

Kuesioner Pengalaman terhadap Oknum Kepolisian

Polisi Baik, Polisi Buruk. Bagaimana Kesan di Mata Publik Tahun 2025?



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.

Melihat fenomena tersebut, GoodStats tertarik untuk melakukan survei terkait "Penilaian Pengalaman Masyarakat Indonesia terhadap Pelayanan Polisi Tahun 2025". Survei ini diharapkan mampu menjadi *insight* dan rujukan berbagai kalangan.



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

Tidak

24,9%



75,1%

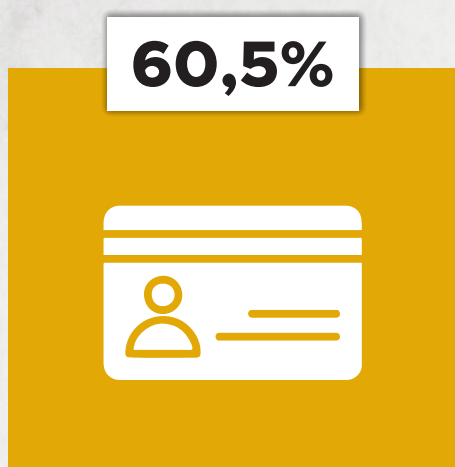
Ya

Dua tahun ke belakang, hampir 3 dari 4 responden tercatat pernah berurusan dengan polisi.

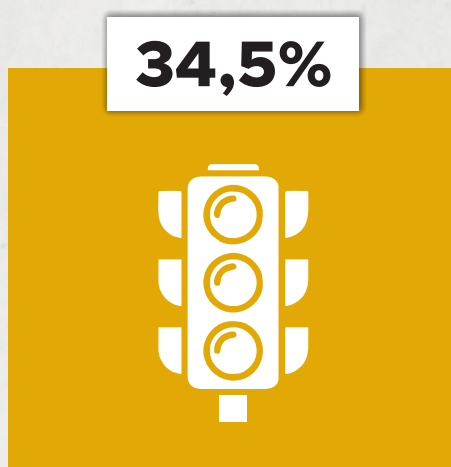
Hal ini mencerminkan tingginya kebutuhan akan pelayanan kepolisian yang memadai serta pentingnya kehadiran polisi yang responsif dan dipercaya publik.

Meski begitu, 24,9% responden mengaku belum pernah berurusan dengan polisi dalam 2 tahun terakhir, didorong oleh belum adanya kebutuhan hingga rasa enggan.

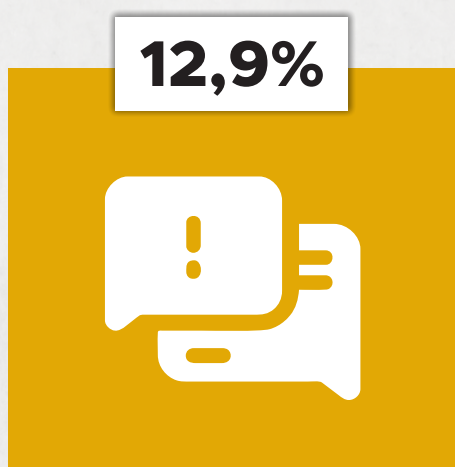
Jika ya, apa jenis interaksi/urusan tersebut?



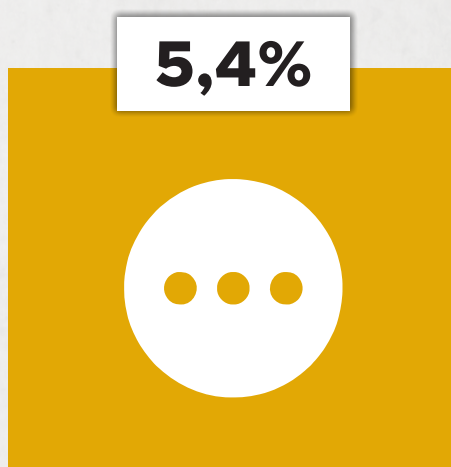
Pelayanan pembuatan
SIM/STNK/BPKB



Tilang



Laporan kasus



Lainnya

**Multiple answer*

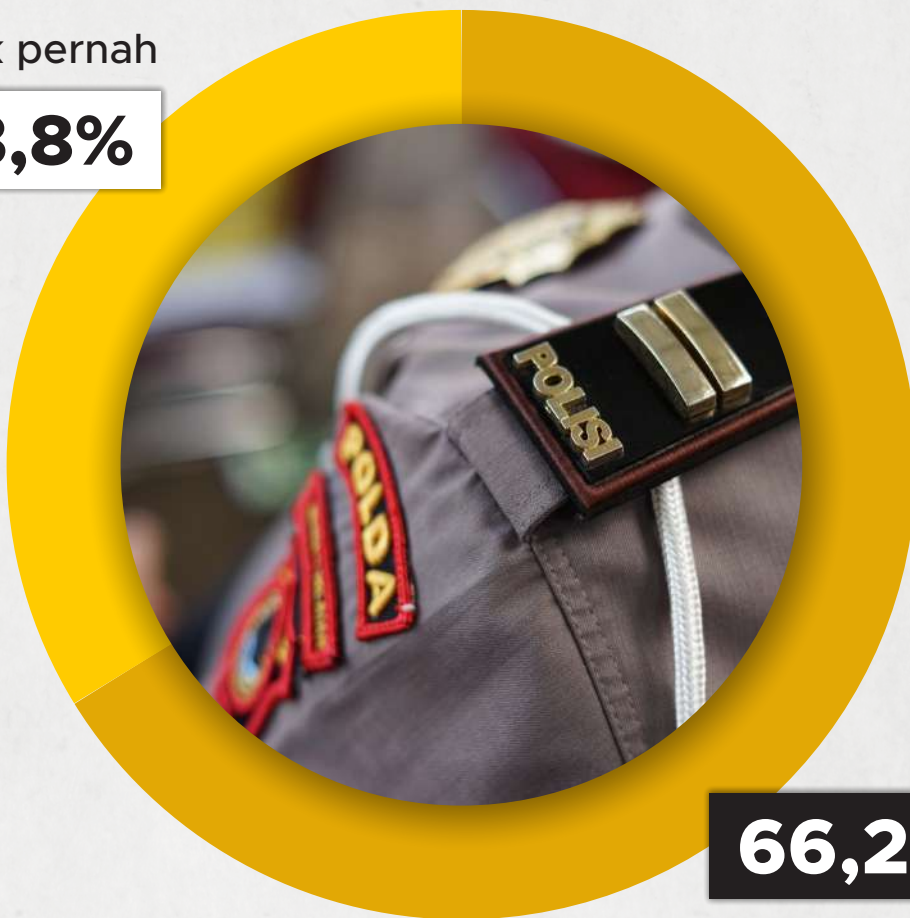
Interaksi dengan polisi mencakup ragam persoalan, mayoritas untuk urusan pembuatan surat kendaraan seperti SIM, STNK, dan BPKB.

Selain itu, 34,5% responden mengaku pernah kena tilang dan 12,9% membuat laporan khusus, seperti tindak pidana hingga pelanggaran lain.

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

Tidak pernah

33,8%



66,2%

Pernah

Mirisnya, mayoritas responden tercatat memiliki pengalaman buruk saat berinteraksi dengan polisi.

Pengalaman negatif ini turut memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, yang seharusnya mampu mengayomi dan melindungi masyarakat.

Jika iya, apa jenis pengalaman tersebut?

Pungli (meminta uang/imbalan, secara terang-terangan maupun memberi kode-kode)



55,1%

Kelambatan respon atau penanganan kasus yang lama



41,8%

Ketidakadilan dalam penegakan hukum (salah tuduh, salah tangkap, pemaksaan untuk mengakui perbuatan yang tidak Anda lakukan)



22,3%

Pelayanan yang tidak ramah atau kasar



17%

Lainnya



40,6%



**Multiple answer*

Pungli masih jadi “luka lama” dalam pelayanan polisi di Indonesia. Sebanyak 55,1% responden mengaku sering kena pungli ketika berurusan dengan polisi.

Meski sudah dilarang, praktik ini kerap muncul diam-diam, membebani warga yang seharusnya dilayani, bukan dimintai.

Selain pungli, 41,8% responden mengeluhkan respon dan penanganan kasus yang lambat, mencerminkan masih butuhnya peningkatan kualitas layanan di badan kepolisian.

Bagaimana Anda menilai pengalaman tersebut?

Memalukan dilakukan oleh aparat

21%

Menjengkelkan

45,9%

33,1%

Biasa saja
(hal kecil, bisa dimaklumi)

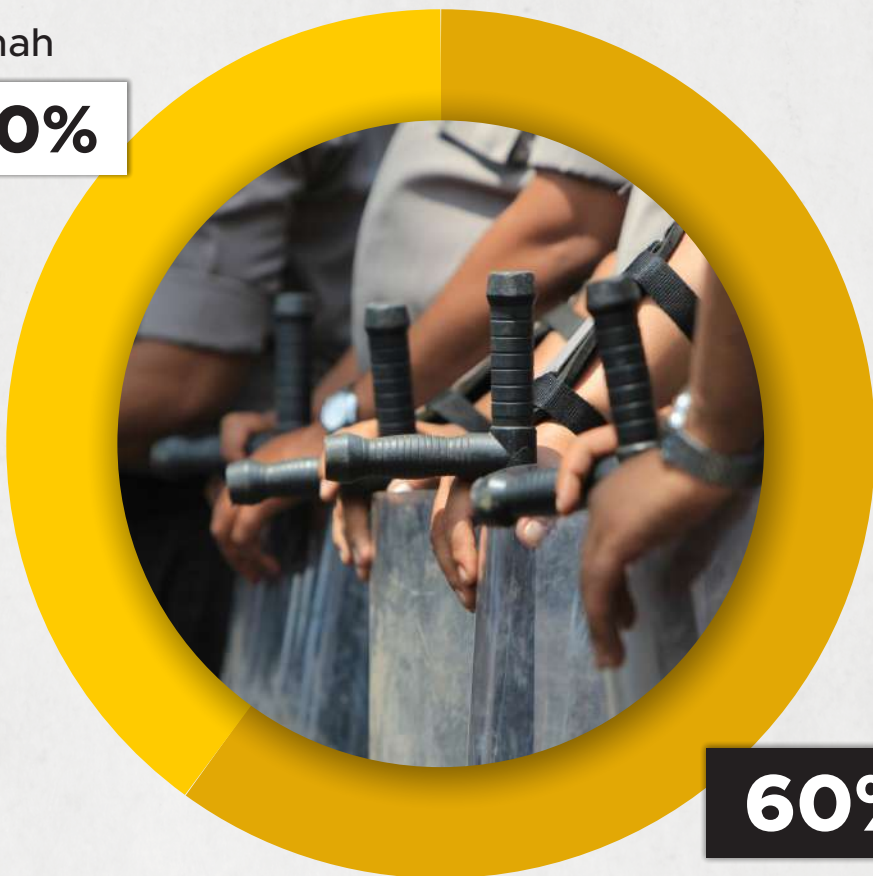
Publik Indonesia merasa jengkel dengan pengalaman negatif ini, ada pula yang merasa malu tindakan seperti ini dilakukan aparat.

Polisi sebagai pelindung seharusnya memberi rasa tenang, menumbuhkan kepercayaan publik lewat teladan, bukan malah menambah cemas.

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

Pernah

40%



60%

Tidak Pernah

Banyak responden memilih diam saat mendapat pengalaman buruk dengan polisi. Sebagian karena tak peduli, sebagian karena takut tak didengar, atau lebih buruk, takut dipersulit.

Hanya 40% responden yang tercatat melaporkan pengalaman negatif tersebut. Diam masih jadi pilihan ketika keberanian tak selalu mendapat perlindungan.

Jika pernah, bagaimana laporan Anda ditanggapi?

Biasa saja



Baik



Buruk (tidak profesional, tidak jelas)



Sangat Baik

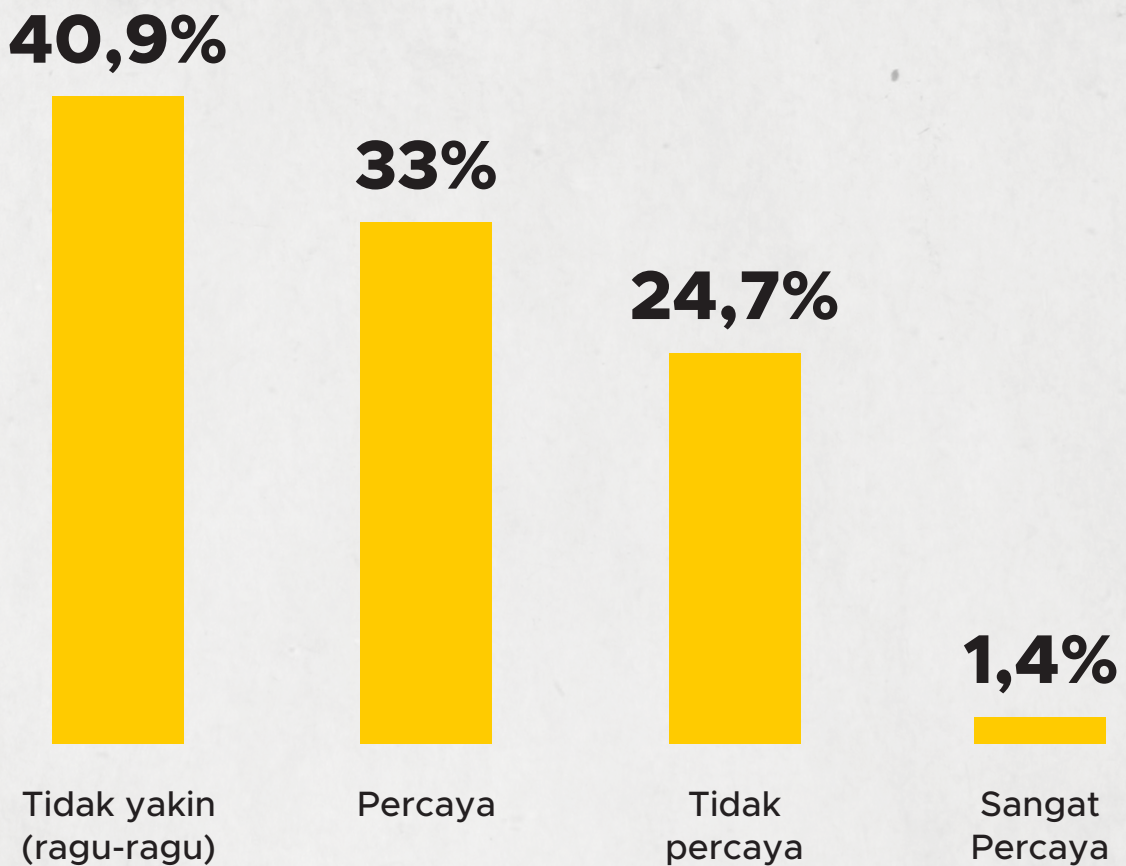


Responden yang pernah melaporkan pengalaman buruknya mengaku laporannya ditanggapi biasa saja, hanya 4,9% yang menilai laporannya ditanggapi sangat baik.

Sayangnya, masih ada 21% responden yang malah menerima pelayanan tidak profesional dan tanggapan tidak jelas ketika melaporkan pengalaman negatifnya.

Hal seperti inilah yang mendorong sikap pasif dari masyarakat, memilih bungkam ketimbang buka suara, karena hasil akhirnya sama saja.

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



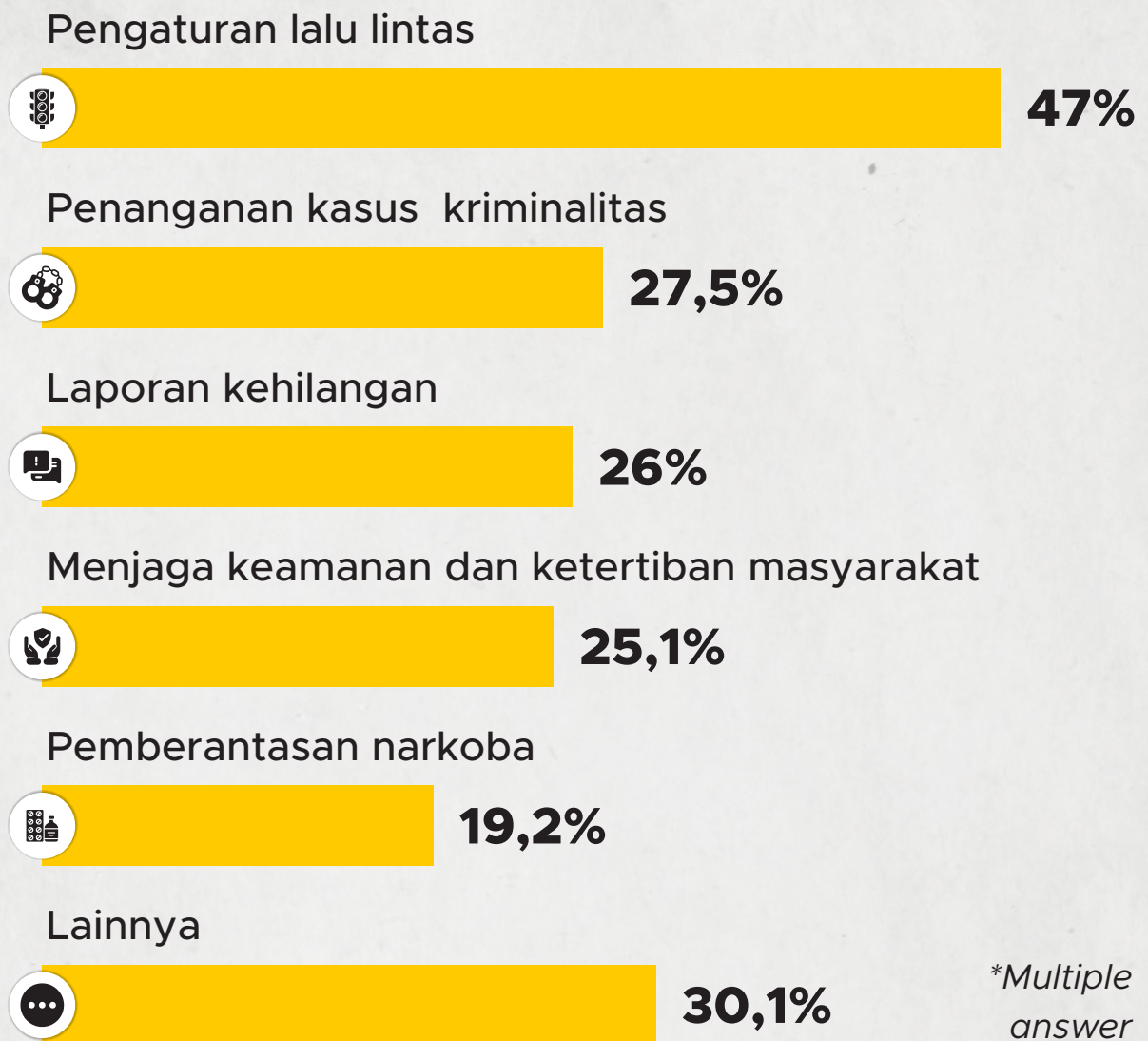
Sebanyak 65,6% responden masih ragu melihat polisi sebagai institusi yang bersih, profesional, dan benar-benar mengayomi rakyat.

Keraguan ini tumbuh dari pengalaman, cerita, hingga bayang-bayang penyalahgunaan wewenang yang belum sepenuhnya hilang.

Meski begitu, 34,4% responden mengaku percaya polisi bisa menjadi badan yang bersih dan profesional menjalankan tanggung jawabnya.



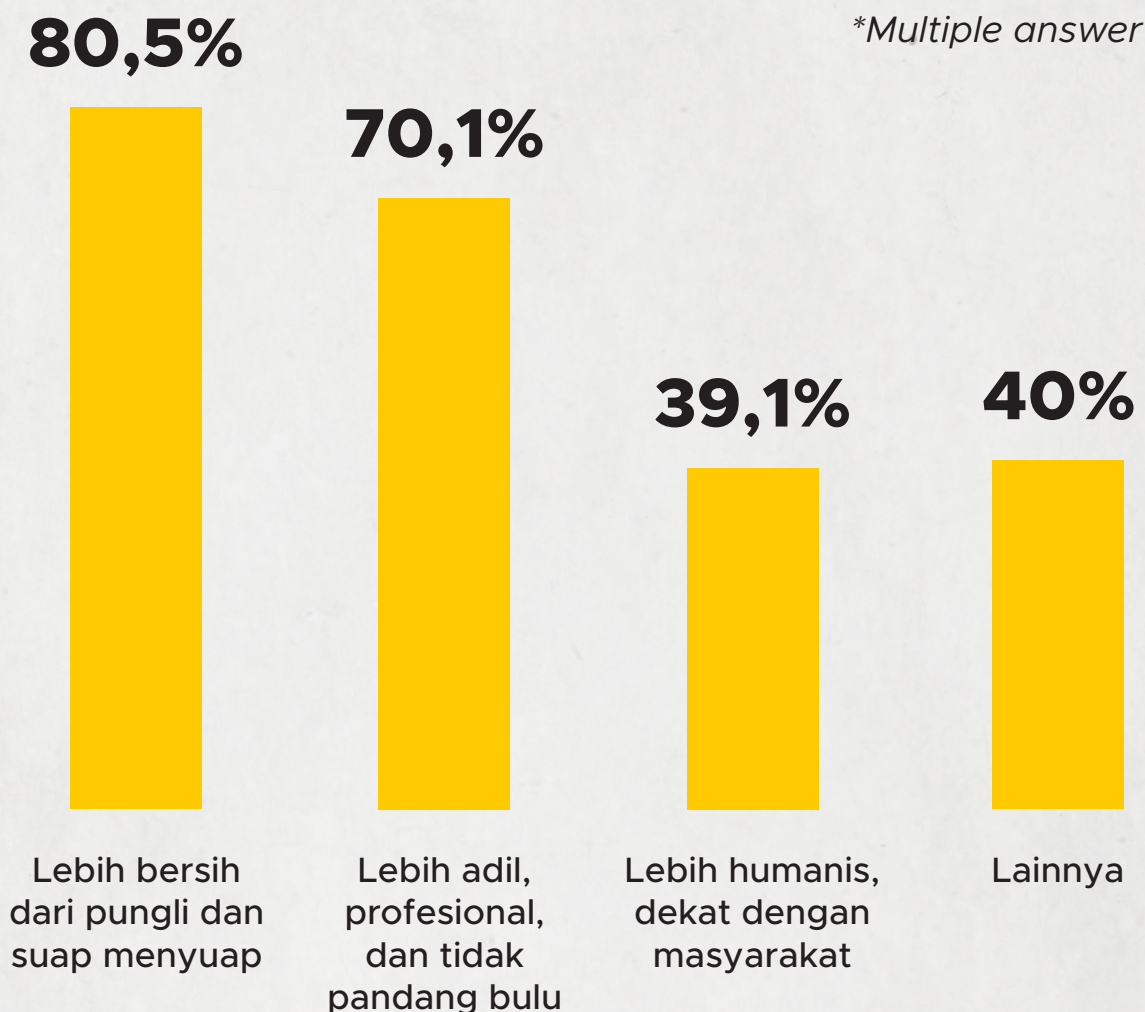
Peran apa yang (pernah) membuat Anda merasa sangat terbantu oleh polisi?



Peran polisi paling terasa khususnya dalam pengaturan lalu lintas. Selain itu, 27,5% responden juga merasa sangat terbantu dalam penanganan kasus kriminalitas dan 26% ketika melaporkan kehilangan.

Ragam peran polisi dalam kehidupan bermasyarakat menjadi cerminan pentingnya pihak kepolisian untuk terus meningkatkan kredibilitas dan menjaga mandat yang diberikan masyarakat.

Apa harapan Anda terhadap perbaikan institusi kepolisian?



Pada akhirnya, responden berharap polisi bisa bekerja lebih bersih, adil, profesional, dan humanis. Bukan sekedar menjadi alat penegak hukum, melainkan pelindung yang bisa dipercaya.

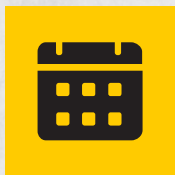
Peran polisi untuk menjamin keamanan masyarakat bukan hanya soal hukum yang ditegakkan, melainkan juga keadilan yang dirasakan.

Kesimpulan

Polisi sebagai lembaga yang melindungi dan mengayomi masyarakat masih menerima penilaian negatif, dengan 66,2% responden mengaku memiliki pengalaman buruk selama berurusan dengan polisi. Pungutan liar (pungli) masih jadi luka lama, membebani warga yang seharusnya dilayani. Sebanyak 45,9% responden merasa jengkel dan 21% responden merasa malu dengan polisi Indonesia, yang bukannya memberi contoh, malah berbuat masalah. Sebanyak 65,6% responden masih ragu melihat polisi sebagai institusi yang bersih, profesional, dan benar-benar mengayomi rakyat.

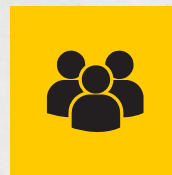
Meski begitu, masyarakat banyak menaruh harapan terhadap kepolisian. Sebagai Bhayangkara negara, polisi memikul amanah besar untuk menjadi pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Sebanyak 80,5% responden berharap polisi bisa lebih bersih, 70,1% berharap polisi bisa lebih adil dan profesional, serta 39,1% berharap polisi lebih humanis dan dekat dengan rakyat. Sekitar 3 dari 4 responden tercatat berinteraksi dengan polisi dalam 2 tahun terakhir, baik untuk mengurus surat kendaraan maupun laporan khusus lainnya, menunjukkan besarnya kebutuhan akan lembaga pelindung yang adil dan profesional.

Tentang Survei



Periode Survei

**08-20 Juni
2025**



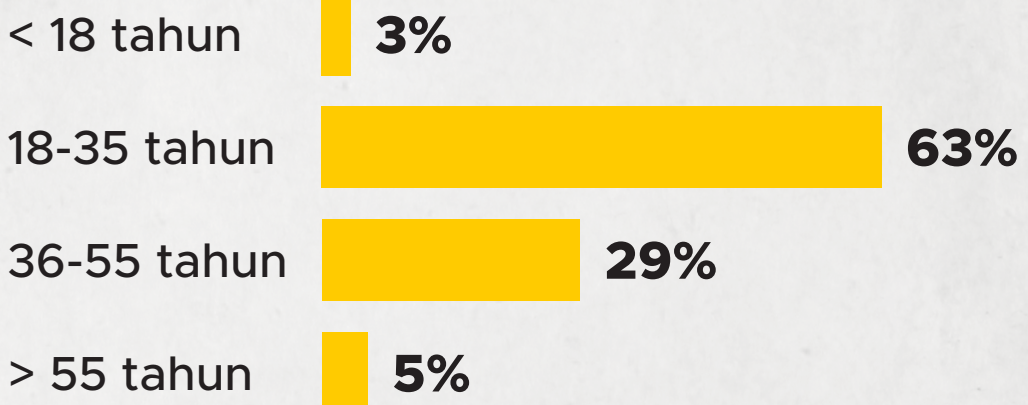
Jumlah
Responden

1.000

Metode

Online Survey para panel responden GoodStats, data kemudian diperkuat dengan metode Kualitatif Forum Group Discussion (FGD) kepada perwakilan sampel.

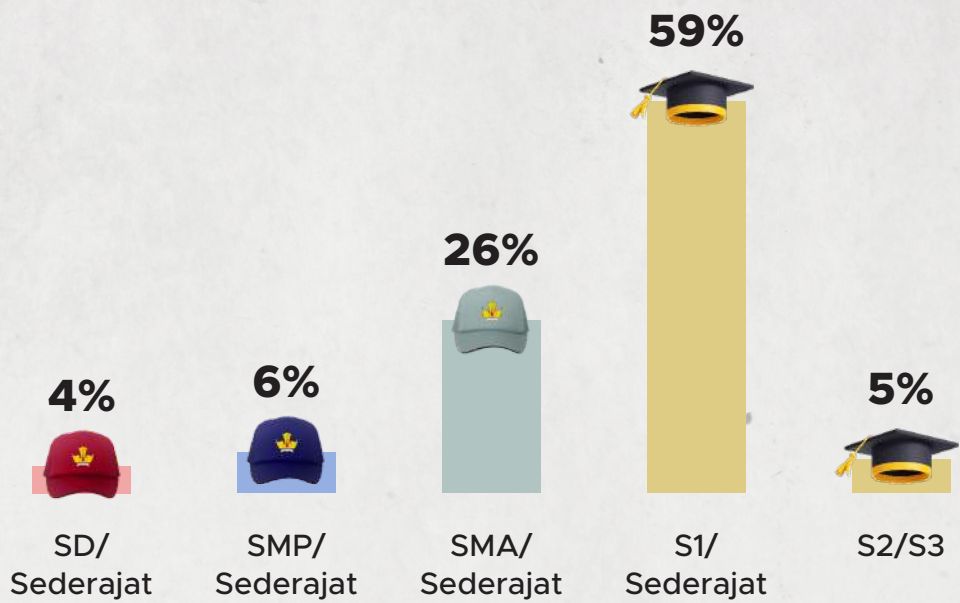
Usia Responden



Jenis Kelamin Responden



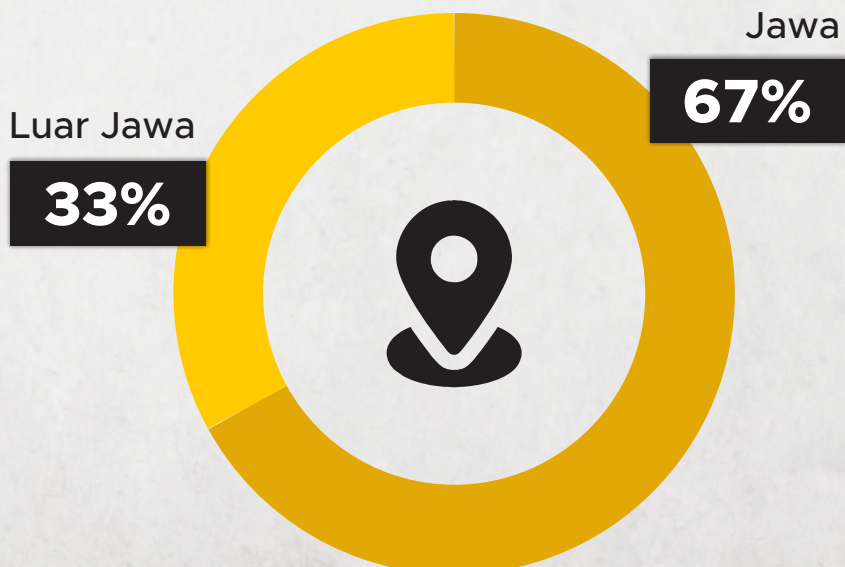
■ Pendidikan Terakhir Responden



■ Pekerjaan Responden



■ Asal Responden



Disusun oleh:



Satu Data, Banyak Cerita

Bagian dari GNFI



www.goodstats.id



[GoodStats.id](https://www.instagram.com/goodstats.id)



[GoodStatsid](https://www.tiktok.com/@goodstatsid)