

Polisi Baik, Polisi Buruk. Bagaimana Kesan di Mata Publik?



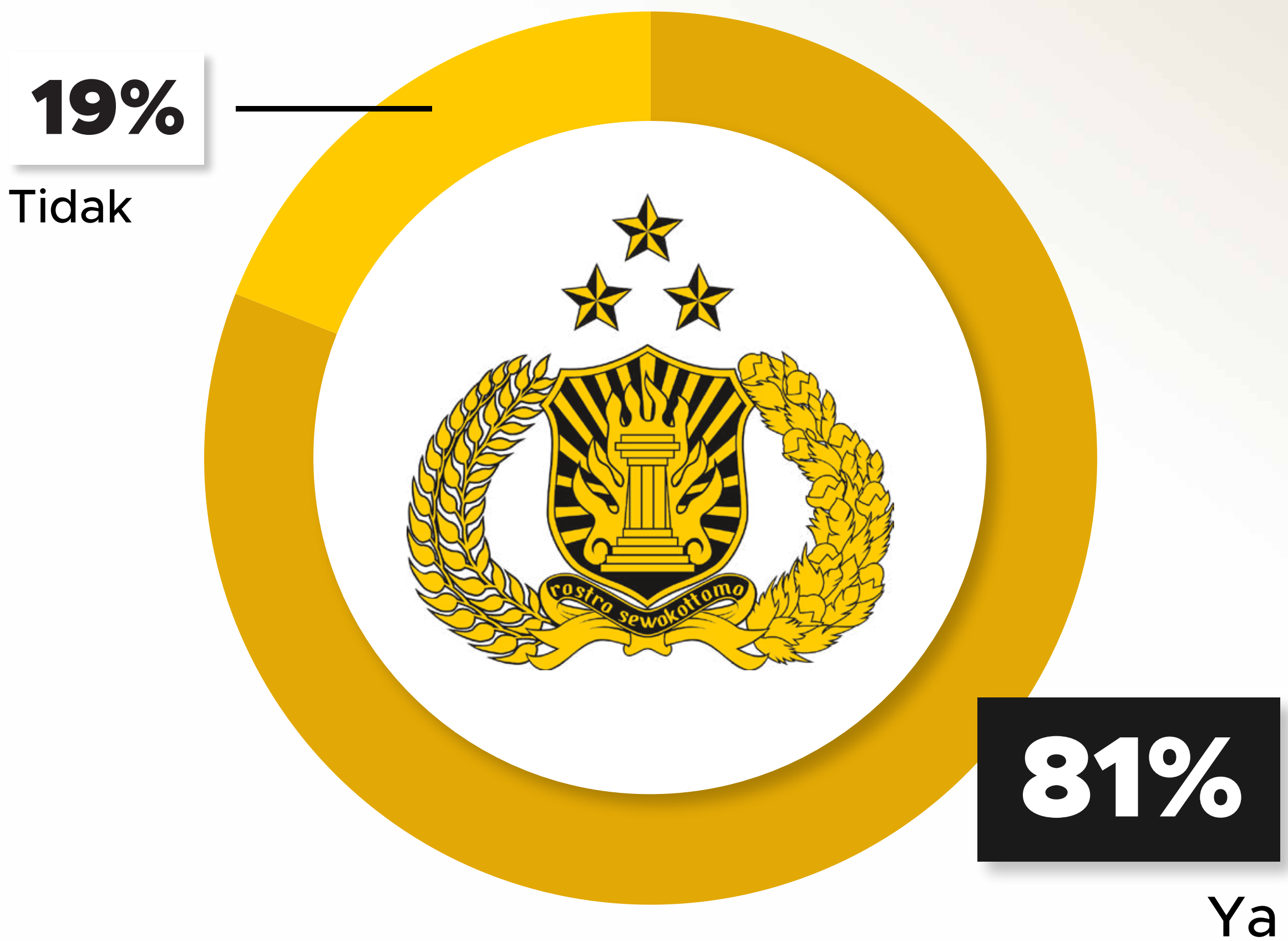
Polisi Baik, Polisi Buruk. Bagaimana Kesan di Mata Publik?

Sebagai institusi penegak hukum, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) mengemban fungsi strategis dalam memelihara keamanan dan ketertiban, memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, pada praktiknya, masih saja ditemukan aksi-aksi indisipliner yang melibatkan oknum anggota kepolisian. Di lingkup Polda Metro Jaya saja misalnya, Bid Propam Polda Metro Jaya mencatat ada sebanyak 497 kasus pelanggaran yang dilakukan oleh anggota sepanjang 2023 lalu.

Melihat maraknya temuan tersebut, GoodStats tertarik untuk melakukan survei terkait "Penilaian Pengalaman Masyarakat Indonesia terhadap Pelayanan Polisi Tahun 2024". Survei ini diharapkan mampu menjadi insight dan rujukan berbagai kalangan.

Apakah Anda pernah berinteraksi atau berurusan dengan polisi/kepolisian dalam 2 tahun terakhir?

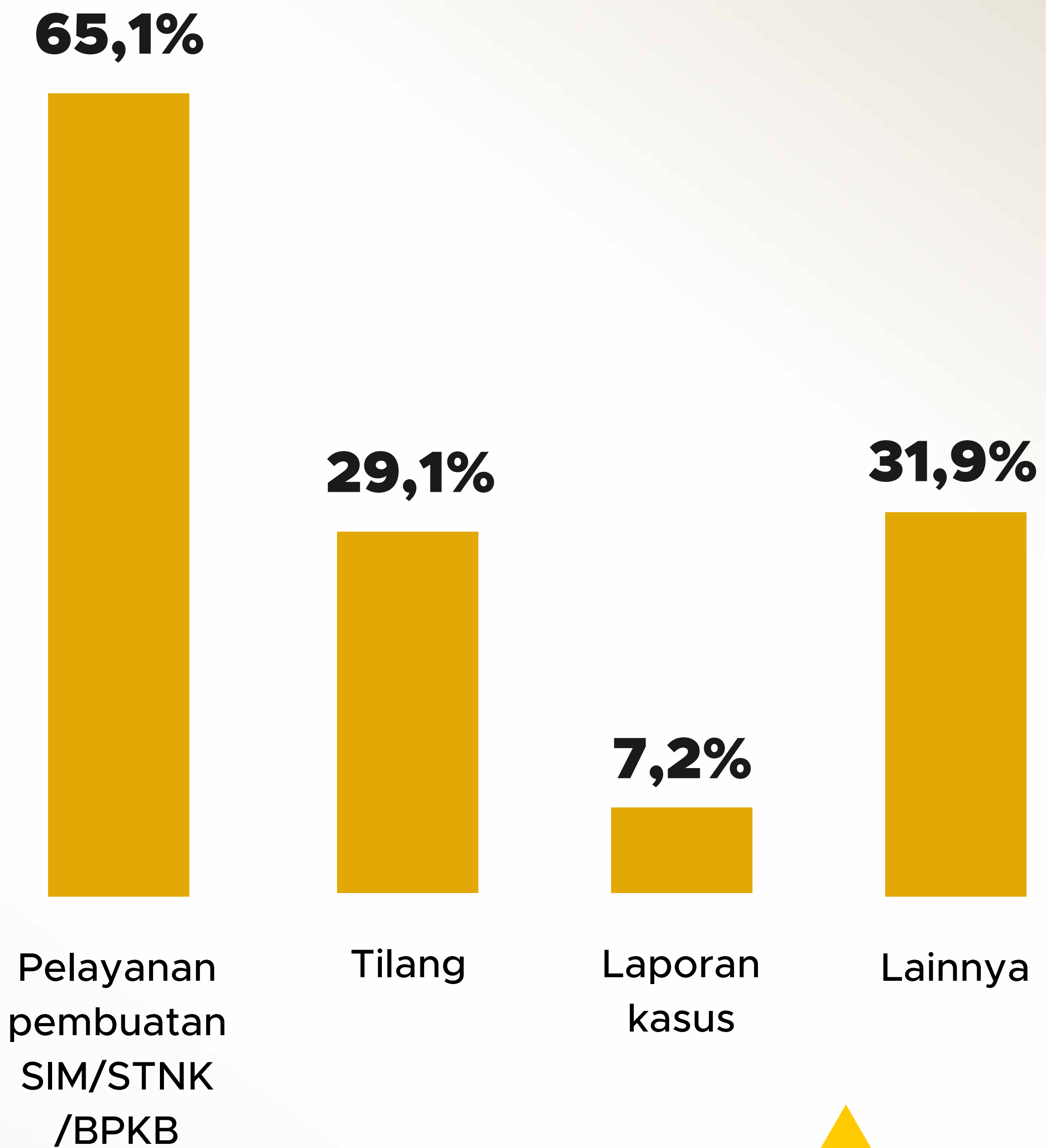


Berurusan dengan kepolisian sering kali berkonotasi negatif, padahal sejatinya, polisi mengemban tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Selama 2 tahun terakhir, nyatanya mayoritas responden pernah berinteraksi atau berurusan dengan polisi, proporsinya mendominasi hingga 81%. Hanya 19% sisanya yang mengaku tidak pernah berinteraksi dengan polisi.

Hal tersebut menggambarkan tingginya interaksi antara kepolisian dengan warga.

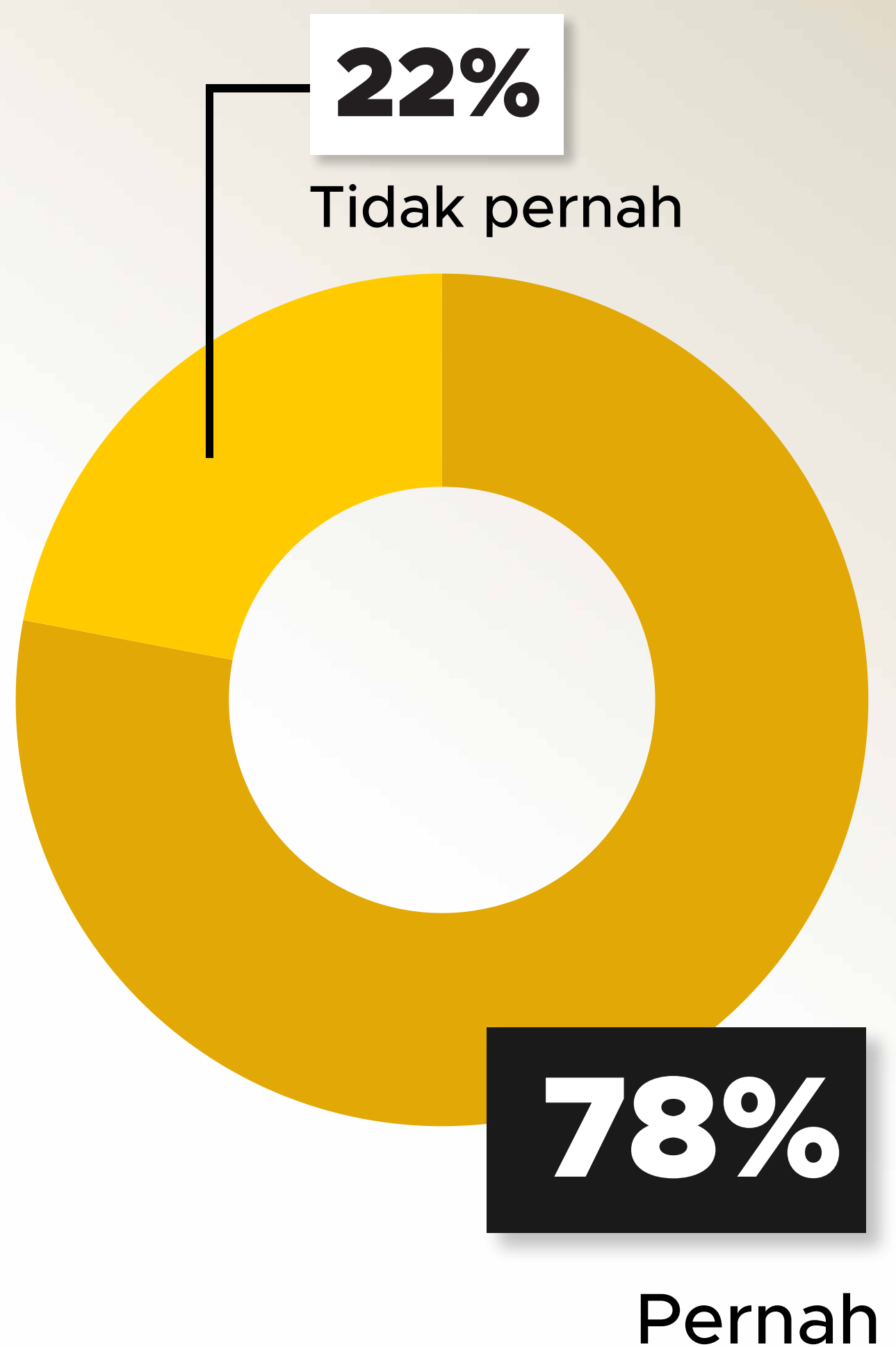
Jika ya, apa jenis interaksi/urusan tersebut?



Layanan pembuatan dan perpanjangan SIM/STNK/BPKB menjadi urusan yang paling banyak dilakukan ketika berinteraksi dengan polisi. Sementara itu, sebanyak 29,1% responden juga mengaku pernah kena tilang polisi di jalan.

Hanya sedikit (7,2%) yang menyatakan berurusan dengan polisi untuk melaporkan kasus kejahatan.

Apakah Anda pernah mengalami pengalaman buruk atau kurang menyenangkan ketika berurusan dengan polisi?

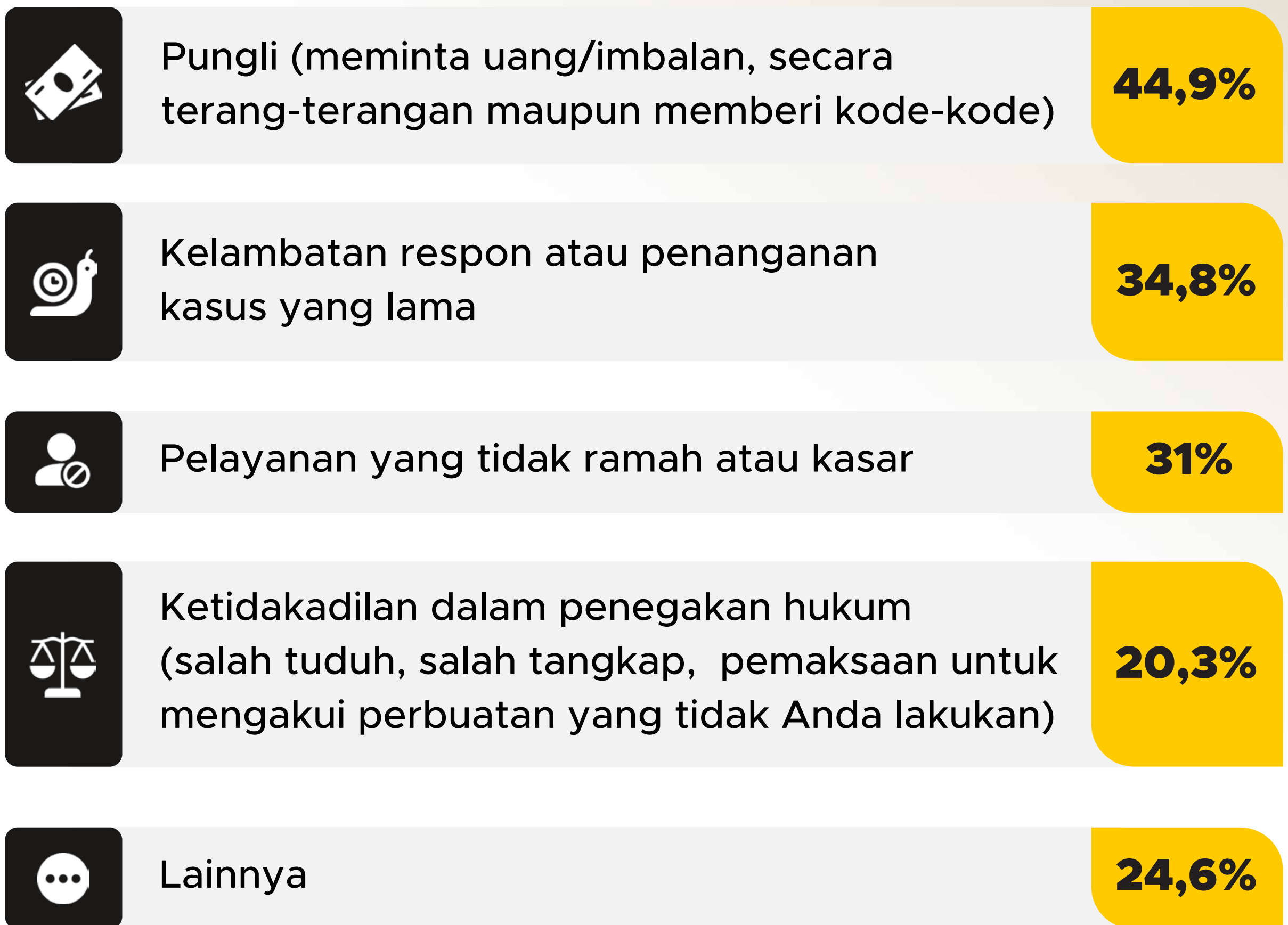


Sebagai lembaga penegak hukum dengan kewajiban untuk melindungi dan melayani masyarakat, sudah seharusnya kepolisian dapat memberikan pelayanan terbaik bagi warga masyarakat tanpa pandang bulu.

Namun sayangnya, mayoritas responden (78%) yang pernah berurusan dengan kepolisian mengaku pernah punya pengalaman buruk dengan polisi.

Sejalan dengan itu, Komisi Polisi Nasional (Kopolnas) juga mencatat sebanyak 1.150 aduan masuk hingga September 2023. Di antaranya, sebanyak 1.098 laporan adalah mengenai pelayanan yang buruk.

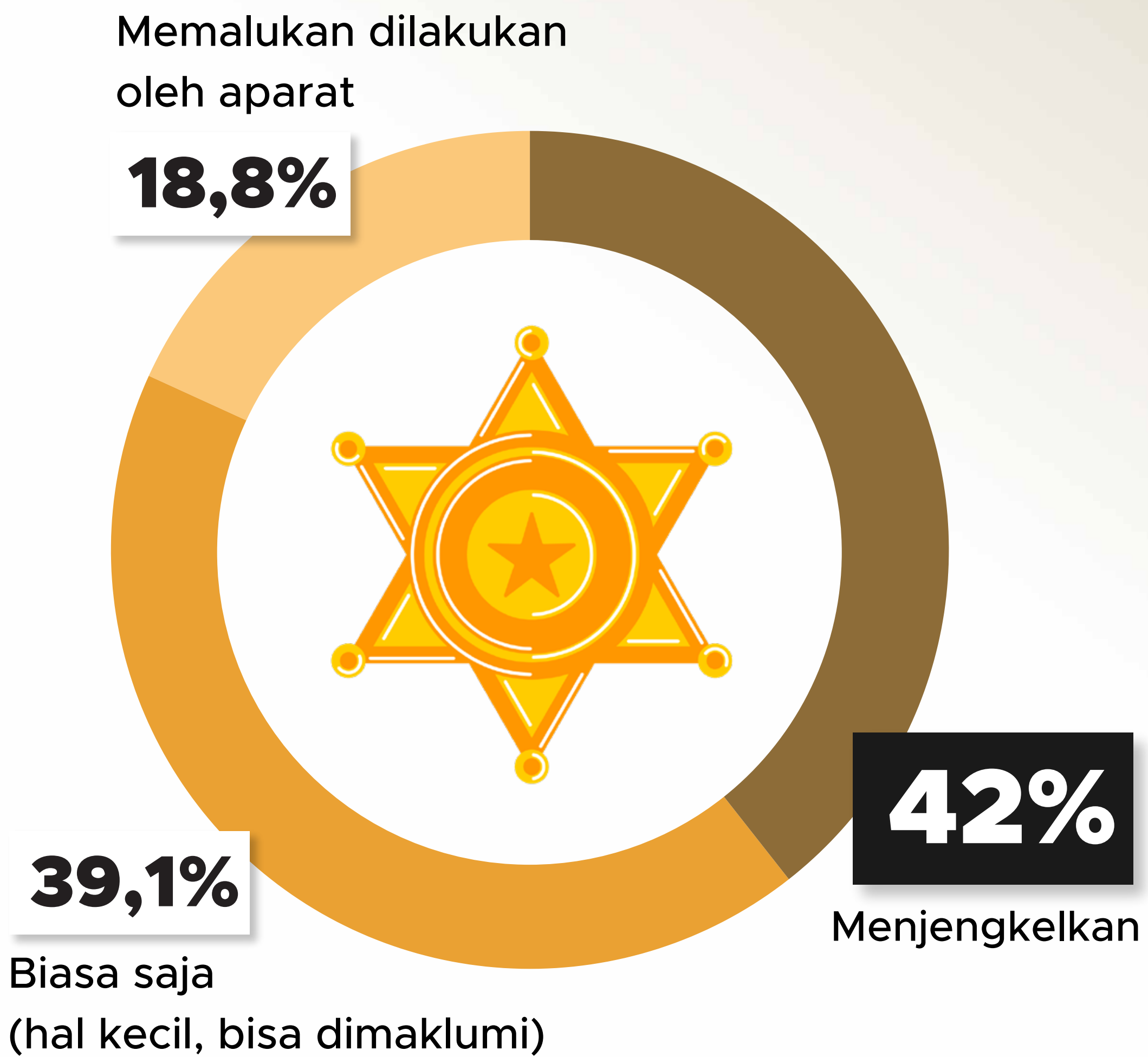
Jika iya, apa jenis pengalaman tersebut?



Mayoritas pengalaman negatif responden (44%) terjadi dalam bentuk pungutan liar (pungli) saat oknum polisi meminta uang/imbalan, baik secara terang-terangan maupun memberi kode atau isyarat yang mengarah ke tindakan pungli.

Pengalaman tidak menyenangkan lainnya, 34,8% responden merasa respon polisi lambat dalam menangani kasus, 31% mengalami pelayanan tidak ramah bahkan kasar, dan 20,3% mengalami ketidakadilan dalam penegakan hukum.

Bagaimana Anda menilai pengalaman tersebut?

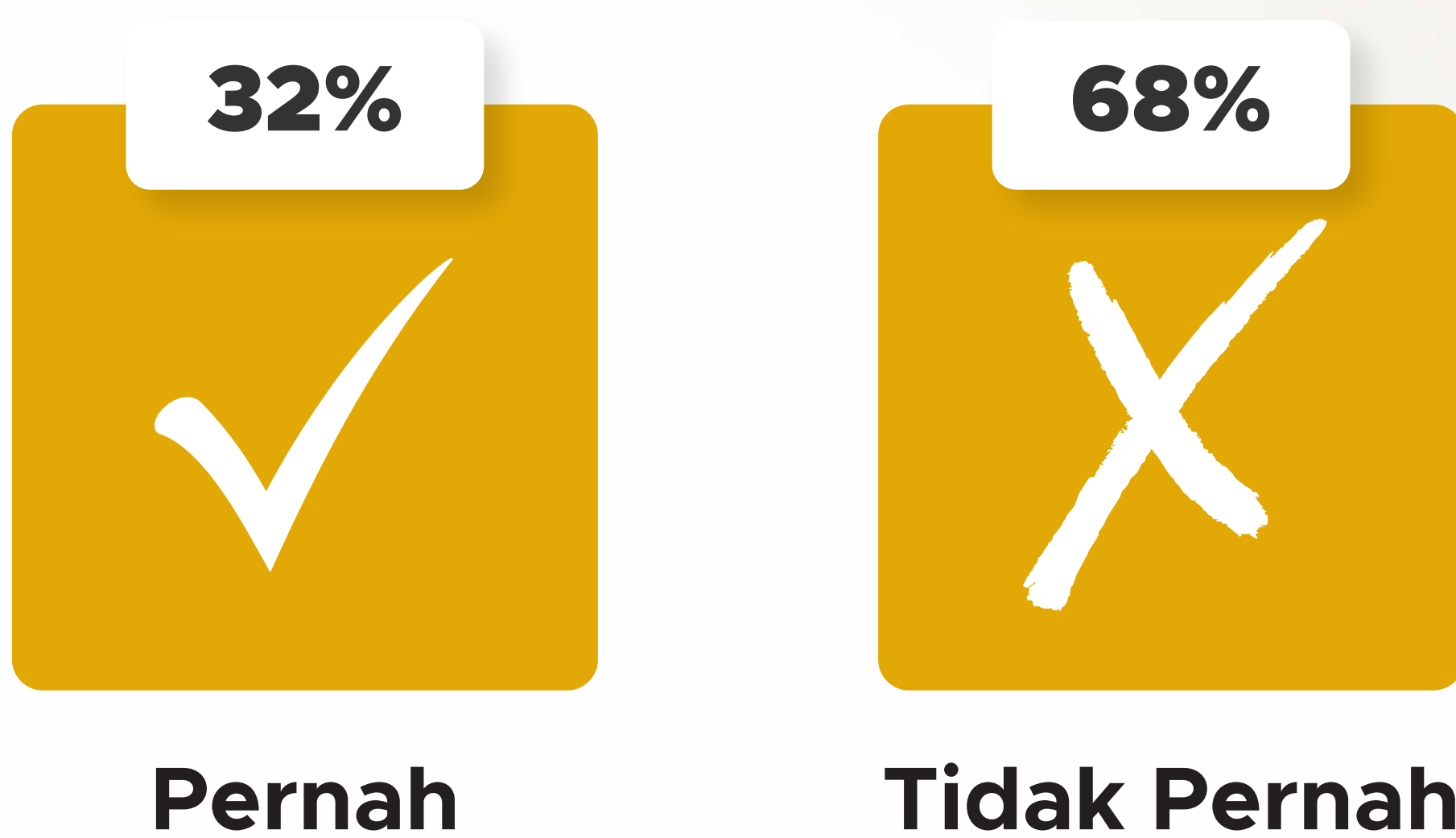


Pengalaman buruk di kepolisian ini dinilai menjengkelkan bagi mayoritas responden (42%).

Namun demikian, proporsi yang masih besar dari responden (39,1%) terlihat memaklumi pengalaman buruk yang diterimanya dari polisi. Menganggapnya sebagai hal kecil dan biasa saja.

Hanya 18,8% responden memandang apa yang dilakukan oknum kepolisian sebagai hal yang memalukan dilakukan oleh lembaga yang seharusnya melindungi dan mengayomi masyarakat.

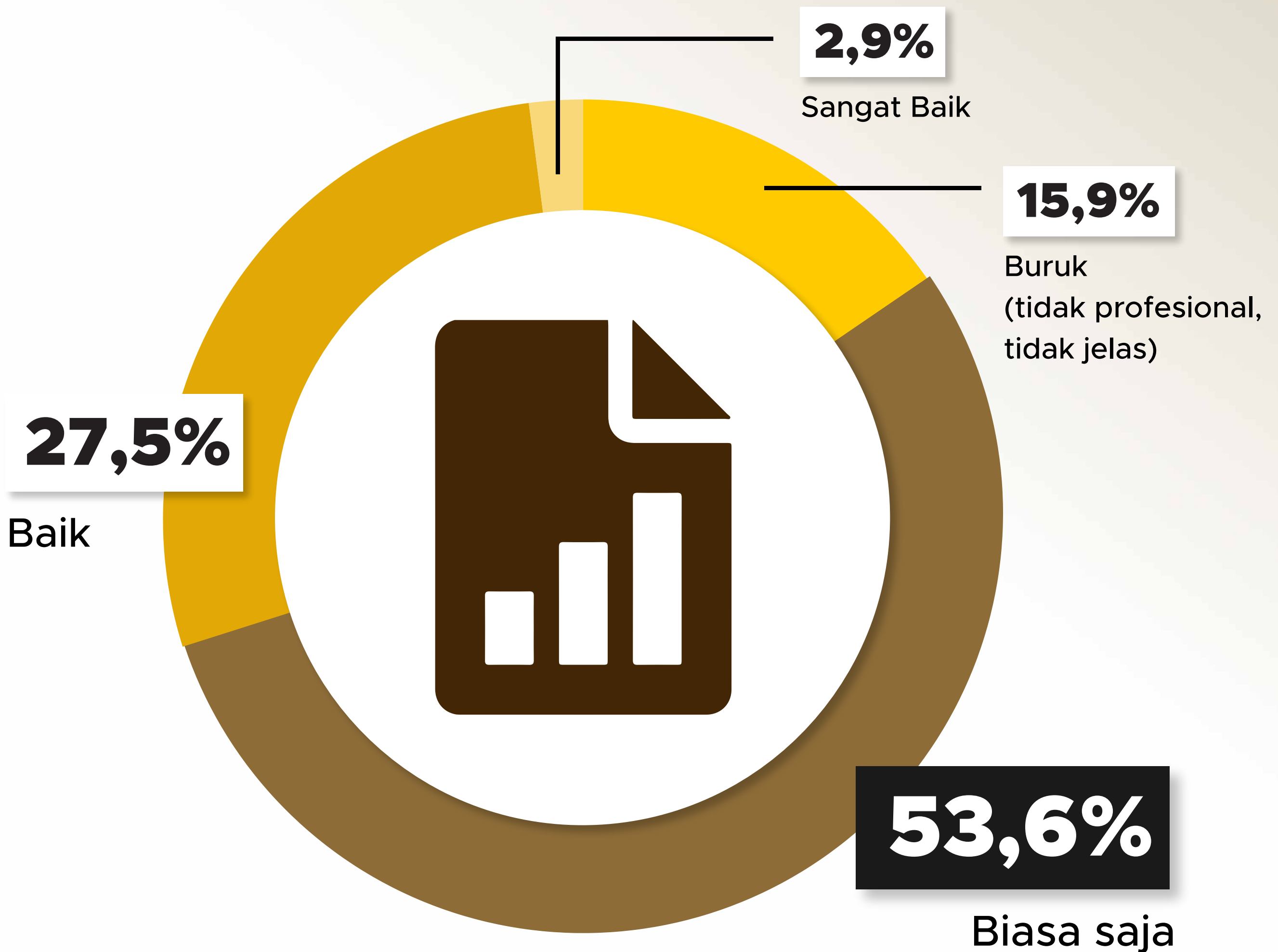
Apakah Anda pernah melaporkan pengalaman buruk tersebut ke saluran pelaporan yang ada atau pihak berwenang lain?



Sesuai peraturan perundang-undangan, masyarakat berhak melaporkan secara administratif segala bentuk pengalaman buruk atau janggal yang diterimanya dari pelayanan Polri, baik melalui Divisi Propam Polri maupun Ombudsman RI.

Meski begitu, inisiatif melaporkan pengalaman ini nampaknya masih cukup rendah di masyarakat. Tercatat hanya 32% responden yang mengaku pernah melaporkan pengalaman buruk yang diterimanya, sementara 68% lainnya memilih tidak melakukan tindakan apapun.

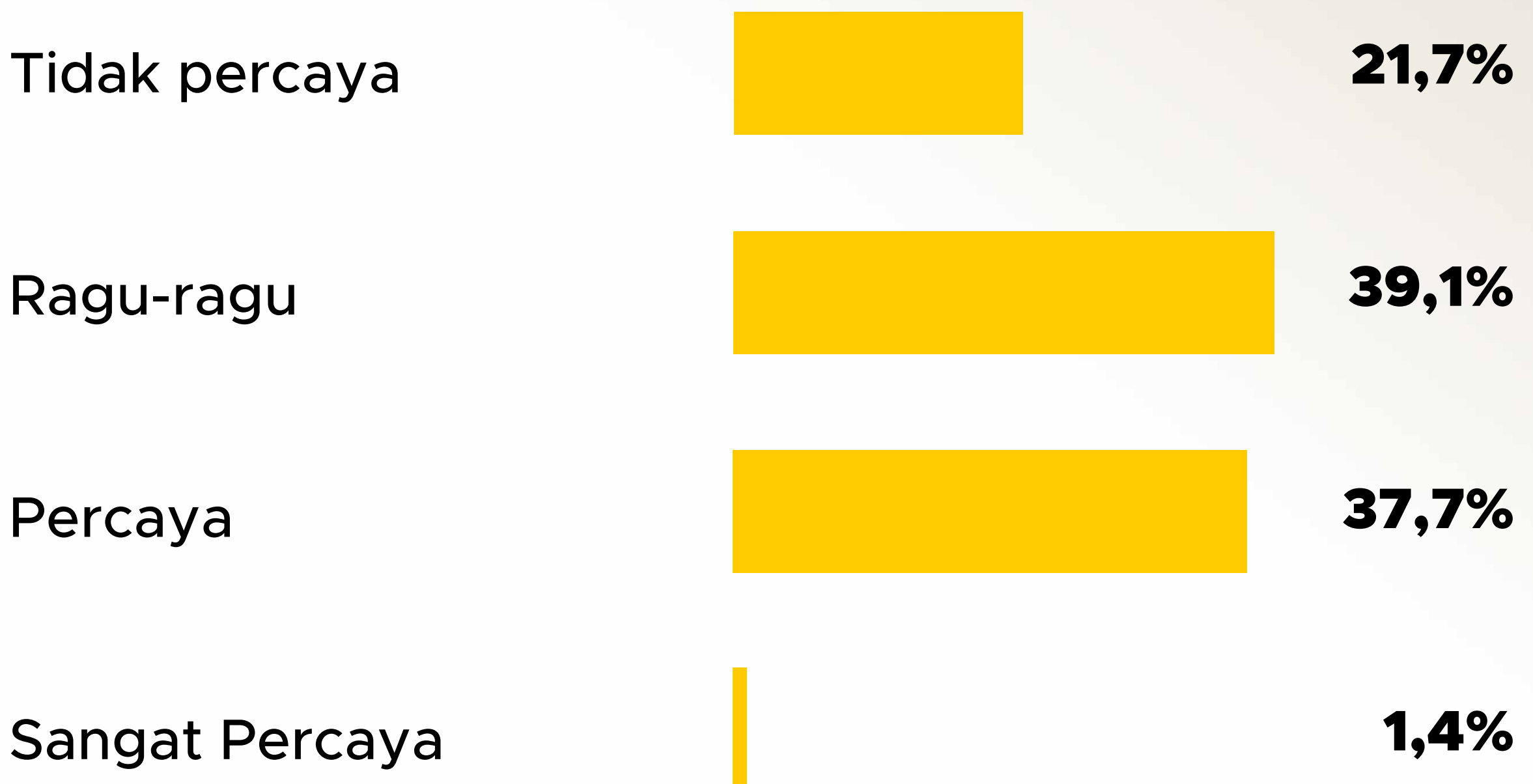
Jika pernah, bagaimana laporan Anda ditanggapi?



Dari responden yang mengaku pernah melaporkan pengalaman buruknya dari pelayanan Polri melalui berbagai saluran, 53,6% merasa biasa saja atas tanggapan terhadap laporannya.

Sementara itu, 30,4% di antaranya menilai laporannya sudah ditanggapi dengan baik. Namun, masih terdapat pula 15,9% responden yang merasa laporannya ditanggapi secara buruk atau tidak profesional.

Bagaimana tingkat keyakinan Anda terhadap Polisi yang bersih, profesional, dan mengayomi?



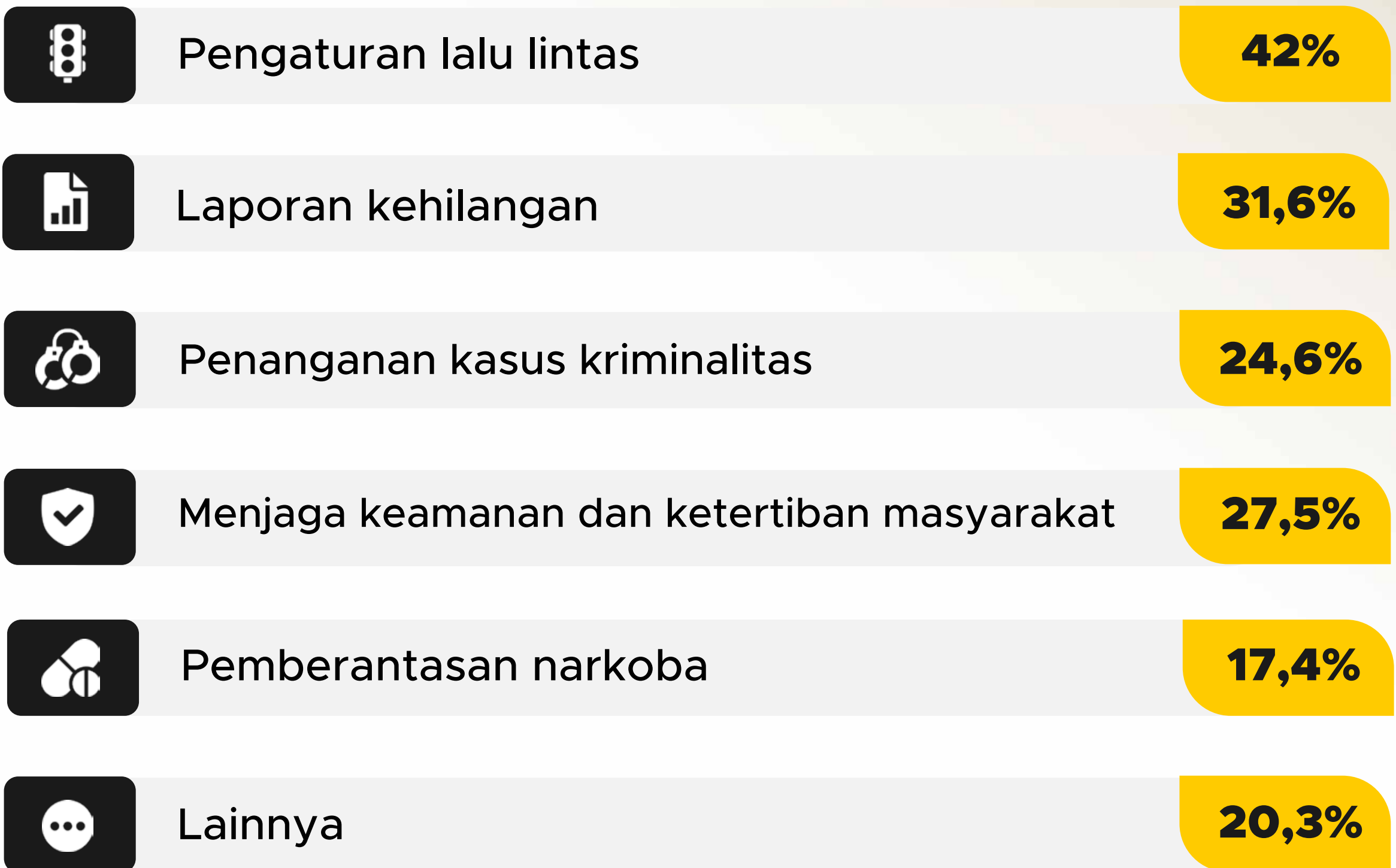
Kita semua sepakat bahwa kita mendambakan kehadiran institusi kepolisian yang bersih, profesional, dan mengayomi, sehingga peran dan fungsinya untuk menciptakan keamanan dan ketertiban dapat terlaksana secara maksimal.

Namun, persepsi responden akan ketercapaian nilai-nilai ini nyatanya masih cukup beragam.

Mayoritas Responden (60,8%) tidak percaya atau kurang yakin polisi dapat benar-benar berperilaku bersih, profesional, dan mengayomi.

Sisanya masih percaya dan sangat percaya, polisi sebenarnya bisa lebih bersih, profesional, dan mengayomi.

Peran apa yang (pernah) membuat Anda merasa sangat terbantu oleh polisi?



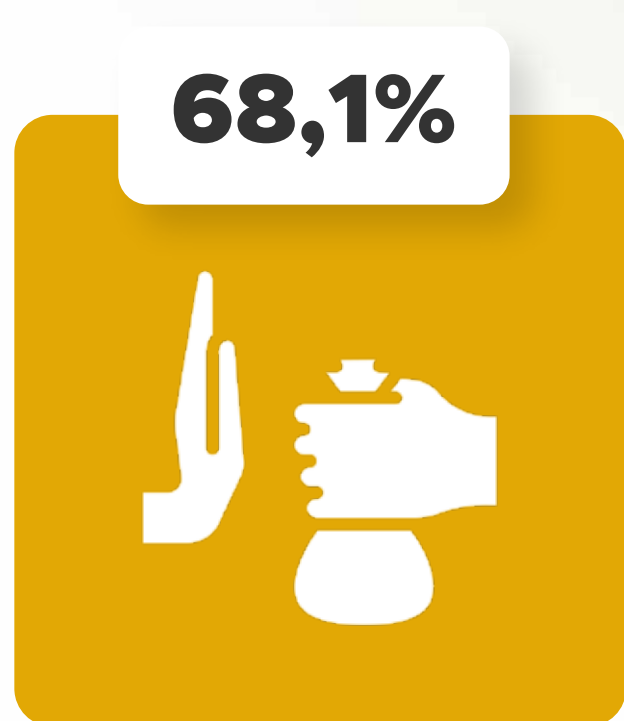
Multiple Answer

Bagaimanapun, masyarakat selalu akan memerlukan peran polisi. Tidak bisa terbayangkan kehidupan bermasyarakat tanpa polisi. Dan ini dirasakan juga oleh responden.

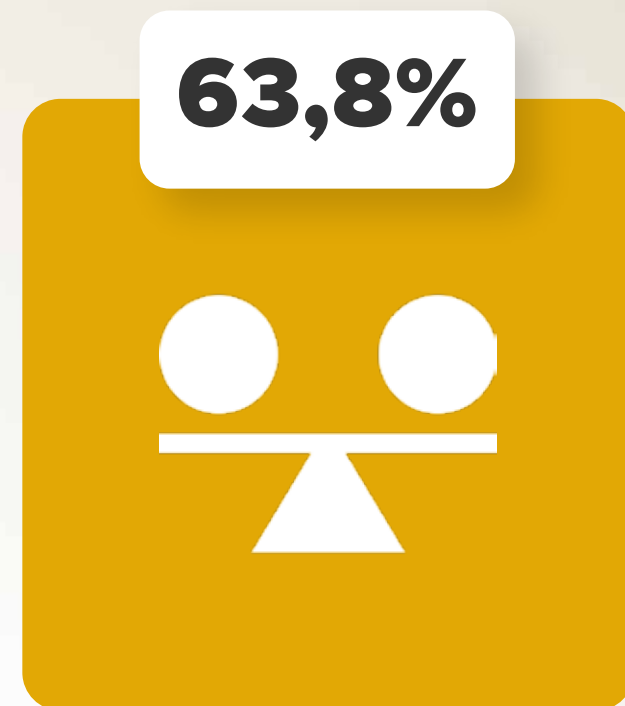
Pengaturan lalu lintas menjadi kerja kepolisian yang paling signifikan dirasakan perannya oleh masyarakat (42%). Salah satunya bisa jadi terkait dengan beragam skema rekayasa lalu lintas yang dijalankan untuk mencegah maupun mengurai kemacetan, serta untuk menjamin keselamatan berlalulintas.

Selain itu, masyarakat juga merasa sangat terbantu atas peran kepolisian menyangkut laporan kehilangan (31,6%), peran dalam menjaga keamanan dan ketertiban (27,5%), serta peran dalam menangani kasus kriminalitas (24,6%).

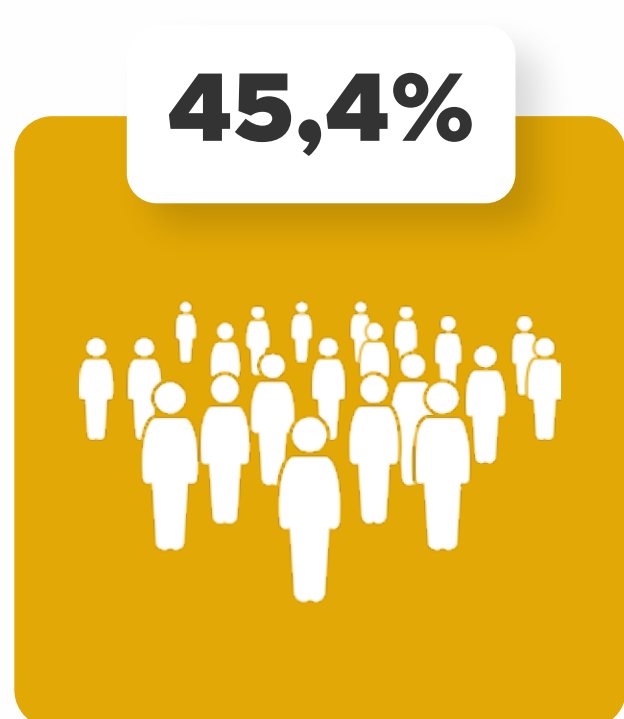
Apa harapan Anda terhadap perbaikan institusi kepolisian?



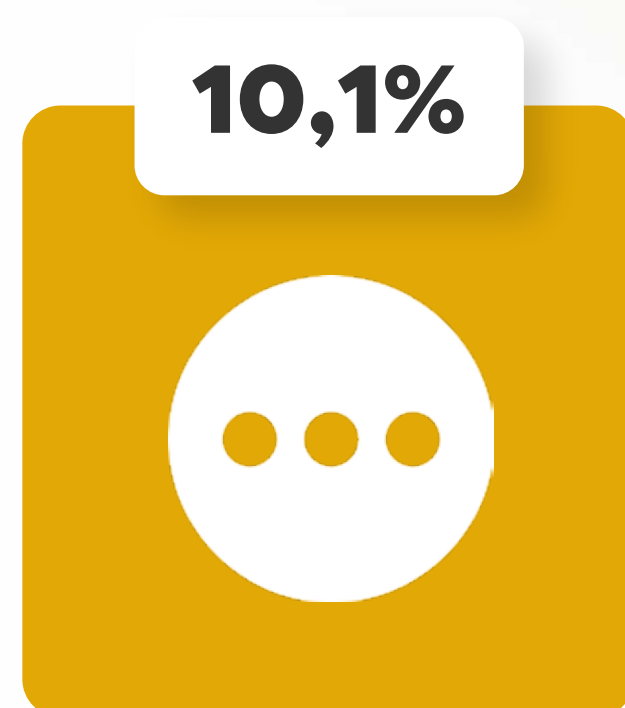
Lebih bersih dari pungli dan suap menyuap



Lebih adil, profesional, dan tidak pandang bulu



Lebih humanis, dekat dengan masyarakat



Lainnya

Multiple Answer

Pungutan liar (pungli) dan suap menyuap masih menjadi salah satu concern terbesar masyarakat terhadap institusi kepolisian, terlihat dari tingginya harapan akan perbaikan pada isu tersebut (68,1%).

Selain itu, harapan besar juga diidamkan masyarakat akan perbaikan institusi kepolisian dalam menjunjung asas keadilan, profesionalitas, dan kesetaraan di mata hukum (tidak pandang bulu) (63,8%).

Kesimpulan



- Sebanyak 81% responden mengaku pernah berinteraksi atau berurusan dengan polisi selama 2 tahun terakhir.
- Jenis interaksi tersebut biasanya berupa layanan pembuatan SIM/STNK/BPKB, juga kasus tindak pelanggaran (tilang) jalan raya.
- Meski interaksinya tinggi, 78,3% responden mengaku pernah mendapatkan pengalaman buruk ketika berurusan dengan polisi.
- Jenis pengalaman buruk tersebut antara lain adalah pungli, kelambatan respon dalam menangani kasus, hingga pelayanan yang tidak ramah/kasar.
- Mayoritas responden merasa pengalaman tersebut menjengkelkan.
- Kendati demikian, 67,6% responden ternyata memilih diam dan tidak pernah melaporkan pengalaman buruk tersebut ke pihak yang berwenang.

- Sebanyak 39,1% responden mengaku tidak yakin polisi bisa lebih bersih, profesional, dan mengayomi. Sementara itu 37,7% responden masih menaruh harapan pada polisi bisa menjadi lebih baik lagi.
- Peran polisi yang dianggap paling dirasakan masyarakat adalah pengaturan lalu lintas dan saat harus melakukan laporan kehilangan atau tindak pidana.
- Pada akhirnya, masyarakat berharap kepolisian dapat lebih baik lagi. Berkurangnya kejadian pungli dan suap menyuap selama menjalankan tugasnya. Lebih lanjut, kepolisian yang adil, profesional, dan tidak panjang bulu juga menjadi dambaan warga masyarakat yang tercermin dari suara responden.



Tentang Survei

Survei dilaksanakan 1-8 Juni 2024, Metodologi kuantitatif dengan metode survei online menggunakan panel responden GoodStats terhadap 1.000 responden yang tersebar di seluruh Indonesia.

■ Gender

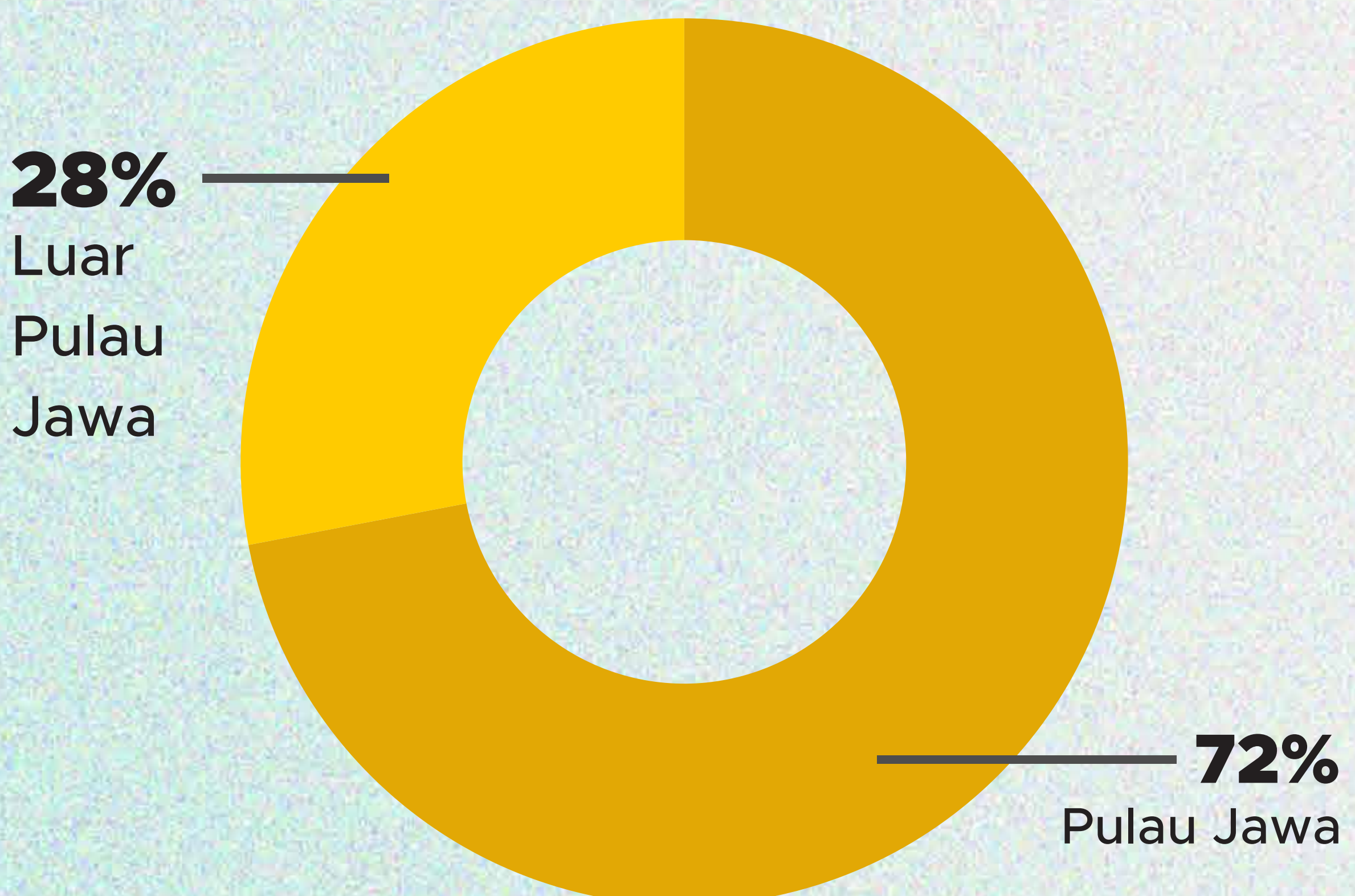
61% laki-laki dan 39% perempuan.

■ Usia Responden

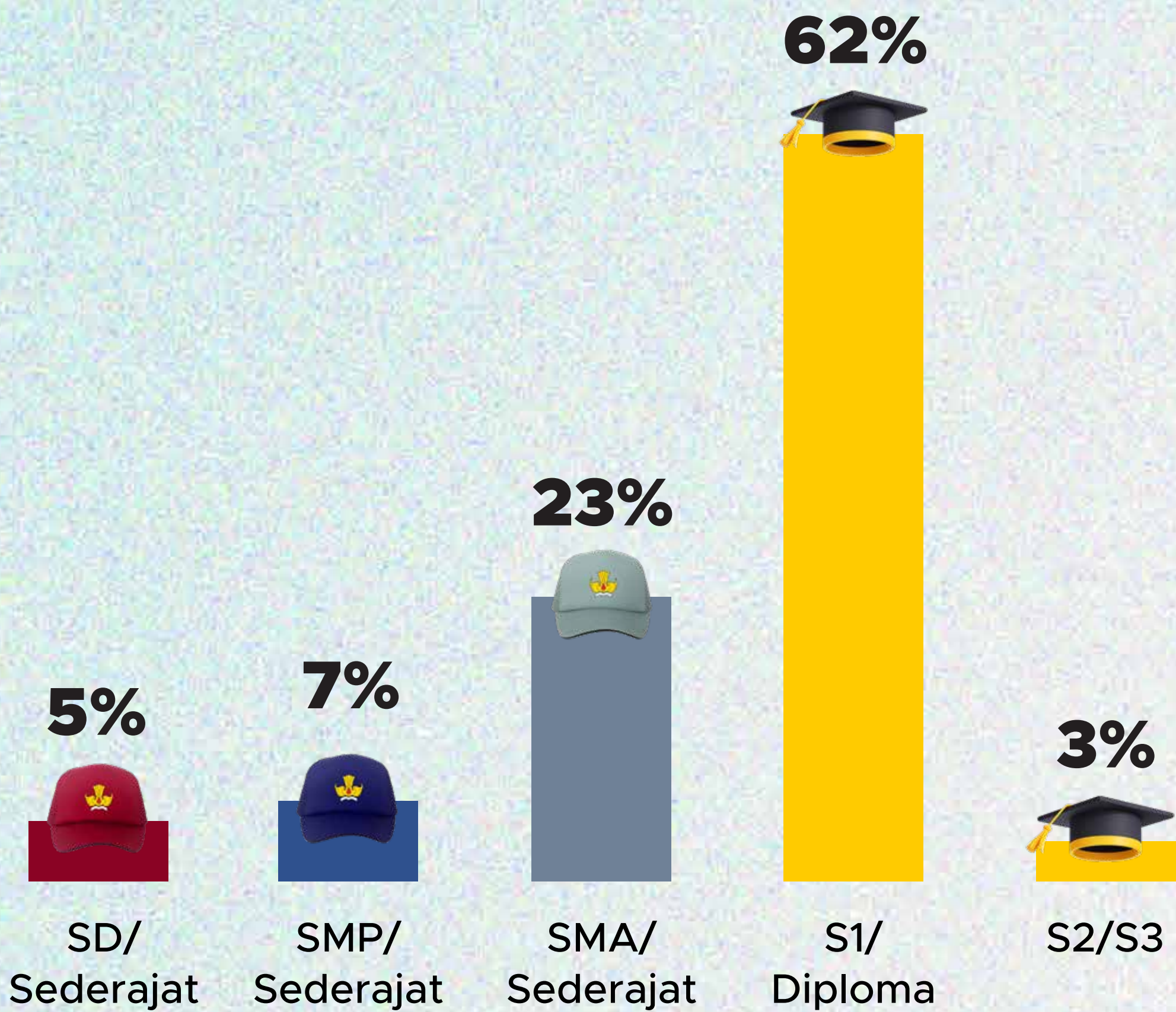
2% < 18 tahun, 67% 18-35 tahun, 25% 36-55 tahun, 6% >55 tahun

■ Asal Responden

Mayoritas responden berada di Pulau Jawa dengan persentase 72%, rincian sesuai urutan terbanyak diisi Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Banten, dan DI Yogyakarta. Sisanya 28% diisi luar Pulau Jawa.



■ Pendidikan Terakhir



■ Pekerjaan

