



Kajian Kebijakan Kriminal Terhadap Rendahnya Kepercayaan Masyarakat atas Kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan Solok Selatan

Tri Sukma Martin ^{1*}, Laurensius Arliman. S ², Amiruddin ³

⁽¹⁾ Universitas Ekasakti, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

⁽²⁾ Universitas Ekasakti, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

⁽²⁾ Universitas Ekasakti, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

*Corresponding Author: sip2016e.trisukraa.martin@gmail.com

Info Artikel

Direvisi, 11/03/2025

Diterima, 25/03/2025

Dipublikasi, 08/04/2025

Kata Kunci:

Kebijakan Kriminal,
Kepercayaan,
Masyarakat, Kepolisian

Abstrak

Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Normatif yang didukung pendekatan Yuridis Empiris. Kajian politik kriminal rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan berbentuk lambatnya penanganan laporan, di mana warga merasa tidak mendapat respons cepat saat melaporkan kasus. Kurangnya transparansi dalam proses penanganan kasus membuat masyarakat merasa tidak mendapat kepastian dan solusi. Warga merasa diabaikan dan cenderung enggan melaporkan masalah, kurangnya transparansi dalam proses kasus. Minimnya keterlibatan dalam kegiatan sosial, Polsek hanya aktif dalam urusan keamanan, tetapi minim keterlibatan dalam kegiatan sosial dan adat. Masyarakat merasa hubungan dengan polisi hanya sebatas formalitas, bukan sebagai mitra keamanan. Terdapat adanya kesenjangan atas puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh petugas Polsek Sangir Jujuan yang berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Sangir Jujuan. Rendahnya kepercayaan publik ini berdampak negatif pada stabilitas keamanan di wilayah tersebut. Kendala dalam mengatasi rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan adalah Faktor Internal meliputi, keterbatasan sumber daya seperti jumlah personel dan fasilitas mempengaruhi kemampuan Polsek dalam merespons laporan secara cepat, sikap petugas yang dianggap kurang ramah dan empatik memperburuk hubungan dengan warga. Tidak adanya mekanisme pengaduan yang efektif dan transparan. Penanganan kasus terlambat karenanya banyaknya di wilayah terpencil dan sulit dijangkau. Sikap pelayanan yang kurang ramah dan empatik. Polisi kurang aktif dalam kegiatan sosial atau acara komunitas, sehingga interaksi antara warga dan polisi terbatas pada urusan penegakan hukum.

Abstract

The approach in this study is a Normative Juridical approach supported by an Empirical Juridical approach. The study of criminal politics, the low level of public trust in the performance of the Sangir Jujuan Police Sector is in the form of slow handling of reports, where residents feel they do not get a quick response when reporting cases. The lack of transparency in the case handling process makes the community feel they do not get certainty and solutions. Residents feel ignored and tend to be reluctant to report problems, the lack of transparency in the case process. Minimal involvement in social activities, the Police are only active in security matters, but minimal involvement in social and customary activities. The community feels that the relationship with the police is only a formality, not as a security partner. There is a gap in satisfaction or dissatisfaction felt by the community regarding the performance and services provided by the Sangir Jujuan Police officers which has an impact on the low

Keywords:

Criminal policy, Trust,
Society, Police

level of public trust in the Sangir Jujuan Police Sector. This low level of public trust has a negative impact on security stability in the area. Obstacles in overcoming the low level of public trust in the performance of the Sangir Jujuan Police Sector are Internal Factors including, limited resources such as the number of personnel and facilities affect the ability of the Police Sector to respond quickly to reports, the attitude of officers who are considered less friendly and empathetic worsens relations with residents. The absence of an effective and transparent complaint mechanism. Case handling is late because many are in remote and hard-to-reach areas. The service attitude is less friendly and empathetic. The police are less active in social activities or community events, so that interaction between residents and the police is limited to law enforcement matters.

PENDAHULUAN

Terlaksananya hak-hak masyarakat, Polri mempunyai kewajiban pokok dalam mencapai pelaksanaan tugas dan fungsinya.¹ Sejak lama masyarakat menghendaki Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dalam menjalankan tugasnya, tidak bersifat militeristik yakni menggunakan senjata melawan musuh Masyarakat. Tetapi yang diinginkan Masyarakat, Polri bisa lebih berperan sebagai sosok hukum yang hidup, bertugas melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat serta bertindak berdasarkan hukum yang berlaku. Dengan kata lain Polisi diseluruh penjuru dunia senjatanya adalah hukum (peraturan perundang-undangan). Peluru adalah pasal-pasal, sehingga musuh yang dilawan mudah dilumpuhkan karena polisi paham benar senjata apa yang digunakan dan kapan dapat melumpuhkan lawan (penjahat), serta bagaimana melumpuhkan dengan menggunakan peluru hukum agar terpenuhi unsur-unsur kejahatan yang dilakukan oleh penjahat berdasarkan pasal-pasal yang dituduhkan.²

Reformasi Polri telah dilaksanakan mencakup reformasi struktural kelembagaan, reformasi instrumental/peraturan perundang-undangan dan reformasi kultural (reformasi budaya dan tata laku kepolisian). Demokratisasi merupakan tuntutan universal sebagai proses politik yang didasarkan pada prinsip-prinsip akuntabilitas publik sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara, transparansi, *checks and balances*, serta supremasi hukum.³ Kemudian berkembang sejalan dengan perkembangan dan perubahan kondisi negara dimana kepolisian menjadi kebutuhan negara sebagai alat untuk menghadapi masyarakat. Di sinilah kemudian terjadi pergeseran fungsi kepolisian yang semula lahir dari keinginan Masyarakat, kemudian menjadi keinginan negara, sehingga terkonsep bahwa kepolisian berada dipihak negara.⁴

Kebijakan ini mengakhiri status Polri di bawah garis komando ABRI selama Orde Baru. Dengan pemisahan struktur organisasi ini aparat kepolisian diharapkan tidak lagi tampil dalam performance dan watak yang militeristik dan dapat bekerja profesional sebagai aparat kepolisian sipil secara profesional.⁵ Langkah selanjutnya reformasi birokrasi di lingkungan Polri juga ditandai dengan disahkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lahirnya Undang-Undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002 didasarkan pada paradigma baru, yakni berkaitan dengan munculnya semangat demokratisasi dan reformasi di Indonesia.⁶ Dimana lahirnya Undang - Undang ini,

¹ Edi Sutomo, *Buku Panduan Aplikasi Polisikita*, Gramedia, Jakarta, 2017, hlm 78

² Pudi Rahardi, *Hukum Kepolisian (Profesionalisme dan Reformasi Polri)*, Laksbang Mediatama, Surabaya, 2007, hlm. 1

³ Mohammad Kemal Dermawan, *Menuju Polisi yang Demokratis*, <http://www.suarapembaruan.com/News/2008/07/02/Jabotabe/jab14.html>, diakses tgl 20 Mei 2024

⁴ Sapto, Telaah Penerapan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil penyidikan (SP2HP) Online di Polres Sukoharjo dalam Rangka Transparansi Penyidikan Guna Mendukung Grandstrategi POLRI 2005–2025, <http://sapto.staff.uns.ac.id/files/2010/01/telaah-penerapansp2hp1.pdf>, hlm. 1, diakses tgl 30 Mei 2024

⁵ Sadjijono, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, LaksBang, Yogyakarta, 2005, hlm.81

⁶ Pudi Rahardi, *Op Cit.* hlm. 37

diharapkan dapat lebih memantapkan kedudukan dan peranan serta pelaksanaan tugas Polri meliputi segenap tatanan kehidupan bangsa dan negara dalam mewujudkan masyarakat yang adil, jujur dan beradab.

Polsek Sangir Jujuan tentu juga menyikapi segala realita yang terjadi di masyarakat dengan menerapkan strategi strategi. Diharapkan sikap ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat Sangir Jujuan khususnya terhadap aparat kepolisian. Hal ini terutama dalam pelayanan Kepolisian terhadap Masyarakat misalnya membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Laporan dan pengaduan tindak pidana dan lain sebagainya. Permasalahan yang akan diteliti, yaitu kajian kebijakan kriminal terhadap kepercayaan masyarakat atas kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan dan kendalanya.

METODE PENELITIAN

Spesifikasi penelitian adalah *deskriptif analitis*, dengan metode pendekatan yuridis normative didukung oleh yuridis empiris. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari studi dokumen, data primer diperoleh dengan cara wawancara. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian Kebijakan Kriminal Rendahnya Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan

Polsek Sangir Jujuan merupakan salah satu polisi sektor (Polsek) yang beroperasi di bawah naungan Polres Solok Selatan, Sumatera Barat. Polsek ini bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban di wilayah Kecamatan Sangir Jujuan, sebuah area dengan karakteristik geografis perbukitan dan aliran sungai yang menantang, seperti Sungai Batang Sangir. Beberapa wilayah di kecamatan tersebut hanya dapat dijangkau dengan kendaraan roda dua atau bahkan berjalan kaki, membuat peran Polsek Sangir Jujuan semakin krusial dalam melayani masyarakat di daerah yang terpencil.

Polsek Sangir Jujuan aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan masyarakat, termasuk program vaksinasi, sosialisasi hukum, dan pengawalan acara lokal. Mereka juga sering menyelenggarakan acara interaktif, seperti Jum'at Curhat, yang memungkinkan warga menyampaikan aspirasi dan keluhan secara langsung kepada kepolisian. Polsek ini menunjukkan komitmen untuk berinteraksi secara aktif dengan komunitas, yang mencakup peran dalam kegiatan sosial dan budaya masyarakat lokal. Pendekatan interaktif seperti "Jum'at Curhat" mencerminkan implementasi kebijakan sosial yang inklusif dalam teori politik kriminal. Hal ini tidak hanya bertujuan mengurangi angka kejahatan, tetapi juga membangun legitimasi hukum dan rasa aman yang berkelanjutan di masyarakat.

Polsek ini pernah menjadi tuan rumah peringatan HUT Bhayangkara ke-73, yang diisi dengan acara syukuran dan kegiatan olahraga bersama tokoh-tokoh masyarakat dan pemerintah daerah. Perayaan seperti ini memperkuat hubungan antara kepolisian dan warga setempat. Selain itu, pada masa pandemi, Polsek Sangir Jujuan berpartisipasi dalam mendukung program vaksinasi untuk mencapai target kesehatan masyarakat yang telah ditetapkan pemerintah. Secara operasional, Polsek Sangir Jujuan juga menangani berbagai isu keamanan, termasuk tindak kriminal ringan dan pencurian di perkebunan kelapa sawit, yang merupakan komoditas utama di daerah tersebut. Dalam perspektif politik kriminal, keterlibatan dalam kegiatan sosial seperti HUT Bhayangkara dan program vaksinasi menunjukkan bahwa Polsek Sangir Jujuan mengintegrasikan penegakan hukum dengan kebijakan sosial yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan tujuan utama kebijakan kriminal yaitu menciptakan kesejahteraan dan keamanan masyarakat secara holistik.

Polsek Sangir Jujuan menerima berbagai laporan terkait tindak kriminal, konflik sosial, atau masalah keamanan lainnya. Warga dapat langsung datang ke kantor Polsek atau

menghubungi nomor telepon resmi. Waktu layanan Polsek Sangir Jujuan yakni 24 jam setiap hari, memastikan respons cepat terhadap situasi darurat seperti pencurian atau kekerasan. Untuk pelayanan SKCK yang diperlukan untuk keperluan administrasi seperti melamar pekerjaan atau pendaftaran Pendidikan, Polsek menyediakan layanan ini dengan proses verifikasi yang cepat dan mudah. Polsek Sangir Jujuan juga memberikan layanan membantu masyarakat yang kehilangan dokumen penting (misalnya KTP atau SIM). Prosesnya sederhana, cukup dengan melaporkan dan menunjukkan identitas diri.⁷ Dalam teori Hoefnagels, pelayanan administrasi yang efisien dan responsif seperti ini mencerminkan elemen penting kebijakan penegakan hukum dalam melayani kebutuhan sosial masyarakat secara langsung. Layanan yang terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat memperkuat kepercayaan terhadap institusi penegak hukum.⁸

Polsek Sangir Jujuan melakukan patroli secara rutin untuk menjaga keamanan wilayah dan merespons laporan dari masyarakat terkait aktivitas mencurigakan. Fokus di area vital seperti pemukiman warga, pasar lokal, dan perkebunan. Hal ini penting karena area Sangir Jujuan meliputi beberapa daerah perkebunan sawit yang rentan terhadap kasus pencurian. Polsek Sangir Jujuan menyediakan pengamanan untuk acara-acara penting seperti perayaan adat, kegiatan keagamaan, dan pernikahan. Kehadiran polisi dalam acara publik memberikan rasa aman bagi peserta dan mencegah terjadinya gangguan. Polsek memfasilitasi mediasi konflik antar warga untuk mencegah masalah bereskalasi menjadi perkara pidana. Sosialisasi tentang hukum, bahaya narkoba, dan keamanan lalu lintas dilakukan oleh Polsek sebagai upaya preventif. Kegiatan dilakukan melalui kunjungan langsung ke komunitas atau melalui acara formal seperti "Jum'at Curhat", di mana warga dapat menyampaikan aspirasi dan keluhan secara langsung kepada petugas.

Polsek Sangir Jujuan tidak hanya berfungsi sebagai penegak hukum, tetapi juga berperan aktif dalam pelayanan sosial dan interaksi komunitas. Selain menangani kasus kriminal dan pengamanan, Polsek ini menekankan pada pendekatan preventif melalui sosialisasi, edukasi, dan penguatan hubungan baik dengan masyarakat. Dengan komitmen terhadap pelayanan prima, Polsek Sangir Jujuan terus berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjaga stabilitas keamanan di wilayahnya.

Faktor lain adalah pelayanan yang kurang ramah dan minimnya keterlibatan aktif polisi dalam kegiatan sosial di komunitas, sehingga hubungan dengan warga terasa kaku dan formal. Beberapa warga juga merasakan diskriminasi dalam pelayanan, di mana kasus-kasus tertentu mendapat prioritas lebih cepat daripada yang lain. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya peningkatan dalam respons cepat, transparansi, dan keterlibatan aktif di kegiatan sosial warga.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Sangir Jujuan, berdasarkan wawancara yang telah penulis laksanakan, Kapolsek Sangir Jujuan menjelaskan bahwa yang memengaruhi persepsi terhadap pelayanan publik diantaranya, pertama karena lambatnya penanganan dan respons laporan, Warga mengeluhkan respons lambat saat melaporkan kejadian seperti pencurian atau konflik lokal. Hal ini bisa terjadi karena keterbatasan personel atau prosedur internal yang terlalu panjang. Warga merasa diabaikan dan cenderung enggan melaporkan masalah di masa mendatang. Situasi ini menciptakan kesan ketidaksiapan polisi dalam menangani situasi darurat.

Kurangnya transparansi dalam proses kasus, Masyarakat sering merasa bingung dengan proses penanganan laporan dan tidak mendapatkan informasi memadai tentang status kasus. Ketidakjelasan ini menimbulkan frustrasi, memicu spekulasi bahwa layanan tidak berjalan adil atau kasus diabaikan. Pelayanan yang kurang ramah dan kurang empatik, Warga mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, baik saat melapor langsung maupun melalui telepon. Sikap

⁷ Wawancara dengan Kapolsek Sangir Jujuan IPDA Jeki Abadi pada 11 November 2024

⁸ Juanda Nawawi, Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1 No. 3, 2012

kurang empatik menimbulkan kesan bahwa polisi tidak peduli dengan masyarakat, sehingga menurunkan kepercayaan publik. Persepsi diskriminasi dalam pelayanan, Ada anggapan bahwa layanan tertentu lebih diprioritaskan, terutama yang melibatkan orang berpengaruh atau kasus besar. Kasus kecil dianggap diabaikan. Warga merasa diperlakukan tidak adil dan meragukan integritas polisi.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Sangir Jujuan terjadi karena kombinasi respons lambat, kurangnya transparansi, sikap pelayanan yang kurang baik, dan persepsi diskriminasi dalam penanganan kasus. Hal ini harus segera diperbaiki dalam proses pelayanannya agar tercipta kepuasan masyarakat seperti yang diharapkan bersama dan segera dapat mewujudkan visi dan misi instansi kepolisian.

Dalam konteks politik kriminal, fenomena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Sangir Jujuan dapat dianalisis melalui perspektif yang dikemukakan oleh G. Peter Hoefnagels. Dalam teori politik kriminal yang dikemukakan oleh G. Peter Hoefnagels:⁹

“Criminal policy as a science of policy is part of a larger policy: the law enforcement policy.The legislative and enforcement policy is in turn part of social policy”

(Kebijakan kriminal sebagai ilmu kebijakan merupakan bagian dari kebijakan yang lebih besar: kebijakan penegakan hukum.Kebijakan legislative dan penegakan hukum pada gilirannya merupakan bagian dari kebijakan sosial)

Dalam kajian ini, rendahnya kepercayaan masyarakat bisa dipandang sebagai kegagalan dalam menyeimbangkan kekuasaan formal dengan harapan publik. Ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana Polsek Sangir Jujuan telah berfungsi sebagai pelindung masyarakat secara adil dan efektif.

Kinerja Operasional yang Tidak Efektif, Respons lambat dalam menangani laporan kriminal mencerminkan kelemahan dalam manajemen operasional dan sumber daya. Hal ini menciptakan kesenjangan ekspektasi, di mana masyarakat mengharapkan respons cepat atas situasi darurat. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas Ketika proses hukum tidak jelas, muncul kecurigaan akan praktik korupsi atau nepotisme. Minimnya publikasi tentang perkembangan kasus membuat masyarakat kehilangan keyakinan akan integritas polisi.

Dari sudut pandang teori politik kriminal,¹⁰ rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Sangir Jujuan menunjukkan adanya kegagalan dalam penegakan hukum yang tidak mampu menciptakan legitimasi yang kuat di mata publik. Kegagalan ini disebabkan oleh kurangnya respons yang cepat, transparansi, serta pendekatan yang lebih humanis dalam pelayanan. Oleh karena itu, untuk memperbaiki situasi ini, Polsek Sangir Jujuan harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan meningkatkan komunikasi serta partisipasi sosial dengan masyarakat, agar dapat memperkuat kembali kepercayaan publik dan menciptakan stabilitas sosial di wilayah tersebut.

Kebijakan kriminal yang jelas, adil, dan transparan dalam penegakan hukum sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Dengan menerapkan kebijakan yang mengutamakan respons cepat terhadap laporan, penyelesaian kasus yang efektif, dan reformasi internal yang berkelanjutan, kepercayaan masyarakat dapat meningkat. Sebaliknya, kebijakan yang buruk, lambat, atau tidak adil hanya akan memperburuk citra kepolisian dan merusak hubungan antara polisi dan masyarakat.

⁹ Sudarto, *Kapita Selekta Hukum Pidana*, Alumni, Bandung, 1986, hlm 36

¹⁰ Devina Risky Fadila, *Analisis Strategi Manajemen Media Bidang Humas Polda DIY Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri*, tesis, program magister ilmu hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta 2020

Kendala Dalam Mengatasi Rendahnya Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan

Salah satu kendala terbesar yang berasal dari faktor internal adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Polsek. Jumlah personel yang terbatas menjadi masalah utama, terutama dalam menangani jumlah laporan atau kejadian yang cukup banyak. Hal ini diperburuk dengan minimnya alokasi dana untuk rekrutmen dan pelatihan personel baru. Di sisi lain, fasilitas operasional seperti kendaraan patroli dan peralatan teknologi juga sangat terbatas. Wilayah yang luas dan banyaknya daerah terpencil menambah tantangan dalam memastikan respons yang cepat terhadap laporan masyarakat. Keterbatasan ini menyebabkan Polsek kesulitan dalam memberikan pelayanan yang efektif, sehingga banyak laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti dengan baik. Sebagai akibatnya, masyarakat merasa bahwa kepolisian tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik, yang pada gilirannya menurunkan tingkat kepercayaan publik.

Selain itu, kendala lain yang juga datang dari dalam tubuh Polsek adalah kurangnya transparansi dalam penanganan kasus. Ketertutupan dalam mengelola kasus, baik yang melibatkan warga biasa maupun figur penting dalam masyarakat, sering kali menimbulkan ketidakpastian di kalangan publik. Polisi jarang memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai perkembangan kasus yang sedang ditangani, yang menyebabkan spekulasi di masyarakat. Ini terjadi karena adanya budaya kerja yang tidak mengutamakan komunikasi terbuka dan kurangnya pelatihan dalam hal transparansi dan komunikasi publik di kalangan petugas. Ketidaktepatan ini semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang kinerja Polsek, yang dinilai kurang akuntabel dalam menjalankan tugasnya.

Sikap petugas yang kurang ramah dan empatik juga menjadi hambatan besar dalam meningkatkan hubungan dengan masyarakat. Banyak petugas yang lebih terfokus pada penegakan hukum yang kaku, dan kurang memperhatikan pentingnya pendekatan yang lebih bersahabat dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini terjadi karena adanya kurangnya pelatihan dalam pelayanan publik yang humanis, serta kurangnya pemahaman petugas tentang pentingnya sikap empatik dalam berinteraksi dengan warga. Ketidakmampuan untuk memahami kebutuhan emosional masyarakat, terlebih dalam situasi yang sensitif, memperburuk citra polisi di mata masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa tidak dihargai atau bahkan diabaikan oleh pihak kepolisian, yang semakin memperburuk ketidakpercayaan terhadap Polsek.

Selain itu, Polsek Sangir Jujuan juga menghadapi kendala dalam pengelolaan sistem pengaduan. Ketidakmampuan untuk menyediakan saluran pengaduan yang efisien dan responsif membuat masyarakat merasa bahwa suara mereka tidak didengar. Saluran pengaduan yang tidak jelas atau tidak ditindaklanjuti dengan cepat membuat banyak orang enggan untuk melaporkan masalah atau keluhan mereka ke Polsek. Hal ini semakin memperburuk citra Polsek sebagai lembaga yang tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kurangnya tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat memperburuk ketidakpercayaan terhadap kinerja kepolisian di Polsek Sangir Jujuan.

Di sisi eksternal, faktor masyarakat juga berperan besar dalam rendahnya tingkat kepercayaan terhadap Polsek Sangir Jujuan. Salah satu isu yang paling mencolok adalah persepsi bahwa polisi seringkali memberikan perlakuan yang tidak adil, khususnya dalam menangani kasus yang melibatkan individu dengan status sosial atau pengaruh tertentu. Masyarakat seringkali merasa bahwa kasus yang melibatkan orang berpengaruh diproses lebih cepat, sementara kasus yang melibatkan warga biasa terabaikan. Ketidakeadilan dalam penanganan kasus ini sering kali dipengaruhi oleh faktor sosial dan politik yang ada dalam masyarakat, seperti adanya hubungan atau tekanan dari tokoh masyarakat yang berpengaruh. Hal ini semakin memperburuk ketidakpercayaan masyarakat terhadap Polsek, yang dianggap tidak adil dalam menerapkan hukum.

Secara keseluruhan, kendala-kendala yang dihadapi Polsek Sangir Jujuan baik dari segi internal maupun eksternal harus segera diatasi untuk memperbaiki kinerja kepolisian dan membangun kembali kepercayaan masyarakat. Perbaikan dalam hal alokasi sumber daya, peningkatan transparansi dalam penanganan kasus, pelatihan dalam komunikasi publik yang lebih empatik, serta perbaikan sistem pengaduan menjadi langkah-langkah penting yang harus diambil Polsek Sangir Jujuan. Selain itu, memperbaiki persepsi masyarakat dengan memastikan perlakuan yang adil terhadap semua lapisan masyarakat dan meningkatkan keterlibatan polisi dalam kegiatan sosial dapat membantu memperbaiki hubungan antara Polsek dengan masyarakat. Jika semua aspek ini diperbaiki, Polsek Sangir Jujuan memiliki kesempatan untuk menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan efektif dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Selain itu, kebijakan kriminal yang tidak mempertimbangkan faktor-faktor sosial juga berkontribusi pada kesulitan dalam mengatasi permasalahan di lapangan. Misalnya, kebijakan yang lebih mengutamakan hukuman yang lebih berat bagi pelaku kejahatan tertentu tanpa memperhatikan faktor-faktor penyebab yang mendalam, seperti kemiskinan, pendidikan rendah, atau ketimpangan sosial, cenderung menciptakan pendekatan yang reaktif daripada solusi preventif. Padahal, permasalahan kriminal yang terjadi di masyarakat, termasuk di wilayah hukum Polsek Sangir Jujuan, sering kali bersifat kompleks dan multidimensional. Para pelaku kejahatan tidak hanya dipengaruhi oleh niat pribadi mereka, tetapi juga oleh kondisi sosial yang lebih luas, seperti kurangnya peluang ekonomi, rendahnya akses terhadap pendidikan, serta norma sosial yang mengabaikan nilai-nilai hukum dan etika. Kebijakan kriminal yang hanya fokus pada hukuman dan penindakan sering kali tidak mampu menjawab akar masalah dari tindak kriminal itu sendiri.

Kebijakan kriminal yang diterapkan dalam konteks Polsek Sangir Jujuan mempengaruhi berbagai aspek, mulai dari penegakan hukum yang adil hingga pembentukan program-program pencegahan yang lebih holistik. Kendala yang dihadapi oleh Polsek, baik dari sisi internal maupun eksternal, tidak dapat dipisahkan dari kebijakan yang ada. Kebijakan kriminal yang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan lokal, kurangnya perhatian terhadap masalah sosial yang mendalam, serta penegakan hukum yang tidak transparan dan tidak adil, semuanya berkontribusi pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja Polsek Sangir Jujuan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat, perlu adanya penyesuaian kebijakan kriminal yang lebih relevan dengan kebutuhan lokal dan memperhatikan pendekatan yang lebih inklusif dan humanis dalam penegakan hukum. Kebijakan yang mendukung pemberdayaan masyarakat dan mengutamakan pendekatan preventif serta rehabilitatif akan sangat penting dalam menciptakan sistem hukum yang lebih adil dan efektif.

Selain upaya tersebut, dalam menghadapi kendala dalam mengatasi rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian juga penting menumbuhkan kesadaran hukum dalam masyarakat. Dalam teori kesadaran hukum oleh Soejono Soekanto mengemukakan empat indikator kesadaran hukum yang secara beruntun (tahap demi tahap) yaitu :¹¹

- 1) Pengetahuan tentang hukum merupakan pengetahuan seseorang berkenaan dengan perilaku tertentu yang diatur oleh hukum tertulis yakni tentang apa yang dilarang dan apa yang diperbolehkan.
- 2) Pemahaman tentang hukum adalah sejumlah informasi yang dimiliki oleh seseorang mengenai isi dari aturan (tertulis), yakni mengenai isi, tujuan, dan manfaat dari peraturan tersebut.
- 3) Sikap terhadap hukum adalah suatu kecenderungan untuk menerima atau menolak hukum

¹¹ Soerjono Soekanto, *Kesadaran Dan Kepatuhan Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 1982, hlm 58

karena adanya penghargaan atau keinsyafan bahwa hukum tersebut bermanfaat bagi kehidupan manusia dalam hal ini sudah ada elemen apresiasi terhadap aturan hukum.

- 4) Perilaku hukum adalah tentang berlaku atau tidaknya suatu aturan hukum dalam masyarakat, jika berlaku suatu aturan hukum, sejauh mana berlakunya itu dan sejauh mana masyarakat mematuhi.

Soerjono Soekanto mengidentifikasi kesadaran hukum sebagai suatu bentuk sikap yang di dalamnya terdapat pengertian mengenai hukum, ketaatan pada hukum, serta penghormatan terhadap aturan yang berlaku. Kesadaran hukum bukan hanya mencakup pengetahuan tentang hukum, tetapi juga sikap dan perilaku yang menunjukkan kepatuhan dan penghormatan terhadap aturan tersebut.

KESIMPULAN

Polsek Sangir Jujuan memperkuat sumber daya operasional dan memperbaiki mekanisme komunikasi dengan masyarakat. Pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan publik bagi personel dapat meningkatkan empati dan keramahan. Selain itu, perlu ada transparansi dalam penanganan kasus, misalnya dengan membuat laporan perkembangan kasus yang dapat diakses pelapor. Sistem pengaduan yang mudah diakses dan responsif juga diperlukan untuk menangani keluhan dengan cepat dan tepat. Keterlibatan Polsek dalam kegiatan komunitas dengan memperkuat hubungan dengan warga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian serta melakukan pelatihan Personel Meningkatkan profesionalisme dan empati petugas melalui pelatihan keterampilan pelayanan publik.

REFERENSI

- Devina Risky Fadila, Analisis Strategi Manajemen Media Bidang Humas Polda Diy Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri, tesis, program magister ilmu hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta 2020
- Edi Sutomo, *Buku Panduan Aplikasi Polisikita*, Gramedia, Jakarta, 2017
- Juanda Nawawi, Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1 No. 3, 2012
- Kumagai, Saki dan Federica Lorio, Building Trust in Government Through Citizen Engagement, Paper, World Bank Group Governance
- Laporan Symposium Pembaharuan Hukum Pidana Nasional, 1980 di Semarang
- Mardjono Reksodiputro, Penanggulangan Masalah Preman dari Penegakan Kriminologi (suatu tanggapan) di muat dalam *Jurnal Hukum Pidana dan Kriminologi*, Vol I, No. 1/1998
- Mohammad Kemal Dermawan, *Menuju Polisi yang Demokratis*, <http://www.suarapembaruan.com/News/2008/07/02/Jabotabe/jab14.html>,
- Pudi Rahardi, *Hukum Kepolisian (Profesionalisme dan Reformasi Polri)*, Laksbang Mediatama, Surabaya, 2007
- Sadjijono, *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, LaksBang, Yogyakarta, 2005
- Sapto, Telaah Penerapan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil penyidikan (SP2HP) Online di Polres Sukoharjo dalam Rangka Transparansi Penyidikan Guna Mendukung Grandstrategi POLRI 2005–2025, <http://sapto.staff.uns.ac.id/files/2010/01/telaah-penerapansp2hp1.pdf>,
- Soerjono Soekanto, *Kesadaran Dan Kepatuhan Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 1982
- Tetra Hidayati, Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon, tesis, program magister, fakultas ekonomi, universitas mulawarman, 2014