

# OMBUDSMAN

## Litbang: Apresiasi Masyarakat Terhadap Kinerja Polri 2023, Ini Hasilnya!

Rudy kahar - [BARRU.OMBUDSMAN.CO.ID](https://BARRU.OMBUDSMAN.CO.ID)

Dec 26, 2023 - 11:57



Jakarta-Survei Litbang Kompas menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri mencapai 87,8%. Dari survei tersebut, sembilan dari sepuluh responden sepakat untuk menyatakan puas terhadap pelayanan yang dihadirkan Polri kepada masyarakat.

“Secara rata-rata, tak kurang 87,8% publik menyatakan puas atas kinerja yang ditunjukkan oleh Polri. Kinerja Polri dalam melayani publik mendapatkan

apresiasi paling tinggi," tulis survei Litbang Kompas, dikutip Selasa (26/12/23).

Dalam survei tersebut juga dijelaskan, tugas Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban (kamtibmas) dinilai sangat positif oleh publik. Lebih dari 89% responden sepakat menyatakan puas dengan upaya Polri dalam menjaga kamtibmas.

Untuk penegakan hukum yang dilakukan Polri, empat dari lima responden menilai sangat puas.

Sementara, untuk pelayanan pengaduan masyarakat mendapat angka kepuasan 68,7%. Masyarakat menyatakan, pengaduan dapat dilakukan dengan mendatangi langsung kantor polisi. Namun, 16,8% responden memilih melakukan pengaduan lewat media sosial.

"Dalam model jawaban multiple response, selain datang langsung ke kantor polisi, sekitar seperlima bagian responden menjawab pengaduan dapat melalui layanan call center Polri," ujar penjelasan hasil survei.

Dari hasil survei Litbang Kompas itu, secara keseluruhan menunjukkan bahwa evaluasi kinerja Polri mendapat apresiasi tinggi dari masyarakat. Hal itu menunjukkan bahwa komitmen Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo untuk menghadirkan personel yang profesional telah terealisasi.

"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," jelas survei tersebut.

Lebih lanjut hasil survei juga menjelaskan pengawasan yang dilakukan dalam rangka mencegah dan menindaklanjuti pelanggaran oleh anggota polisi telah terbukti dilakukan secara konsisten. Salah satunya dapat tecermin dari pelayanan aduan masyarakat yang dihadirkan.

Layanan pengaduan pelanggaran anggota memang masih 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," ungkapnya.

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