

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN
INDEKS TATA KELOLA POLRI BERBASIS *ONLINE* (ITK-O)
PADA POLRES SEMARANG**

Abdul Karim

(karimungaran@gmail.com)

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

Mohamad Tohari

(mohamadtohari.undaris@gmail.com)

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

Yogi Ageng Sri Legowo

(yogiagengsrilegowo@gmail.com)

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

ABSTRAK

Institusi Kepolisian Republik Indonesia sedang melakukan reformasi birokrasi menuju prinsip *good governance* yang memenuhi unsur: kompeten, responsive, perilaku (manner), transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabel. Namun dalam melayani masyarakat masih lambat, masih terjadi praktik korupsi, kurang ramah dan masih membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan doktrinal dengan pendekatan non doktrinal (*sociological research*), selanjutnya data dianalisis secara kualitatif deskriptif dan kuantitatif baik data internal maupun eksternal. Responden internal sebanyak 51 personil Polres dari 17 satuan dan responden eksternal sebanyak 51 orang.

Hasil penelitian dari faktor internal Polres, bahwa kondisi sosial politik wilayah Polres Semarang relatif aman dan sangat jarang terjadi konflik. Dalam mengelola sumber daya manusia dilakukan secara terbuka, dan hampir tidak ada gratifikasi, dan dalam pendampingan hukum bagi yang bermasalah dilakukan secara adil. Pembinaan terhadap fungsi, perencanaan, pelaksanaan kegiatan dan capaian kinerja seluruh satpol dilakukan dengan baik dan adil. Gratifikasi/korupsi tidak pernah terjadi dan telah dilakukan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi secara optimal. Kemudian dari faktor eksternal, bahwa masyarakat Kabupaten Semarang tahun 2022 telah memanfaatkan layanan dari Polres, keberadaan FKPM cukup efektif. Babinkamtibmas berinisiatif dalam penyuluhan dan menegakkan hukum dilakukan cukup tinggi. Bersikap baik dalam melayani masyarakat. Cukup cepat dalam melayani pembuatan SIM, SKCK, namun masih ada praktik korupsi dalam mengurus SIM dan proses liris-sidik serta praktik percaloan SIM. Cukup optimal dalam mengendalikan gratifikasi/korupsi, adil dalam melayani masyarakat dan jarang terjadi konflik dalam masyarakat, walaupun terjadi konflik pada saat pemilu masih bisa terkendali. Kemudian

dalam skala penilaian Indeks Tata Kelola *Online* secara kuantitatif diperoleh nilai 7,88 dalam hal ini termasuk kriteria “**Baik**”

Kata kunci: Indeks Tata Kelola, Berbasis *Online*, Polri Polres Semarang

PENDAHULUAN

Lembaga Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) secara ketatanegaraan diatur dalam Pasal 30 ayat 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUDNRI) Tahun 1945 (4) Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum. Instansi kepolisian Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga pemerintah tentu dalam melaksanakan tugas memerlukan tata kelola yang baik dalam pengelolaan intansinya, karena tujuan akhirnya adalah peningkatan kinerja, untuk itu diperlukan penerapan kedisiplinan yang tinggi, responsive, akuntabel dan transparan¹.

Berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI, bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan Pasal 4, POLRI bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia². Dalam hal ini bagian dari pelaksanaan Pasal 28 D ayat 1 UUDNRI Tahun 1945 (1) Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum³.

Kepolisian telah mencanangkan reformasi secara gradual yang meliputi reformasi bidang instrumental, struktural dan kultural. Keseluruhan tahapan reformasi dituangkan dalam *Grand Strategy* Polri 2005 – 2025 yang terbagi menjadi 3 tahap. Lima tahun pertama 2005 – 2009 dikenal dengan *Trust Building*, tahap kedua tahun 2010 – 2014 *partnership building*, tahap ketiga tahun 2015 – 2024 *strive for excellent*

¹ Pasal 30 (4) UUDNRI Tahun 1945

² Pasal 2 dan 4 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI

³ Pasal 28 D (2) UUDNRI Tahun 1945

yang terbagi dalam dua kegiatan yaitu tahun 2015 – 2019 *strive for excellent* dan tahun 2020-2024 adalah *excellent* sebagai wujud pelayanan prima Kepolisian⁴.

Berdasarkan Peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 1 angka 9 bahwa Tata Kelola Polri adalah serangkaian proses pengelolaan dan penataan penguatan organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, manajemen sumber daya manusia, peningkatan kualitas pelayanan publik, manajemen perubahan, penguatan akuntabilitas dan pengawasan melalui interaksi antar satuan fungsi di lingkungan Polri dan masyarakat⁵.

Perkembangan pelayanan Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia saat ini cenderung dilakukan secara *online*, karena untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Sehingga Indeks Tata Kelola Online (ITK-O) Kepolisian Negara Republik Indonesia makin hari kian terpublikasi dalam masyarakat dengan mengacu pada standar tata kelola sesuai pendapat By Stephen D. Mastrofski⁶ menyebut ada enam standar tata kelola yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja polisi, yaitu: 1) *Attentiveness* : tingkat kehadiran Polisi di tengah masyarakat; 2) *Reliability* : tingkat kecepatan/cepat tanggap; 3) *Responsiveness* : upaya untuk memenuhi permintaan masyarakat dan memberikan penjelasan terhadap alasan tindakan dan keputusan; 4) *Manner* : memperlakukan masyarakat dengan penuh penghargaan; 5) *Competence* : kompetensi/kecakapan anggota Polri; 6) *Fairness* : perlakuan yang adil terhadap semua tanpa terkecuali.

Sebagaimana isu yang sedang berkembang saat ini citra institusi kepolisian sedang mengalami perubahan sebagai dampak reformasi birokrasi, namun kesan yang timbul dikalangan masyarakat saat ini pelayanannya masih belum baik, dalam melayani masyarakat masih lambat, masih ada praktik percaloan SIM, masih terjadi praktik korupsi, kurang ramah dan masih membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

⁴ *Grand Strategy* Polri 2005 – 2025

⁵ Peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 1 angka 9

⁶ By Stephen D. Mastrofski, 1999, Jurnal “*Policing For People*”, hal 6
https://www.policinginstitute.org/wp-content/uploads/2015/06/Mastrofski-1999_Policing-For-People.pdf
diakses pada tanggal 28 Oktober 2022

Dengan mengacu pada enam standar tata kelola tersebut di atas diharapkan pelayanan terutama pelayanan secara *online* POLRI khususnya POLRES Semarang jauh lebih baik, cepat, sigap, akurat, akuntabel, kompeten, dan kian professional.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan perpaduan antara pendekatan doktrinal dengan pendekatan non doktrinal (*sociolegal research*) yaitu perpaduan antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui indeks tata kelola Polri berbasis online (ITK-O) pada Polres Semarang menurut persepsi masyarakat kabupaten Semarang. Dalam mengalisis data primer dan data skunder Menurut Sutandyo Wignyosoebroto⁷ bahwa data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan di lapangan dengan lengkap selanjutnya diolah dan dianalisis dengan langkah-langkah : *editing, coding*, membuat kategori untuk klasifikasi jawaban, menghitung frekuensi, tabulasi, tabel sebagai kerangka analisis data.

Berdasarkan Peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 5 ayat (2) Asesmen organisasi menggunakan metode: Studi literatur, Kuantitatif dengan analisis dan observasi data objektif, Kualitatif dengan analisis data persepsi⁸. Sehingga dalam penelitian ini teknik analisis datanya dibuat dua analisis yaitu secara kualitatif deskriptif melalui sajian data presentase masing-masing satuan fungsi dan profesi atau pekerjaan. Selanjutnya data tersebut dianalisis menjadi persepsi dari internal Polres dan eksternal masyarakat kabupaten Semarang terhadap tata kelola khususnya kualitas pelayanan berbasis *online* POLRI Polres Semarang kepada masyarakat kabupaten Semarang.

PEMBAHASAN

Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia dan Perkap Nomor 5 tahun 2018 tanggal 24 September 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Polri dan surat Kapolri Nomor. B/5653/IX/REN.2.3/2019/Srena tanggal 30 September 2019 perihal Pelaksanaan ITK Polri Online (ITK-O) dalam Pengukuran

⁷ Sutandyo Wignyosoebroto. 2002, *Pengolahan dan Analisa Data*. Yang dimuat dalam Koentjaraningrat *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia, Jakarta. Hal 270.

⁸ Pasal 5 (2) Peraturan Kapolri Nomor 5 tahun 2018 tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kinerja Reformasi Birokrasi Polri (RBP) tingkat Polres di seluruh Indonesia. Undang Undang Kepolisian juga mengamanatkan fungsi lain kepada Polri yakni pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Linyomyan). Guna mengoptimalkan fungsi-fungsi tersebut, Polri menerjemahkan kedalam program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dengan tiga fokus utama, yakni (1) Aspek struktural; (2) Aspek instrumental; dan (3) Aspek kultural. Tiga aspek tersebut selain bertujuan untuk dapat mengoptimalkan fungsi Polri sesuai UU, juga agar menciptakan personel Polri yang humanis, anti Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), serta professional. Program RBP telah berjalan dua tahap, dan hasilnya menunjukkan terjadinya serangkaian perubahan pada aspek struktural dan instrumental lembaga Polri yang dapat dilihat langsung oleh publik.

Berdasarkan⁹ Pasal 2 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Pengukuran Tata Kelola Polri, bertujuan untuk:

1. menilai kinerja pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Polri;
2. mengetahui profil dan kinerja Satker dan/atau Satfung di lingkungan Polri; dan
3. perbaikan organisasi Polri di bidang pembinaan dan operasional.

Kemudian mengacu pada Pasal 3, bahwa Pengukuran Tata Kelola Polri dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Independen, yaitu pengukuran dilaksanakan secara mandiri untuk menjaga netralitas, objektivitas dan kesahihan data;
2. Kompeten, yaitu pengukuran dilaksanakan oleh tim yang berpengalaman di bidang tata kelola khususnya dalam pembuatan ITK Polri dan Asesmen organisasi;
3. Transparan, yaitu pengukuran dilaksanakan secara terbuka;
4. Akuntabel, yaitu pengukuran dilakukan dengan penuh tanggung jawab didukung oleh bukti dukung yang dapat diverifikasi kebenarannya; dan
5. Integritas, yaitu memiliki nilai kejujuran, peduli, berani, bekerja keras, adil dan disiplin

Selanjutnya berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Standar Pengukuran Tata Kelola Polri, terdiri atas:

⁹ Pasal 2, 3 dan 7 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Pengukuran Tata Kelola Polri

- a. kompetensi, merupakan kapasitas dan kemampuan Satker dan/atau Satfung untuk dapat menjalankan tugas, meliputi aspek:
 1. sumber daya manusia;
 2. sarana prasarana; dan
 3. piranti lunak;
- b. responsif merupakan daya tanggap Satker dan atau Satfung dalam menjalankan tugasnya meliputi aspek:
 1. inisiatif;
 2. kreatif;
 3. inovatif; dan
 4. kecepatan pelayanan;
- c. perilaku, merupakan sikap dan tindakan yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran Satker dan/atau Satfung dalam menjalankan tugasnya berdasarkan data yang bersumber dari fungsi pengawas internal dan eksternal yang meliputi aspek:
 1. pelanggaran disiplin dan kode etik; dan
 2. tindak pidana;
- d. transparansi, merupakan keterbukaan informasi Satker dan/atau Satfung yang mudah diakses oleh publik sesuai peraturan perundang-undangan, meliputi aspek:
 1. pelayanan publik; dan
 2. pengelolaan anggaran;
- e. keadilan, merupakan implementasi tugas oleh Satker dan/atau Satfung secara setara, seimbang dan tidak memihak, meliputi aspek:
 1. pelayanan publik;
 2. sumber daya manusia;
 3. anggaran; dan
 4. sarana dan prasarana;
- f. efektivitas, merupakan ketercapaian target dan tujuan sesuai dengan perencanaan Satker dan/atau Satfung, meliputi aspek:
 1. program;
 2. kegiatan; dan
 3. hasil;

g. akuntabilitas, merupakan pertanggungjawaban proses pelaksanaan tugas Satker dan/atau Satfung, meliputi aspek:

1. kinerja; dan
2. anggaran.

Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia (ITK) adalah instrumen untuk mengukur kinerja dan capaian program RBP dengan menggunakan 7 prinsip-prinsip tata kelola Kepolisian yang baik (*good governance*) yaitu kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabilitas yang bersifat obyektif dan komprehensif yang dapat digunakan sebagai landasan untuk pengambilan kebijakan berdasarkan bukti (*evident based*), sekaligus sebagai tolok ukur kemajuan yang dicapai, dan sebagai alat untuk memperbandingkan kinerja secara obyektif, fair, dan akurat¹⁰.

Pelaksanaan Indeks Tata Kelola Polri Berbasis *Online* (ITK-O) yang dilakukan oleh Polres Semarang dilakukan berdasarkan:

1. Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
2. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor KEP/399/I/2019 Tanggal 28 Februari 2019 Tentang Pengesahan Road Map Pengukuran Kinerja Menggunakan Indeks Tata Kelola Polri secara Online Tahun 2018-2019 (perubahan);
3. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: B/7616/REN.2.3./2022 Tanggal 13 September 2022 Perihal Direktif Pelaksanaan Pengukuran ITK-O Tahun 2022
4. Surat Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah Nomor: B/10001/IX/REN.2.3./2022 Tanggal 22 September 2022 Perihal Direktif Pelaksanaan Pengukuran ITK-O Tahun 2022.

Dalam hal ini untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan indeks tata kelola *online* Polri Polres Semarang dalam pelaksanaan reformasi terhadap tugas-tugas Kepolisian Republik Indonesia. Polres Semarang diharapkan mampu mempercepat tercapainya penerapan prinsip-prinsip *clean government* dan *menuju*

¹⁰ Laporan Eksekutif Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2015:4

prinsip *good governance* yaitu dengan standar pengukuran tata kelola Polri: kompeten, responsive, perilaku (manner), transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabel.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dilakukan pada tanggal 4 Oktober sampai dengan 16 November 2022, bahwa berdasarkan hasil analisis data dari faktor internal melibatkan 51 responden yang berasal dari 17 satuan fungsi dari Polres Semarang yaitu; Bagian Ops, Bagian Perencanaan, Bagian Sumber Daya, Satuan Binmas, Satuan Lantas, Satuan Intelkan, Satuan Reskrim, Satuan Resnarkoba, Satuan Sabhara, Satuan Tahti, Pimpinan, SPKT, Sie Propam, Siewas, Sitipol, Sieum, Siekeu. Dari 51 responden berjenis kelamin laki-laki 34 orang dan perempuan 17 orang. Usia responden yaitu usia 20 – 30 tahun sebanyak 10 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 21 orang, usia 41 – 50 tahun sebanyak 10 orang, dan usia 51 – 60 orang sebanyak 10 orang.

Kemudian dari faktor eksternal melibatkan 51 responden terdiri atas terdiri atas 17 profesi atau pekerjaan yaitu: Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, DPRD Kabupaten Semarang, Kejaksaan Negeri, Akademisi, Media Massa, Organisasi Masyarakat, Dinas Perijinan Kabupaten Semarang, Kesbangpol Kabupaten Semarang, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Semarang, Dinas Sosial Kabupaten Semarang, Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang, Pasi Intel Kodim dan Babinsa TNI AD, Asosiasi pengusaha Perkebunan/ Tambang/Konstruksi, Asosiasi Buruh Kabupaten Semarang, Organisasi Kepemudaan Kabupaten Semarang, dan Lembaga Swadaya Masyarakat dari masyarakat Kabupaten Semarang. Dari 51 responden, 39 orang berjenis kelamin laki-laki dan 12 orang perempuan. Usia responden yaitu Usia 20 – 30 tahun sebanyak 11 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 6 orang, 41 – 50 tahun sebanyak 9 orang, 51 – 60 tahun sebanyak 18 orang, dan 61 – 70 sebanyak 7 orang.

Berdasarkan analisis data secara kwalitatif deskriptif tersebut di atas dan arah kuesioner dapat disimpulkan:

1. Faktor Internal

- a. Kondisi sosial politik wilayah Polres Semarang. berdasarkan karakteristik struktur masyarakat (politik, ekonomi, SARA, dll) potensi terjadinya **konflik rendah**. Selama dua tahun terakhir sangat jarang terjadi konflik, walaupun terjadi konflik politik (pemilu), antar kampung, dan lainnya. Kemudian selama

dua tahun terakhir **sangat jarang terjadi konflik** di wilayah kerja Polres, mengingat sudah sesuai penggelaran kekuatan dengan peta kerawan.

b. Manajemen Sumber Daya Manusia/Personel, bahwa:

- 1) Perencanaan kebutuhan personil sesuai dengan kebutuhan organisasi dan Perekrutan Jabatan Strategis di level Polres dilakukan **secara terbuka**. Selanjutnya dalam pembinaan karir personil UKP, KGB, mutasi, pengangkatan dan pemberhentian jabatan yang menjadi lingkup kewenangan Polres dilakukaaan **secara terbuka**. Kemudian pembinaan karir personel Polri di Polres seperti informasi pelatihan fungsi seperti : fungsi teknis kepolisian, keterpaduan antar fungsi, teknis kepolisian dan fungsi pendukung semuanya dilakukan **secara terbuka**.
- 2) Praktik pemberian imbalan (gratifikasi) untuk mengurus kenaikan pangkat, berkas tanda jasa, atau pendidikan (kejuruan/pelatihan) **hampir tidak pernah ada**.
- 3) Pendampingan hukum dan penanganan pelanggaran bagi personel yang mengalami permasalahan hukum **dilakukan secara adil**. Demikian pula dalam penanganan pelanggaran oleh personel dilakukan tanpa melihat latar belakang satfung dan kepangkatan. Selanjutnya bantuan kepada personel dalam mengatasi permasalahan (hukum/pribadi) dilakukan dengan baik. Kemudian **tidak pernah terjadi praktik kekerasan** pada proses lidik-sidik terhadap anggota/ personel Polres yang melakukan pelanggaran (disiplin, etika, pidana).
- 4) Praktik kekerasan pada proses lidik-lidik terhadap anggota/personel Polres yang melakukan pelanggaran (disiplin, etika, pidana) **tidak pernah terjadi**.

c. Interaksi antar Satuan Fungsi, bahwa:

- 1) Pembinaan terhadap fungsi keuangan dilakukan dengan frekuensi **tinggi**. Demikian pula Sosialisasi dan asistensi Jukminu Polri (petunjuk administrasi ketatausahaan) dan juga dalam Pemutakhiran perangkat keras dan perangkat lunak Sistem Informasi dan Teknologi Polres;
- 2) Pembekalan teknis untuk persiapan operasi kepolisian dan Pembekalan teknis perencanaan dan penganggaran dilakukan dengan **baik**. Demikian pula Pelaksanaan monitoring perencanaan, pelaksanaan kegiatan dan capaian

kinerja seluruh satfung. Selanjutnya Informasi prosedur pencairan anggaran dan pelayanan administrasi umum dilakukan dengan **mudah**;

- 3) Monitoring perencanaan, pelaksanaan kegiatan dan capaian kinerja seluruh satfung telah dilakukan dengan **adil**. Demikian pula Asistensi penyusunan, penyerapan dan evaluasi anggaran kepada setiap satfung. Dalam hal Penelaahan perwabkeu kepada setiap Satfung dalam realisasi anggaran telah **dilakukan dengan adil** dan juga Pelayanan administrasi umum (kesekretariatan dan pengarsipan) pada setiap satfung;
- 4) Pelayanan perawatan perangkat system informasi komunikasi diseluruh satfung telah dilakukan secara adil. Kemudian kelancaran dan kenyamanan penggunaan teknologi informasi atau internet Polres telah dilakukan dengan nyaman dan lancar.

d. Pengendalian Gratifikasi/Korupsi, bahwa:

- 1) Dalam rangka pencairan anggaran (pembiayaan) dan pelayanan administrasi umum **tidak pernah terjadi** gratifikasi/korupsi. Demikian pula dalam perawatan perangkat keras dan perangkat lunak (Sistem Informasi dan Teknologi) tidak pernah terjadi gratifikasi/korupsi.
- 2) Upaya-upaya yang dilakukan oleh Polres ini dalam memberantas praktik gratifikasi (suap, pungli, gratifikasi, dll) **sudah optimal**. Adapun upaya yang dilakukan melalui berbagai cara, yaitu:
 - a) Memberikan himbuan melalui sepanduk;
 - b) Penandatanganan pakta integritas;
 - c) Himbuan melalui kegiatan keagamaan/rohani;
 - d) Membuka kotak pengaduan;
 - e) Membangun Wistle Blowing System / Pelaporan Tindak Pidana;
 - f) Membangun system pelayanan terpadu;
 - g) Membangun system pelayanan berbasis elektronik;
 - h) Membentuk Satgas Anti Gratifikasi/suap/korupsi.

2. Faktor Eksternal

- a. Masyarakat Kabupaten Semarang tahun 2022 telah memanfaatkan layanan dari Polres, seperti: Mengurus SIM, SKCK, Laporan Kepolisian, Rapat Koordinasi,

dan sebagainya. Demikian pula telah mendapatkan informasi/berita (dari media masa, kerabat, teman) terkait pelayanan yang diberikan oleh Polres Semarang;

b. Hubungan dengan Stakeholder

- 1) Masyarakat kabupaten Semarang memiliki persepsi bahwa Polres **cukup sering** melakukan koordinasi dengan instansi/lembaga terkait dan keberadaan FKPM **cukup efektif** dalam menjaga kamtibmas.
- 2) Keberadaan personil Babinkamtibmas yang bertugas di desa/kelurahan domisili responden **mengenal dengan baik**, mengetahui, dan bertemu di acara-acara kemasyarakatan;
- 3) Komitmen Bhabinkamtibmas dalam menegakkan hukum dan konstitusi adalah **cukup tinggi** meski bertentangan dengan kebiasaan masyarakat. Kemudian penyuluhan yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas **cukup tinggi** yang mencakup seluruh wilayah Polres Semarang.

c. Inisiatif Polres Semarang

- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa Inisiatif anggota Bhabinkamtibmas **cukup tinggi** dalam melaksanakan penyuluhan untuk mencegah potensi konflik;
- 2) Inisiatif anggota Polres **cukup tinggi** dalam melakukan pendampingan dan pemeliharaan kesehatan tahanan.

d. Sikap Personil Polres dalam Pelayanan Masyarakat.

- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa sikap penyidik saat memproses laporan kriminal dari masyarakat adalah **memperlakukan dengan baik**;
- 2) Masyarakat memiliki persepsi bahwa sikap petugas dalam melayani kunjungan keluarga atau kerabat adalah cukup baik.

e. Kesigapan/kecepatan personel/petugas Polres dalam menjalankan tugas:

masyarakat memiliki persepsi kecepatan pelayanan dalam pembuatan dan perpanjangan SIM, pelayanan SKCK, penanganan perkara kriminal umum, penanganan perkara kasus penyalahgunaan narkoba, mendatangi ke tempat kejadian perkara, pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa, merespon complain dari penghuni tahanan terkait fasilitas tahanan dan hubungan antar tahanan, dan kecepatan personil SPKT melayani aduan dari internal maupun eksternal Polres termasuk katagori **cukup cepat**.

- f. Pengendalian Gratifikasi/Korupsi;
- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa **masih ada praktik korupsi** (pungli atau pemberian uang terima kasih) terhadap pelayanan mengurus /mendapatkan SIM. Demikian pula dalam hal tilang pada pelanggaran Lalin dan saat patroli kepoloisian;
 - 2) Masyarakat memiliki persepsi bahwa **hampir tidak ada praktik korupsi** (pungli atau pemberian uang terima kasih) dalam mengurus/mendapatkan SKCK dan saat proses pengaduan atau pembuatan laporan Polisi di SKPT serta saat keluarga/penjenguk kepada para tahanan.
 - 3) Masyarakat memiliki persepsi bahwa menyatakan **masih ada praktik korupsi** (pungli atau pemberian uang terima kasih) saat penyelidikan dan penyidikan pidana umum dan saat penyelidikan dan penyidikan tersangka pelaku kejahatan narkoba.
- g. Praktik percaloan dalam pelayanan SIM. Dalam hal ini masyarakat memiliki persepsi bahwa **masih ada praktik percaloan** dalam pelayanan SIM.
- h. Upaya yang dilakukan oleh Polres dalam membrantas gratifikasi, suap, pungli dll. Dalam hal ini masyarakat memiliki persepsi bahwa **cukup optimal** upaya yang dilakukan oleh Polres dalam membrantas praktik gratifikasi (suap, pungli, gratifikasi dll)
- i. Praktik Kekerasan fisik dan verbal oleh personel Polres dalam menjalankan tugas:
- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa personil Polres **cenderung jarang** melakukan praktik kekerasan fisik maupun verbal dalam menjalankan penanganan kasus pidana umum. Demikian pula dalam hal menjalankan tugas penanganan tersangka narkoba;
 - 2) Masyarakat memiliki persepsi bahwa personil Polres **jarang** melakukan praktik kekerasan fisik maupun verbal dalam menjalankan tugas penanganan unjuk rasa. Demikian pula dalam hal pelecehan terhadap pelapor saat pembuatan laporan Polisi.
- j. Penerapan prinsip keadilan kepada masyarakat yang berurusan dengan Polres dalam:

- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa dalam pelayanan SIM dan SKCK serta penanganan pelapor/aduan kasus pidana/perdata oleh personil Polres dalam menerapkan prinsip keadilan (perlakuan yang sama tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi dan SARA) termasuk dalam katagori **adil**;
 - 2) Masyarakat memiliki persepsi bahwa penanganan pelanggaran lalu lintas dan penanganan radikalisme dan konflik sosial dan SARA, serta penanganan penyalahgunaan narkoba tanpa memandang SARA oleh personil Polres dalam menerapkan prinsip keadilan (perlakuan yang sama tanpa memandang latar belakang social ekonomi dan SARA) termasuk dalam katagori **cukup adil**.
- k. Potensi Konflik.
- 1) Masyarakat memiliki persepsi bahwa **jarang terjadi** konflik dua tahun terakhir di wilayah Polres Semarang;
 - 2) Masyarakat memiliki persepsi bahwa berdasarkan karakteristik masyarakat (politik, ekonomi, SARA dll) potensi terjadinya konflik di wilayah Polres **cenderung rendah bahkan rendah**;
 - 3) Masyarakat berpersepsi bahwa jenis konflik yang paling mungkin terjadi di wilayah Polres adalah **konflik politik (pemilu), konflik masyarakat dengan perusahaan, dan/atau konflik antar kampung**, dan lainnya.

Berdasarkan analisis data kuantitatif dari data responden internal dan eksternal, diukur melalui skala penilaian sesuai Pasal 8 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia¹¹, sebagai berikut:

1. 1,00 sampai dengan 2,29, sangat buruk;
2. 2,30 sampai dengan 3,57, buruk;
3. 3,58 sampai dengan 4,86, cenderung buruk;
4. 4,87 sampai dengan 6,14, sedang;
5. 6,15 sampai dengan 7,43, cenderung baik;
6. 7,44 sampai dengan 8,71, baik; dan
7. 8,72 sampai dengan 10,00, sangat baik;

¹¹ Pasal 8 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia

Adapun hasil analisis data dari responden internal Polres sebagai berikut:

1. Analisis data dari responden internal sebanyak 51 orang yang telah mengisi *link google form* dan/atau memilih jawaban kuisisioner sebanyak 31 pertanyaan. Namun dalam hal ini pertanyaan nomor 2, 29, dan 30 tidak bisa dianalisis secara kuantitatif karena pilihan jawabannya tidak terukur, sehingga dijawab secara objektif sesuai arah pertanyaannya. Adapun hasil analisis kuantitatifnya sebagai berikut:

Jumlah Skor Maksimal Per Responden	=	168
Jumlah Responden	=	51
Jumlah Skor Maksimal	=	8568
Jumlah Skor Seluruh	=	7154
Persentase Jumlah Skor Terhadap Skor maksimal (%)	=	83,49673203
Penilaian ITK-O Skala 1-10	=	8,349673203
Kriteria	=	Baik

2. Analisis data dari responden eksternal sebanyak 51 orang yang telah mengisi *link google form* untuk menjawab kuisisioner sebanyak 44 pertanyaan. Namun dalam hal ini pertanyaan nomor 1, 2, 43, dan 44 tidak bisa dianalisis secara kuantitatif karena pilihan jawabannya tidak terukur, sehingga dijawab secara objektif sesuai arah pertanyaannya. Adapun hasil analisis kuantitatifnya sebagai berikut:

Jumlah Skor Maksimal Per Responden	=	240
Jumlah Responden	=	51
Jumlah Skor Maksimal	=	12240
Jumlah Skor Seluruh	=	9074
Persentase Jumlah Skor Terhadap Skor maksimal (%)	=	74,13398693
Penilaian ITK-O Skala 1-10	=	7,413398693
Kriteria	=	Cenderung Baik

Menunjuk hasil penilaian ITKO dari internal Polres sebesar = 8,349673203 dan dari eksternal Polres sebesar = 7,413398693. Jumlah hasil penilaian internal dan eksternal Polres dibagi dua = $15,763071896 : 2 = 7,881535948$ dibulatkan menjadi **7,88**. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara kuantitatif bahwa persepsi

masyarakat terhadap pelaksanaan Indeks Tata Kelola Polri Berbasis *Online* (ITK-O) pada Polres Semarang termasuk Kriteria “**BAIK**”.

A. Saran

1. Beberapa Hambatan/tantangan dari **Internal Polres**, antara lain;
 - a. Wilayah Polres Semarang luas, sehingga membutuhkan personil yang tangguh dan didukung akomodasi yang cukup sesuai kebutuhan;
 - b. Sarana dan Prasarana:
 - 1) Sebagian PC belum *diupdate* baik *software* maupun *hardware*
 - 2) Sarana prasarana yang ada belum dioptimalkan dan kurang dirawat dengan baik
 - 3) Sarpras untuk kegiatan dinas anggota masih kurang
 - 4) Lahan parkir kendaraan kurang memadai
 - 5) ruangan setiap satfung dengan anggota yang sesuai DSP terpenuhi, namun ruangnya kecil
 - 6) Ruang tahanan tidak layak, karena antara jumlah tahanan tidak sesuai dengan kapasitas ruangan, dan tidak ada tempat berjemur sehingga tidak sesuai dengan standart.
 - c. Anggaran:
 - 1) kurang memadai dikarenakan ada beberapa pos yang tidak masuk dalam mata anggaran
 - 2) sebagian kegiatan yang didukung anggaran tapi tidak pernah sampai ke pelaksana
 - d. Sumber Daya Manusia (SDM) di Polres.
 - 1) Kesulitan dalam mengurus proses cuti dan hak cuti anggota Polri tidak diberikan secara penuh
 - 2) Perlu ditingkatkan skill melalui pendidikan keterampilan berbasis IT terutama dalam menghadapi era 4.0.
 - 3) Bagian, Satuan, dan Seksi, maupun Polsek tidak sesuai dengan Daftar Susunan Polri
 - 4) Kurangnya anggota personel polisi sehingga belum memenuhi DSP yang ideal.

- 5) Masih adanya anggota yang belum memahami tupoksinya dan kurang humanis dalam melayani masyarakat.
- 6) Job Perwira masih banyak diisi oleh Bintara
- 7) Job Jabatan masih cenderung kepada wajah baru, sedangkan wajah lama cenderung dipertahankan pada bagian-bagian tertentu.

2. Faktor Eksternal

Masyarakat Kabupaten Semarang memberikan masukan atau rekomendasi untuk perbaikan kinerja Polres Semarang, sebagai berikut:

- a. Peningkatan kemampuan SDM Polri yang jujur dan amanah, agar lebih professional dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan globalisasi.
- b. Meningkatkan kualitas keadilan pelayanan, komunikasi, mengayomi, melindungi kepada masyarakat sesuai Tupoksi demi mewujudkan Visi dan Misi Polri.
- c. Lebih cepat dalam merespon setiap laporan tindak pidana dari masyarakat segera ditindaklanjuti tanpa biaya apapun.
- d. Meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat dan koordinasi dengan tokoh masyarakat, dan organisasi masyarakat serta pihak terkait.
- e. Anggota Polri harus benar-benar netral, independen dan lebih humanis dalam melayani masyarakat.
- f. Dalam Rekrutmen (analisis jabatan) anggota Polres dilakukan secara objektif, sehingga memberi jenjang karir sesuai dengan kompetensinya.
- g. Diperlukan sosial media seperti Instagram dan *Face Book* masing-masing Polsek dan Polres terupdate setiap hari tentang kejahatan, perkelaian, pencurian, kekerasan, dan lainnya di wilayah masing-masing.
- h. Ditingkatkan patroli malam hari di lingkungan kota dan di desa binaannya demi keamanan, ketenteraman, kenyamanan, dan ketenangan masyarakat.
- i. Jangan terjadi praktik pungli, gratifikasi, suap, (TIPIKOR) di Satuan Fungsi di jajaran Polres dan Polsek dalam melayani, mengayomi, dan melindungi serta menegakkan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- By Stephen D. Mastrofski, 1999, Jurnal “*Policing For People*”,
<https://www.policinginstitute.org/wp-content/uploads/2015/06/Mastrofski-1999-Policing-For-People.pdf> diakses pada tanggal 28 Oktober 2022
- Sutandyo Wignyosoebroto. 2002, *Pengolahan dan Analisa Data*. Yang dimuat dalam Koentjaraningrat *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Gramedia, Jakarta.
- Peraturan-peraturan**
- UUDNRI Tahun 1945
- UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang POLRI
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi
2010-2025;
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018
Tentang Pengukuran Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor KEP/399/I/2019
Tanggal 28 Februari 2019 Tentang Pengesahan Road Map Pengukuran Kinerja Menggunakan Indeks Tata Kelola Polri secara Online Tahun 2018-2019
(perubahan);
- Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : B/7616/REN.2.3./2022
Tanggal 13 September 2022 Perihal Direktif Pelaksanaan Pengukuran ITK-
Tahun 2022
- Surat Kepala Kepolisian Daerah Jawa Tengah Nomor: B/10001/IX/REN.2.3./2022
Tanggal 22 September 2022 Perihal Direktif Pelaksanaan Pengukuran ITK-O
Tahun 2022.
- Laporan Eksekutif Indeks Tata Kelola KEPOLISIAN NEGARA
REPUBLIK

INDONESIA Tahun 2015:4

https://ntb.polri.go.id/wp-content/uploads/2017/03/laporan-eksekutif-index-tata-kelola-kepolisian-negara-repulik-indonesia_0.pdf

diakses tanggal 18 Oktober 2022