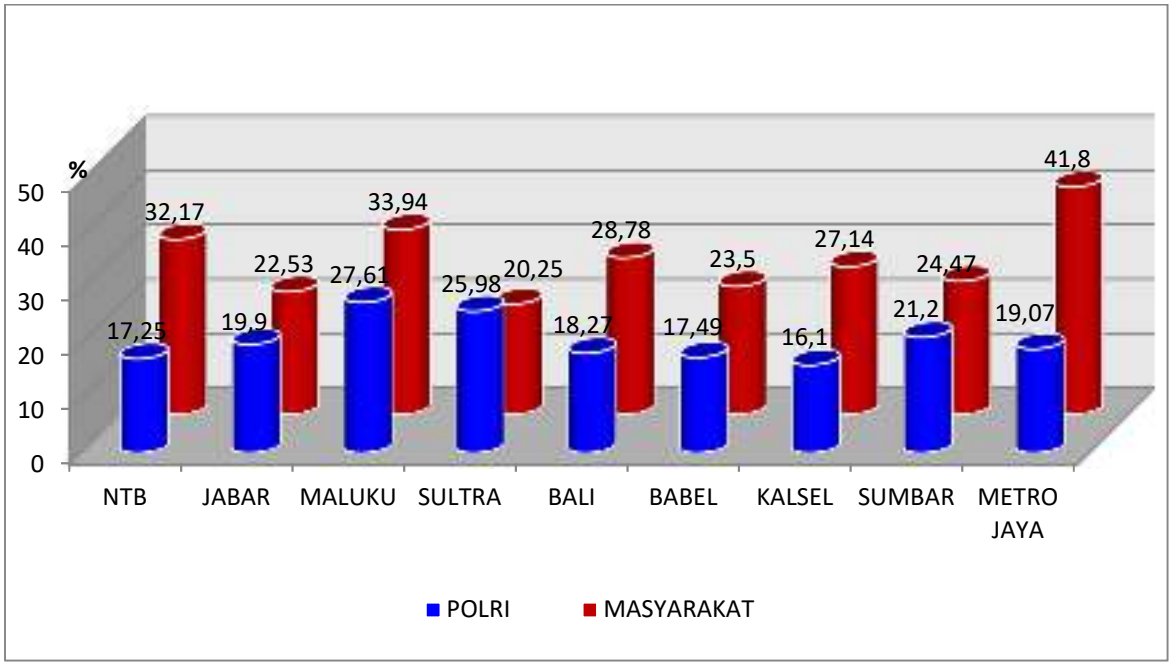
Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.22 .....

Diagram 4.22 sampai dengan 4.27 memberikan ilustrasi perbandingan perspektif masyarakat dan Polri pada kecenderungan penilaian buruk di sembilan Polda per indikator kuaitas layanan kepolisian.

Diagram 4.22

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)"

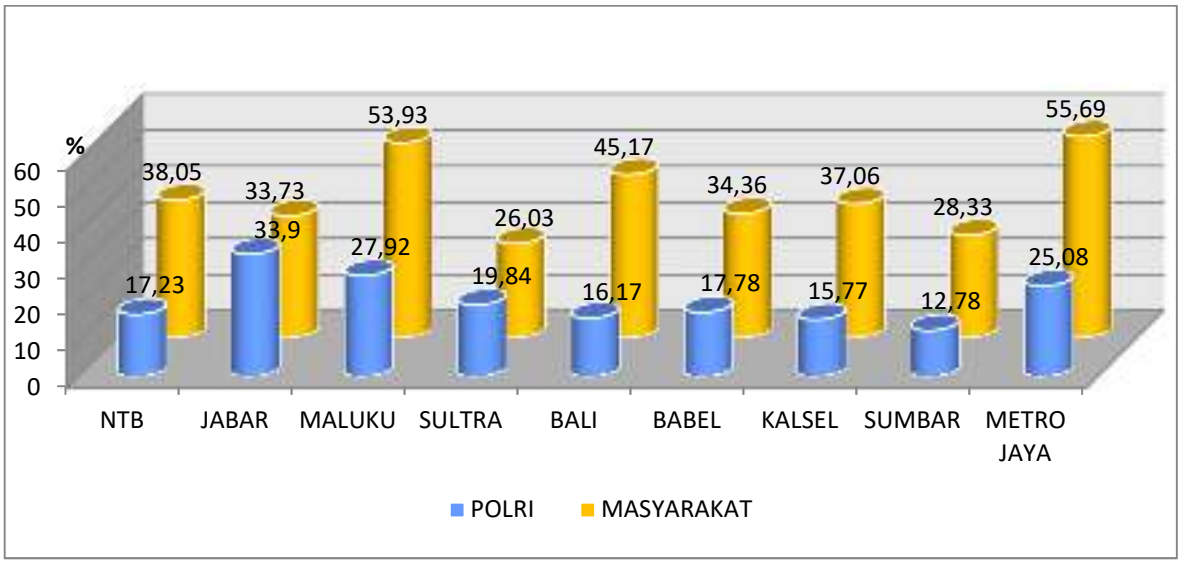


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.23 …..

Diagram 4.23

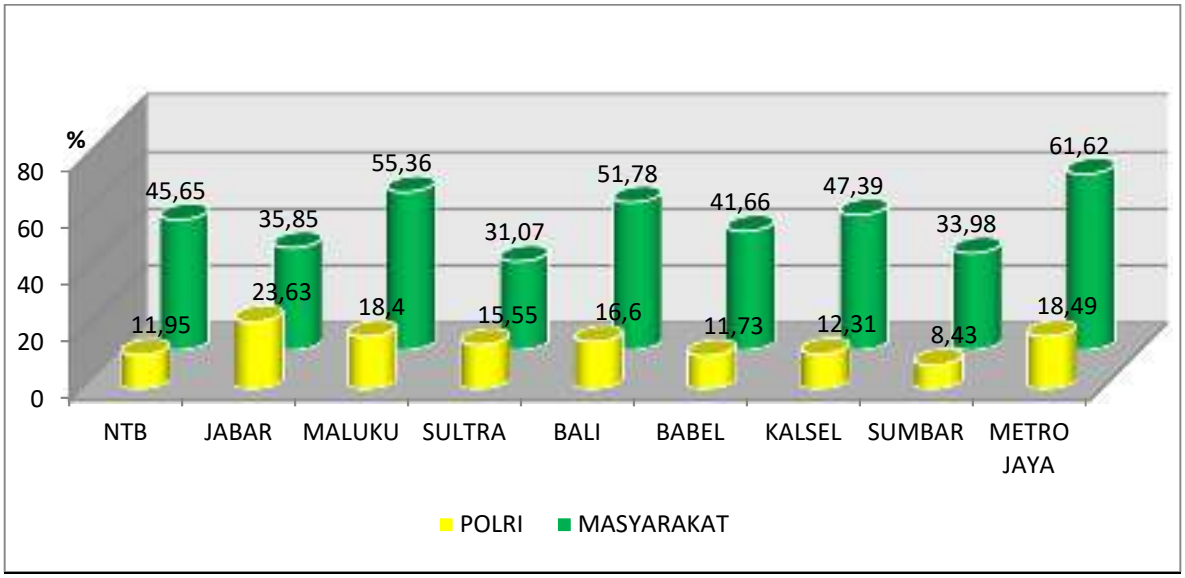
Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Keandalan (*Reliability*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.24

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)"

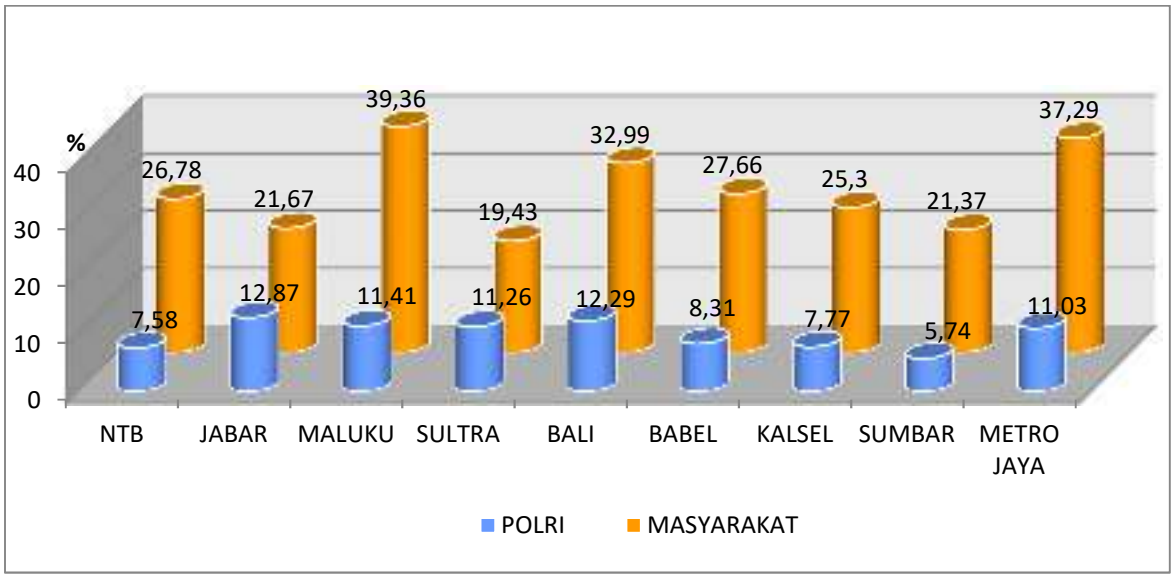


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.25 .....

Diagram 4.25

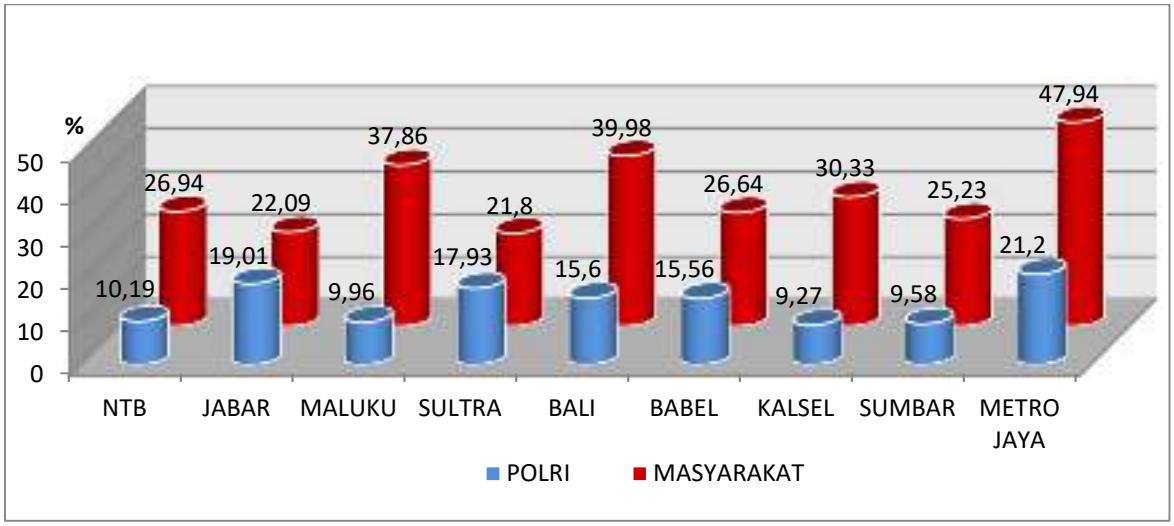
Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Jaminan (*Assurance*)"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.26

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Kesesuaian (*Conformance*)"

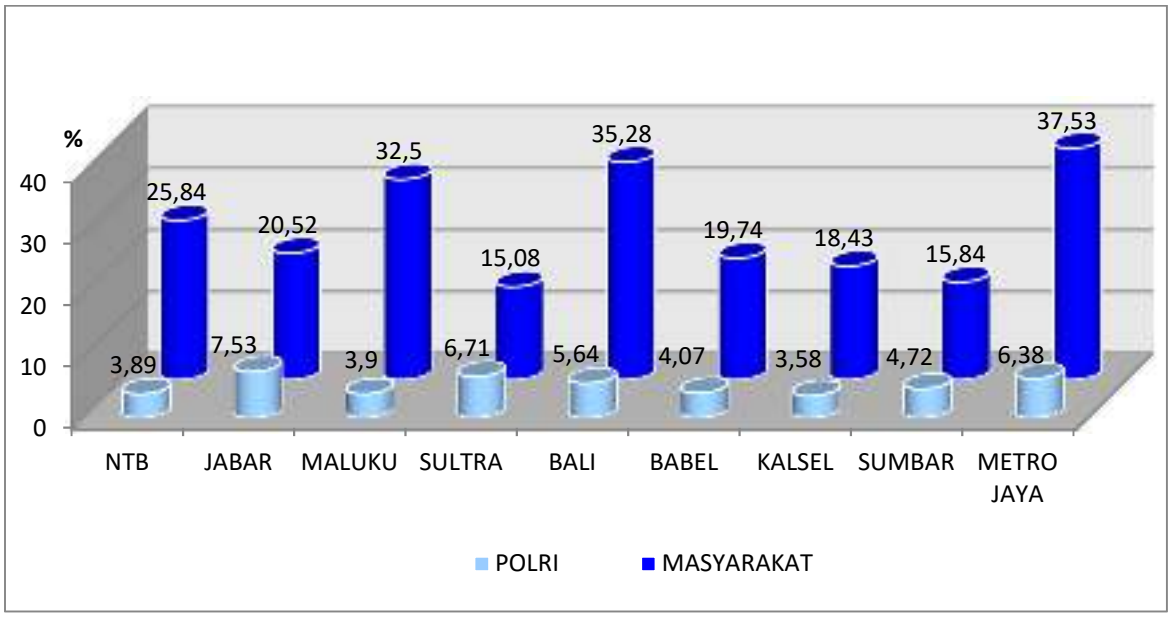


Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.27 …..

Diagram 4.27

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk "Indikator Pelaksanaan Tugas"



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

3. **Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Dan Buruk Terhadap Kualitas Layanan Kepolisian**

   Penilaian Polri cenderung lebih tinggi dibandingkan penilaian masyarakat terhadap enam indikator kualitas layanan kepolisian. ***Gap* terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri adalah indikator daya tanggap, sebesar **31,44%**. ***Gap* terkecil** antara penilaian masyarakat dan Polri sebesar **9,91%** dengan **indikator bukti langsung**. Namun demikian, **Polri dan Masyarakat menilai kualitas layanan kepolisian terbaik pada indikator pelaksanaan tugas** dengan penilaian **Polri** sebesar **94,64%** dan penilaian **masyarakat** sebesar **74,27%**, diilustrasikan pada **Tabel 4.47** dan **Diagram 4.28**.

Tabel.4.47…

Tabel 4.47

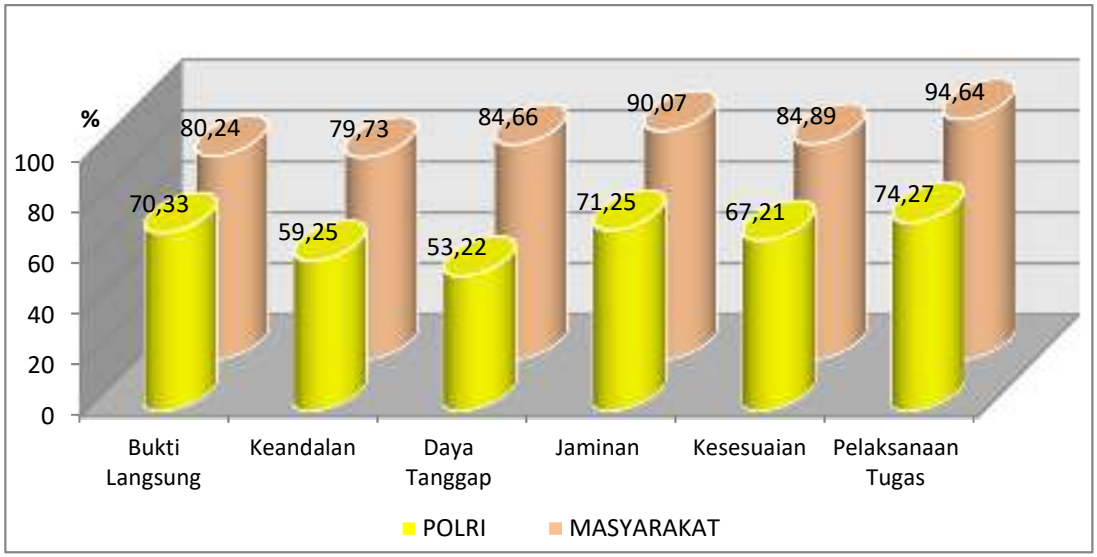
Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

ASPEK KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BAIK POLRI DAN MASYARAKAT		GAP (%)
	POLRI (%)	MASYARAKAT (%)	
1	2	3	4
Bukti Langsung	80,24	70,33	9,91
Keandalan	79,73	59,25	20,48
Daya Tanggap	84,66	53,22	31,44
Jaminan	90,07	71,25	18,82
Kesesuaian	84,89	67,21	17,68
Pelaksanaan Tugas	94,64	74,27	20,37

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.28

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Baik Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Tabel 4.48……

Tabel 4.48 dan **Diagram 4.29** menunjukkan kecenderungan penilaian buruk masyarakat dan Polri terhadap enam indikator kualitas layanan kepolisian. **Masyarakat cenderung menilai kualitas layanan kepolisian lebih buruk**

dibandingkan penilaian Polri. **Masyarakat menilai kualitas layanan kepolisian yang terburuk** adalah daya tanggap, sebesar **46,78%**. Sedangkan **Polri** menilai kualitas layanan kepolisian terburuk pada indikator keandalan, sebesar **20,27%**. ***Gap* terbesar** penilaian buruk antara masyarakat dan Polri sebesar **31,44%** dengan **indikator daya tanggap**.

Tabel 4.48

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian

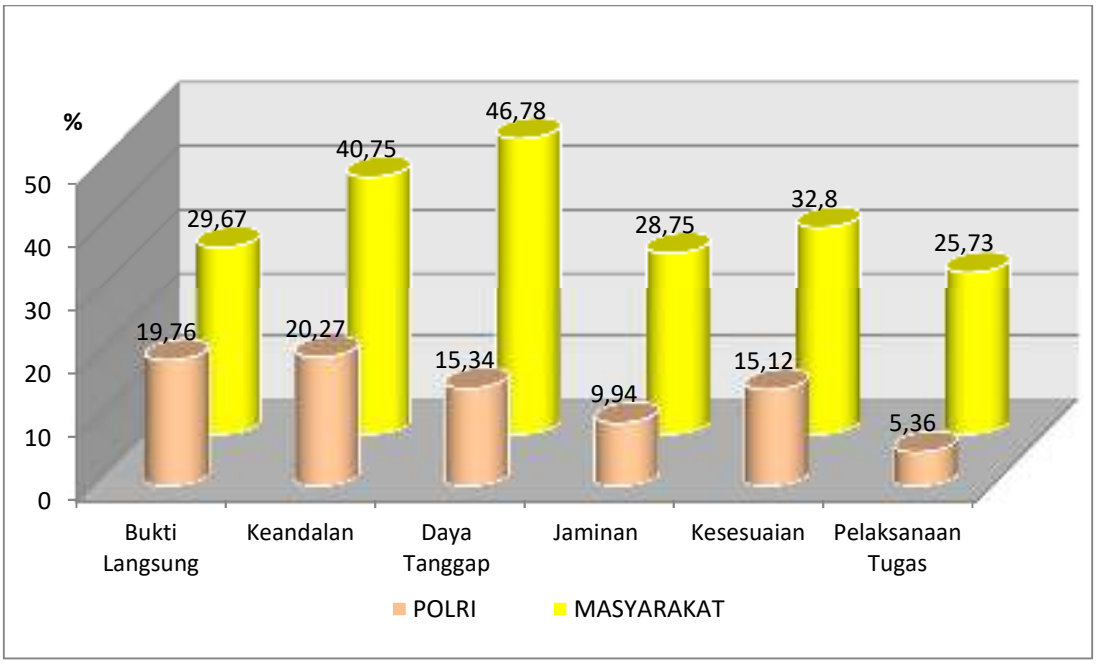
ASPEK KUALITAS LAYANAN KEPOLISIAN	PENILAIAN BURUK MASYARAKAT DAN POLRI		GAP (%)
	MASYARAKAT (%)	POLRI (%)	
1	2	4	5
Bukti Langsung	29,67	19,76	9,91
Keandalan	40,75	20,27	20,48
Daya Tanggap	46,78	15,34	31,44
Jaminan	28,75	9,94	18,81
Kesesuaian	32,80	15,12	17,68
Pelaksanaan Tugas	25,73	5,36	20,37

Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

Diagram 4.29 …..

Diagram 4.29

Perbandingan Perspektif Masyarakat Dan Polri Pada Kecenderungan Penilaian Buruk Terhadap Enam Indikator Kualitas Layanan Kepolisian



Sumber: Hasil tabulasi jawaban kuesioner masyarakat dan Polri

D. Identifikasi Layanan Kepolisian Yang Dinilai Masih Rendah Oleh Masyarakat Dan Penyebab Rendahnya Penilaian Masyarakat

Kualitas Layanan Kepolisian yang Dinilai Rendah oleh Masyarakat

Layanan kepolisian yang dinilai rendah oleh masyarakat berdasarkan pilihan jawaban kuesioner dari responden pada kategori "Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik" adalah:

1. Kehadiran polisi berkunjung ke masyarakat**;**
2. Kemudahan masyarakat menghubungi polisi;
3. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepolisian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;

4. Akses….

4. Akses masyarakat terhadap informasi layanan kepolisian dalam proses penyidikan, perijinan serta Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas);
5. Respon polisi terhadap keluhan masyarakat;

6. Sikap polisi dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat cenderung diskriminasi.

Berdasarkan pilihan jawaban responden/ informan, terdapat beberapa layanan kepolisian yang dinilai masyarakat dalam kategori “Baik” (pilihan jawaban “Baik dan Sangat Baik”), namun pada hakekatnya masih rendah karena selisih penilaian pada kategori “Baik dan Tidak Baik” kecil, dibawah 15%. Layanan kepolisian tersebut adalah:

1. Pelayanan kepolisian dalam penegakan aturan dipandang belum akuntabel karena masyarakat menilai Polri cenderung mencari-cari kesalahan;
2. Praktek pungutan liar dalam memberikan layanan kepolisian;
3. Layanan kepolisian yang belum bebas dari percaloan (Keberadaan calo di kantor polisi dalam pengurusan SIM, STNK, BPKB, Kasus/ Markus dan kecelakaan lalu lintas).

Kutipan wawancara dari salah seorang responden/ informan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas personel Polri yang langsung berada pada lini terdepan layanan masih relatif rendah, dengan cuplikan hasil wawancaranya: “Polisi yang bertugas langsung dalam pelayanan masyarakat kelihatan tidak trampil dalam melaksanakan tugas, ogah-ogahan dan sikapnya kadang nyebelin”. Responden lain menyatakan bahwa: “Nggak jelas urusan dengan polisi, ngurus hal yang sama saja beda biayanya”. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakkonsistenan biaya untuk mendapatkan layanan kepolisian.

Polisi….

Polisi dipandang tidak konsisten dalam memberikan layanan kepolisian dalam hal perilaku. Hal ini terindikasi dengan cuplikan wawancara yang menyatakan: “Berhadapan dengan polisi itu menjengkelkan, kadang baik kadang “jutek”, tiga

kali saya berurusan dengan polisi, mengurus perpanjangan SIM, polisinya ramah, mengurus SKCK, polisinya baik tapi prosedurnya panjang, yang menjengkelkan waktu lapor kehilangan, polisinya galak dan terkesan tidak menghargai orang". Cuplikan kutipan wawancara tersebut sejalan dengan hasil analisis jawaban kuesioner yang cenderung dinyatakan "Tidak Baik" terkait dengan diskriminasi sikap polisi dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat.

Masyarakat lain menyatakan bahwa "Kalo mau bikin SIM harus pandai lobi dengan petugas agar lulus, nambah dikit yang penting cepat". Namun masyarakat lain menyatakan hal yang berbeda "Buat SIM sekarang mudah, teratur, cepat dan tidak ada Pungli".

Hasil analisis perhitungan pilihan jawaban responden/ informan dengan berbagai komposisi, sejalan dengan hasil wawancara. Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat dianalisis terdapat beberapa hal yang menyebabkan kualitas layanan kepolisian masih belum memuaskan masyarakat, yaitu:

1. Kualitas personel polisi;
2. Tampilan polisi dalam memberikan respon terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan polisi/ mendapatkan layanan kepolisian;
3. Ketidakoptimalan sistem kepolisian tentang penanganan keluhan masyarakat;
4. Pelayanan kepolisian yang diberikan polisi kepada masyarakat cenderung bervariatif untuk jenis layanan kepolisian yang sama;
5. Ketidakkonsistenan layanan kepolisian yang diterima oleh masyarakat dengan yang dijanjikan.

E. Identifikasi…

E. Identifikasi Layanan Kepolisian Yang Dinilai Masih Rendah Oleh Polri Dan Penyebab Rendahnya Penilaian Polri

Layanan kepolisian yang dinilai rendah oleh Polri berdasarkan pilihan jawaban kuesioner dari responden pada kategori "Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik" adalah:

1. Ketersediaan fasilitas pelayanan khusus bagi penyandang cacat**;**

2. Kehadiran polisi dalam peristiwa bencana alam;

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakoptimalan layanan kepolisian disebabkan oleh kendala internal dan eksternal. Kendala eksternal meliputi:

1. Ketidaksinkronan Aturan Prosedur Penegakan Hukum Antar Institusi Penegakan Hukum

   Kutipan wawancara yang secara implisit menjelaskan hal tersebut adalah: "Kami sebagai penyidik merasa bingung dengan berbagai aturan yang tumpang tindih. Kalau penyidik yang diperlukan adalah kepastian hukum";
2. Intervensi Pemerintah Dalam Proses Penegakan Hukum

   Responden/ informan menjelaskan tentang hal ini: "Intervensi pemerintah seringkali membuat kami bimbang dalam mengambil keputusan";
3. Peradilan Media Terhadap Outcome Layanan Kepolisian

   Salah seorang responden/ informan menyatakan bahwa: "Media turut serta dalam membuat citra buruk polisi. Polisi tidak dilindungi HAM";
4. Ketidaksesuaian Aturan & Infrastruktur Diluar Kendali Polri Dalam Mewujudkan Kamtibmas & Kamseltibcarlantas

   Cuplikan wawancara dari salah satu responden/ informan terkait hal itu adalah: "Berbagai aturan yang ditetapkan seringkali tidak didukung oleh infrastruktur untuk menjalankannya. Salah satu contoh adalah program "*quick win*" yang tidak didukung oleh infrastruktur, sehingga program ini tidak dapat berjalan secara optimal";

5. Ketidaksesuaian…

5. Ketidaksesuaian Kebutuhan Riil Anggaran Operasional Dengan Ketersediaan Anggaran Operasional

   Secara implisit, responden menyatakan hal ini: "Anggaran untuk pengungkapan narkoba sangat jauh dari kebutuhan, sehingga potensi anggota tergalang dengan jaringan narkoba sangat tinggi";
6. Ketidaksesuaian kebutuhan riil infrastruktur dengan ketersediaan infrastruktur;

7. Kepuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian terletak pada kecepatan, masyarakat cenderung tidak peduli bahwa dibutuhkan kompetensi masyarakat pada beberapa output layanan kepolisian (Ex: permohonan SIM);
8. Pandangan publik bahwa tanggung jawab keamanan semata-mata terletak pada Polri;
9. Kesulitan dalam harmonisasi “kepastian hukum, rasa keadilan dan kemanfaatan hukum”.
10. Aturan hukum HAM Yang Berpotensi Rentannya Polri Terjerat “Pelanggaran Hukum” Dalam Pelaksanaan Tugas.

Adapun kendala internal mencakup:

1. Beberapa aturan internal *overlapping*/ belum implementatif (Ex: Aturan Lidik Sidik, Pembuatan SKCK);
2. Kecenderungan pandangan terhadap rendahnya jaminan perlindungan tugas kepolisian, sehingga menimbulkan keraguan personel Polri untuk menggunakan diskresi kepolisian guna mewujudkan kemanfaatan hukum & rasa keadilan masyarakat;
3. Kekuatan dan kesepahaman instrumen antar personel Polri tentang diskresi Kepolisian, sehingga terjadi perbedaan persepsi tentang diskresi Kepolisian yang berpengaruh terhadap penegakan hukum;

4. Ketepatan….

4. Ketepatan perencanaan penganggaran (ex: honor patroli, honor penjagaan dan lain-lain diefektifkan ke gaji, indeks makan tahanan, tunsus Bhabin, kesamaan dalam memberikan dana operasi kepolisian antar wilayah);
5. Metode ketersediaan operasional (misalnya dukungan BBM Ranjen);
6. Pandangan belum optimalnya perencanaan & implementasi manajemen karir;
7. Ketidakkonsistenan implementasi aturan terkait jabatan, pangkat, pendidikan dan pelatihan;
8. Rendahnya *quality insurance* sebagai dampak belum optimalnya metode pengawasan dan pengendalian kinerja;

9. Rendahnya sinergi internal (misalnya SPKT dan Reskrim, kesenjangan pengetahuan/kualitas SDM);
10. Ketidakyakinan sebagian personel terhadap nilai keadilan dalam pemberian *reward* dan *punishment* sehingga berpotensi demotivasi dalam berkinerja;
11. Rendahnya nilai pelayanan internal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan personel dan berdampak pada nilai pelayanan eksternal;
12. Kecenderungan zig-zag jabatan untuk kenaikan pangkat, sehingga kadangkala mengabaikan persyaratan kompetensi dalam suatu jabatan;
13. minimnya sarpras untuk pelaksanaan tugas kepolisian;
14. Kecenderungan personel berpandangan bahwa prosedur kenaikan pangkat/ penetapan jabatan sebatas formalitas.

BAB V …..

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. **Perspektif masyarakat di sembilan Polda** wilayah penelitian terhadap enam indikator kualitas layanan kepolisian **secara keseluruhan cenderung baik,** sebesar **65,92% (penilaian "Baik"** sebesar **43,84%** dan **"Sangat Baik"** sebesar **22,08%),** dengan penilaian per indikator adalah sebagai berikut:

   a. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian **"Baik"** pada indikator "**Bukti Langsung**", sebesar **70,33%**. Namun

demikian, pada indikator bukti langsung, masyarakat menilai kualitas layanan kepolisian **masih belum optimal** dalam kegiatan **berkunjung ke masyarakat** (mayoritas responden masyarakat menyatakan "Tidak Baik", sebesar **49,10%**). Masyarakat juga menilai bahwa **masyarakat memiliki kesulitan dalam menghubungi polisi** (mayoritas jawaban "Tidak Baik", sebesar **42,14%**).

b. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik"** pada indikator "**Keandalan**", sebesar **59,25%**. Kualitas layanan kepolisian yang dipandang masyarakat **masih lemah** pada indikator keandalan adalah **ketepatan waktu layanan kepolisian** (mayoritas jawaban "Tidak Baik", sebesar **41,73%**).

c. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian **"Kurang Baik"** pada indikator **"Daya Tanggap"** dibandingkan dengan indikator lain. **Indikator daya tanggap mendapat penilaian terendah**

dari …..
dari masyarakat, sebesar **53,22%**. Beberapa kualitas layanan kepolisian yang **dianggap belum optimal oleh masyarakat** pada indikator daya tanggap adalah **kesediaan polisi memberikan penjelasan perkembangan penyidikan** (mayoritas responden menyatakan "Tidak Baik", sebesar **40,13%**)**, perijinan** (jawaban "Tidak Baik" menjadi mayoritas, sebesar **40,03%**) dan **Kamtibmas** (**40,60%** mayoritas jawaban "Tidak Baik") serta **kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat** (**42,11%** mayoritas responden masyarakat menyatakan "Tidak Baik").

d. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Jaminan**", sebesar **71,25%**. Indikator jaminan yang **dianggap rendah oleh masyarakat** adalah **diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,** dengan indikasi

mayoritas responden memberikan jawaban “Tidak Baik”, sebesar **43,69%**.

e. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian “**Baik**” pada indikator “**Kesesuaian**”, sebesar **67,21%**. Namun demikian, **terdapat kualitas layanan Kepolisian yang dianggap masih rendah dengan indikasi kecilnya *gap* antara kecenderungan penilaian “Baik”** (Baik dan Sangat Baik) **dan “Tidak Baik”** (Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik). **Adapun jenis layanan kepolisian dan *gap*-nya** adalah sebagai berikut: 1) **Pungutan liar yang dilakukan oleh polisi kepada masyarakat** dengan ***gap*** penilaian “Baik” dan “Tidak Baik”, sebesar **6,16%**; 2) **Keberadaan calo SIM, STNK dan BPKP di kantor polisi** dengan ***gap*** penilaian “Baik” dan “”Tidak Baik” secara berturut-turut: **8,29%; 11,18%, 12,48%**; 3) **Keberadaan makelar kasus** dengan ***gap*** penilaian “Baik” dan “Tidak Baik”, sebesar **11,61%**.

f. Kecenderungan …..

f. Kecenderungan masyarakat menyatakan kualitas layanan kepolisian “**Baik**” pada indikator “**Pelaksanaan Tugas**”, sebesar **74,27%**. **Indikator pelaksanaan tugas merupakan indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh masyarakat**.

2. **Perspektif Polri di sembilan Polda** wilayah penelitian terhadap enam indikator kualitas layanan Kepolisian **secara keseluruhan cenderung baik,** sebesar **85,71% (penilaian “Baik”** sebesar **51,91%** dan **“Sangat Baik”** sebesar **33,80%),** dengan penilaian per indikator adalah sebagai berikut:

a. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian “**Baik**” pada indikator “**Bukti Langsung**”, sebesar **80,24%**. Namun demikian, pada bukti langsung, Polri menilai kualitas layanan kepolisian **masih belum optimal** dalam hal **ketersediaan pelayanan khusus penyandang cacat** (**51,08%,** mayoritasresponden Polri menyatakan

"Tidak Baik") **dan kehadiran polisi dalam situasi bencana alam** (mayoritas responden Polri, **39,04%,** menyatakan "Tidak Baik")**.**

b. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Keandalan**", sebesar **79,73%**. **Indikator keandalan merupakan indikator yang dinilai Polri paling rendah kualitasnya**.

c. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Daya Tanggap**", sebesar **84,66%**.

d. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Jaminan**", sebesar **90,07%**.

e. Kecenderungan …..

e. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Kesesuaian**", sebesar **84,89%**.

f. Kecenderungan Polri menyatakan kualitas layanan kepolisian "**Baik**" pada indikator "**Pelaksanaan Tugas**", sebesar **94,64%**. **Indikator pelaksanaan tugas merupakan indikator yang dinilai Polri memiliki kualitas paling tinggi dibandingkan lima indikator lainnya.**

3. Penilaian Polri cenderung lebih tinggi dibandingkan penilaian masyarakat terhadap enam indikator kualitas layanan kepolisian. ***Gap* terbesar** antara penilaian masyarakat dan Polri adalah indikator daya tanggap, sebesar **31,44%**. ***Gap* terkecil** antara penilaian masyarakat dan Polri sebesar **9,91%** dengan **indikator bukti langsung**. Namun demikian, **Polri dan Masyarakat menilai kualitas layanan kepolisian terbaik pada indikator pelaksanaan tugas** dengan penilaian **Polri** sebesar **94,64%** dan penilaian **masyarakat** sebesar **74,27%.**

4. **Layanan kepolisian yang dinilai rendah oleh masyarakat** berdasarkan pilihan jawaban kuesioner dari responden pada kategori “Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik” adalah:
   a. Kehadiran polisi berkunjung ke masyarakat**;**
   b. Kemudahan masyarakat menghubungi polisi;
   c. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepolisian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
   d. Akses masyarakat terhadap informasi layanan kepolisian dalam proses penyidikan, perijinan serta Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas);
   e. Respon polisi terhadap keluhan masyarakat;
   f. Sikap polisi dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat cenderung diskriminasi.

5. Terdapat …..

5. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan kualitas layanan kepolisian masih belum memuaskan masyarakat, yaitu:
   a. Kualitas personel polisi;
   b. Tampilan polisi dalam memberikan respon terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan polisi/ mendapatkan layanan kepolisian;
   c. Ketidakoptimalan sistem kepolisian tentang penanganan keluhan masyarakat;
   d. Pelayanan kepolisian yang diberikan polisi kepada masyarakat cenderung bervariatif untuk jenis layanan kepolisian yang sama;
   e. Ketidakkonsistenan layanan kepolisian yang diterima oleh masyarakat dengan yang dijanjikan.

6. Layanan kepolisian yang dinilai rendah oleh Polri berdasarkan pilihan jawaban kuesioner dari responden pada kategori “Sangat Tidak Baik dan Tidak Baik” adalah:
   a. Ketersediaan fasilitas pelayanan khusus bagi penyandang cacat**;**

b. Kehadiran polisi dalam peristiwa bencana alam;

7. Ketidakoptimalan layanan kepolisian menurut perspektif Polri disebabkan oleh kendala internal dan eksternal.
   a. Kendala eksternal meliputi:
      1) Ketidaksinkronan aturan prosedur penegakan hukum antar institusi penegakan hukum (ex. Perkaba 3 tahun 2014 tentang pelaksanaan penyidikan);
      2) Intervensi pemerintah dalam proses penegakan hukum;
      3) Peradilan media terhadap outcome layanan Kepolisian;
      4) Ketidaksesuaian aturan & infrastruktur diluar kendali Polri dalam mewujudkan Kamtibmas & Kamseltibcarlantas;

5) Ketidaksesuaian …..

      5) Ketidaksesuaian kebutuhan riil anggaran operasional dengan ketersediaan anggaran operasional (Ex penanganan narkoba);
      6) Ketidaksesuaian kebutuhan riil infrastruktur dengan ketersediaan infrastruktur;
      7) Kepuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian terletak pada kecepatan, masyarakat cenderung tidak peduli bahwa dibutuhkan kompetensi masyarakat pada beberapa output layanan kepolisian (ex: permohonan SIM);
      8) Pandangan publik bahwa tanggung jawab keamanan semata-mata terletak pada Polri;
      9) Kesulitan dalam harmonisasi “kepastian hukum, rasa keadilan dan kemanfaatan hukum”.
      10) Aturan hukum HAM yang berpotensi rentannya Polri terjerat “pelanggaran hukum” dalam pelaksanaan tugas;

   b. Adapun kendala internal mencakup:

1) Beberapa aturan internal *Overlapping*/ belum implementatif (ex: aturan lidik sidik, pembuatan SKCK);
2) Kecenderungan pandangan terhadap rendahnya jaminan perlindungan tugas kepolisian, sehingga menimbulkan keraguan personel polri untuk menggunakan diskresi kepolisian guna mewujudkan kemanfaatan hukum dan rasa keadilan masyarakat;
3) Kekuatan dan kesepahaman instrumen antar personel Polri tentang diskresi kepolisian, sehingga terjadi perbedaan persepsi tentang diskresi kepolisian yang berpengaruh terhadap penegakan hukum;

4) Ketepatan ….

4) Ketepatan perencanaan penganggaran (ex: honor patroli, honor penjagaan dan lain-lain diefektifkan ke gaji, indeks makan tahanan, tunsus bhabin, kesamaan dalam memberikan dana operasi kepolisian antar wilayah);
5) Metode ketersediaan operasional (misalnya dukungan BBM Ranjen);
6) Pandangan belum optimalnya perencanaan & implementasi manajemen karir;
7) Ketidakkonsistenan implementasi aturan terkait jabatan, pangkat, pendidikan dan pelatihan;
8) Rendahnya *quality insurance* sebagai dampak belum optimalnya metode pengawasan dan pengendalian kinerja);
9) Rendahnya sinergi internal (misalnya SPKT dan Reskrim, kesenjangan pengetahuan/kualitas SDM)
10) Ketidakyakinan sebagian personel terhadap nilai keadilan dalam pemberian reward dan punishment sehingga berpotensi demotivasi dalam berkinerja;

11) Rendahnya nilai pelayanan internal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan personel dan berdampak pada nilai pelayanan eksternal;
12) Kecenderungan zig zag jabatan untuk kenaikan pangkat, sehingga kadangkala mengabaikan persyaratan kompetensi dalam suatu jabatan;
13) Minimnya Sarpras untuk pelaksanaan tugas kepolisian;
14) Kecenderungan personel berpandangan bahwa prosedur kenaikan pangkat/ penetapan jabatan sebatas formalitas.

Gambar 5.1 …..

Gambar 5.1.
Kabidgasopsnal Menutup Acara Penyusunan Laporan Akhir Penelitian

B. REKOMENDASI

a. Perlu penetapan kebijakan didasarkan pada kajian atau penelitian yang *valid* sehingga tidak menjadi kontra produktif dengan implementasinya.

b. Perlu dilakukan redesain terhadap pola pengaturan patroli dan kegiatan silaturahmi kepada masyarakat secara sistemik, sistematis dan terintegrasi antar fungsi Kepolisian agar terwujud kinerja positif institusi Kepolisian serta dapat menjadi alternatif strategi dalam mengatasi keterbatasan anggaran dan SDM.

c. Perlu dilakukan redesain perencanaan terhadap indikator penilaian kinerja beserta metode pengawasan dan pengendaliannya untuk memotivasi kinerja dan mewujudkan kondusivitas kinerja positif (kinerja baik) institusi Kepolisian.

d. Pengembangan …..

d. Pengembangan konsep manajemen kinerja dengan pendekatan sistem sehingga terwujud sinkronisasi antara kepangkatan, jabatan, persyaratan kompetensi dalam jabatan serta jenis pendidikan dan pelatihan terkait dengan persyaratan jabatan, agar terwujud kepuasan kerja personel Polri. Kepuasan kerja personel Polri akan berpengaruh terhadap nilai pelayanan eksternal yang berdampak pada kepuasan masyarakat dan loyalitas masyarakat terhadap institusi Kepolisian.

e. Perlunya dilakukan koordinasi antar kementrian dan antar instansi penegak hukum terkait dengan proses atau prosedur penegakan hukum dalam penetapan aturan atau kebijakan dalam bidang tugas kepolisian agar terwujud sinkronisasi prosedur penegakan hukum dan harmonisasi kepastian hukum, kemanfaatan hukum dan keadilan hukum.

f. Perlunya dilakukan redesain sistem penganggaran dengan mendistribusikan anggaran Satker berdasarkan kebutuhan dengan melihat karakteristik wilayah (perkotaan, pegunungan, kelautan).

g. Perlunya desain program aksesibilitas info layanan kepolisian melalui akses nomor telpon institusi Kepolisian/personel Polri yang mudah dihubungi masyarakat.

h. Perlunya desain program pendidikan dan pelatihan terkait dengan kompetensi personel Polri dalam melakukan pemberdayaan masyarakat dalam hal pemeliharaan Kamtibmas.

Jakarta, November 2015

KABIDGASOPSNAL
SELAKU KETUA POKJA PENELITIAN

Drs. BURDIN HAMBALI
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 61060751

DAFTAR PUSTAKA

Andre, Rae.*Organizational Behavior, An Introduction to Your Life in Organization*. New Jersey: Pearson Education, Inc.,2008.

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 Cliffts, New York: Prentice-Hall Inc., 1988.

Tjiptono,.Fandy.*Prinsip-Prinsip TQS*, Yogyakarta: Andi, 1997.

Peraturan:

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