



# Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Polda Banten Meningkat

Ayu Amalia - [BANTEN.KWRI.OR.ID](http://BANTEN.KWRI.OR.ID)

Jun 19, 2024 - 17:12



Jakarta - Lembaga survei Alvara Research Center melaksanakan penelitian khusus tentang kinerja Kepolisian Daerah Banten untuk persepsi kepuasan, permasalahan atau persoalan di masyarakat serta terkait dengan presisi dan

transformasi digital yang saat ini berjalan di Kepolisian.

Hasanudin Ali, Founder Alvara Research Center mengatakan telah melaksanakan riset khusus kinerja Kepolisian Daerah Banten beberapa waktu lalu, "Tim peneliti Alvara Research telah melaksanakan penelitian yang fokus pada kinerja Kepolisian Daerah Banten, yaitu dilihat dari persepsi kepuasan masyarakat, permasalahan dan persoalan di masyarakat serta presisi dan transformasi digital. Persepsi kepuasan diukur dari berbagai aspek sarana dan personil seperti Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan layanan dan Kesesuaian layanan" jelas Ali pada paparannya (19/06) .

Selanjutnya Ali menyatakan riset ini bertujuan untuk mengetahui citra kepolisian yang dinilai kurang baik sehingga perlu melihat sejauh mana persepsi kepuasan masyarakat terhadap Polda Banten "Diakhir tahun 2023 terjadi transformasi kepemimpinan dengan Kapolda baru di Polda Banten, dilanjutkan pada awal tahun 2024 dilaksanakan Pemilihan Presiden Dimana tahun 2024 ini merupakan tahun pemilu di Indonesia. Sering kali citra Kepolisian dinilai kurang baik, sehingga perlu melihat sejauhmana persepsi kepuasan masyarakat terhadap Polda Banten" ujar Ali.

Ali menjelaskan Dari hasil riset yang kita lakukan tentang kepuasan masyarakat secara umum terhadap Polda Banten yaitu sebesar 83,59 % . "Dari hasil survey yang kita laksanakan pada awal Juni di enam wilayah Polres dan Polresta Polda Banten dengan jumlah responden sebanyak 1016 responden berusia diatas 17 tahun dengan mempertimbangkan proporsional jumlah penduduk, menggunakan multistage random sampling dengan margin error  $\pm 3,1\%$  diperoleh nilai sebesar 83,59%' Jelas Ali.

Selanjutnya Ali mengatakan nilai atau indeks kepuasan masyarakat dapat terus berubah dari waktu ke waktu yang dipengaruhi oleh kepentingan masyarakat "Angka 83,59 % tersebut menunjukkan persepsi kepuasan pelayanan Polda Banten sudah baik, namun demikian, indeks tersebut dapat terus berubah dari waktu ke waktu yang dipengaruhi oleh harapan kepentingan dari masyarakat, semakin tinggi harapan atau kepentingan masyarakat maka akan menuntut performa layanan yang lebih baik. Artinya performa positif Kepolisian di Polda dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, tetap diperlukan inovasi-inovasi dan perbaikan untuk meningkatkan performa sarana prasarana hingga kemampuan personal, sehingga dapat menjaga kepuasan masyarakat," jelas Ali.

Kemudian Ali menjelaskan tentang persoalan dan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian atau prioritas adalah Curanmor dan kecelakaan lalulintas. "Hasil survei ini juga menggali berbagai Permasalahan/Persoalan sehari-hari yang dirasakan masyarakat antara lain Pencurian Kendaraan (65,4%), Kecelakaan Lalu Lintas (52,5%), Ketertiban/ Kepatuhan Lalu Lintas (36,6%), Perjudian Online (29,0%), Narkoba (20,3%), Tawuran Pelajar (19,2%), Begal (17,2%), Penipuan/ Hipnotis (16,8%), Balapan Liar (16,7%), Geng Motor (16,2%), Bullying (15,7%). Penanganan terhadap persoalan yang banyak dirasakan masyarakat tentunya akan dapat memberikan rasa aman, dan ke depan tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat namun juga kepercayaan terhadap Kepolisian juga akan semakin baik,' Ungkap Ali.

Selain itu Founder Alvara Research Center ini menjelaskan tentang presisi dan transformasi di Polda Banten, "Terkait dengan konsep dan slogan Presisi yang

didengarkan oleh Kepolisian RI di polda Banten, sebesar 58,4% masyarakat Banten menilai dengan adanya Presisi, kinerja Polri dari waktu ke waktu Lebih Baik. Sedangkan untuk Transformasi Digital sebanyak 61,1% masyarakat Banten menilai sangat bermanfaat/ membantu. Selain itu mayoritas Masyarakat, yaitu sebesar 93,6% merasa ingin mengetahui kegiatan dan program kepolisian untuk dapat disosialisasikan dan dikomunikasikan dengan baik, melalui media Televisi serta media sosial yang saat ini banyak digunakan masyarakat seperti Youtube, Instagram, Tiktok, maupun Facebook, tentunya gaya komunikasi di sosial media dapat disesuaikan dengan sasaran kegiatan atau program yang dimiliki tanpa mengurangi citra positif Polda Banten pada khususnya dan Kepolisian RI pada umumnya,” Tutup Ali.