POLRES

Survei Litbang Kompas: 87,8 Persen Publik Puas terhadap Kinerja Polri

Dwi Wahyuningsih - KOTASUKABUMI.POLRES.ID

Dec 26, 2023 - 15:36

Jakarta - Litbang Kompas bekerja sama dengan Polri melakukan survei terhadap kualitas implementasi pengawasan melekat (waskat) yang sudah dilakukan Polri di tingkat seluruh satuan wilayah (satwil). Hasilnya, mayoritas publik puas terhadap kinerja Polri.

Litbang Kompas mengatakan cakupan penelitian berfokus pada lima aspek waskat, baik dalam upaya pencegahan, pembinaan, maupun penindaklanjutan ketika terjadi pelanggaran oleh anggota Polri. Bagaimanapun, kualitas penerapan waskat di dalam institusi Polri akan tecermin dari tugas pokok dan fungsi yang mencakup penegakan hukum, harkamtibmas, serta perlindungan, pelayanan, dan pengayoman di tengah masyarakat.

Survei masyarakat ini dilakukan secara tatap muka pada 22 Oktober hingga 15 November 2023. Survei yang dilakukan terhadap 100 responden untuk setiap wilayah polda, dengan total keseluruhan 3.400 responden masyarakat umum, itu menunjukkan capaian sangat positif bagi kinerja Polri.

Responden dipilih secara acak menggunakan metode pencuplikan sistematis bertingkat di 34 provinsi. Tingkat kepercayaan 90 persen, margin of error penelitian pada setiap wilayah Polda lebih kurang 8,22 persen dalam kondisi penarikan sampel acak sederhana. Meskipun demikian, kesalahan di luar pemilihan sampel dimungkinkan terjadi.

"Secara rata-rata, tak kurang 87,8 persen publik menyatakan puas atas kinerja yang ditunjukkan oleh Polri. Kinerja Polri dalam melayani publik mendapatkan apresiasi paling tinggi. Tercatat sembilan dari sepuluh responden sepakat untuk menyatakan puas terhadap pelayanan yang dihadirkan Polri kepada masyarakat," tulis Litbang Kompas seperti dikutip detikcom, Selasa (26/12/2023).

Tak jauh berbeda, tugas Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban pun dinilai sangat positif oleh publik. Lebih dari 89 persen responden sepakat menyatakan puas dengan upaya Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Sementara itu, terkait dengan penegakan hukum juga mendapatkan respons penilaian yang bagus dari masyarakat. Tidak kurang empat perlima bagian responden menilai sangat puas terhadap penegakan hukum yang dilakukan jajaran polisi.

Litbang Kompas menjelaskan tingginya angka apresiasi publik pada evaluasi kinerja kepolisian menjadi pembuktian bahwa komitmen untuk menghadirkan personel Polri yang menjunjung profesionalitas terus dilakukan.

"Apa yang terefleksi dalam kinerja yang ditunjukkan oleh Polri tersebut juga semestinya menjadi bentuk konfirmasi bahwa upaya pembenahan, termasuk pengawasan melekat dalam internal institusi, telah berjalan apik. Lebih lanjut, hasil survei publik juga memotret perihal pengawasan yang dilakukan dalam rangka mencegah dan menindaklanjuti pelanggaran oleh anggota polisi salah satunya dapat tecermin dari pelayanan aduan masyarakat yang dihadirkan," katanya.

Survei juga mencakup soal pengaduan masyarakat. Ketika ditanya melalui apa saja masyarakat bisa melakukan pengaduan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh Polisi, mayoritas responden dengan angka 68,7 persen menyatakan pengaduan dapat dilakukan dengan mendatangi langsung kantor polisi.

"Dalam model jawaban multiple response, selain datang langsung ke kantor polisi, sekitar seperlima bagian responden menjawab pengaduan dapat melalui layanan call center Polri. Lalu ada sekitar 16,8 persen responden yang memilih melakukan pengaduan lewat media sosial," ujarnya.

Litbang Kompas memaparkan hasil survei masyarakat ini juga memberikan catatan pada sejumlah aspek layanan pengaduan pelanggaran anggota yang perlu diperbaiki. Respons pengaduan serta kemudahan akses layanan aduan mendapat sorotan paling tinggi masing-masing dari sekitar dua perlima bagian responden masyarakat. Selain itu, ada sepertiga bagian publik lainnya yang berharap ada perbaikan dari sisi transparansi proses pengaduan.

"Dalam hal ini, selain kemudahan akses di awal proses pengaduan, publik tampaknya juga mengharapkan proses berjalannya pengaduan dapat terus terinformasi dengan baik secara terbuka. Sekalipun demikian, secara umum apresiasi publik tergolong tinggi, mencapai tak kurang dari 85 persen responden menyatakan puas terhadap layanan pengaduan pelanggaran anggota Polri," ujarnya.