

Kinerja Pelayanan Kepolisian Polres Kotamobagu dalam Penanganan Perkara Tindak Pidana untuk Mendukung Rasa Aman Masyarakat Tahun 2025

Ayu A. Paputungan¹, Elnis Ego², Renata K. Wulur³, Nadya R. Mongilong⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Darma Kotamobagu, Indonesia

Korespondensi: ayuastutipaputungan@gmail.com, elnisego40@gmail.com, renatawulur70@gmail.com, nadyarah07@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat artikel:

Received Sept 2th, 2026

Revised Sept 29th, 2026

Accepted Oct 15th, 2026

Keyword:

Kinerja Kepolisian; Penanganan Perkara; Tindak Pidana; Kepercayaan Publik; Rasa Aman.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas kinerja pelayanan Kepolisian Resor (Polres) Kotamobagu dalam menangani perkara tindak pidana guna memulihkan kepercayaan publik dan mendukung terciptanya rasa aman di tengah masyarakat pada tahun 2025. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode yuridis empiris. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan personel kepolisian terkait, observasi operasional, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan capaian kinerja yang sangat efektif dan positif, di mana Polres Kotamobagu berhasil mencatatkan peningkatan clearance rate dengan menyelesaikan 551 kasus dari total 886 perkara (62%). Tingkat penyelesaian ini didominasi oleh kasus penganiayaan, pencurian, hingga tuntasnya penyelesaian kecelakaan lalu lintas sebesar 100 persen. Profesionalisme penyidik juga dibuktikan secara nyata pada penanganan perkara prioritas seperti tindak pidana korupsi, pembunuhan, dan kejahatan kesehatan yang ditangani secara transparan sesuai prosedur. Meskipun masih terdapat persepsi masyarakat terkait lambatnya penanganan pada beberapa kasus, hal tersebut secara praktis dipengaruhi oleh penerapan skala prioritas dan keharusan kajian strategis agar penyelesaian perkara berjalan optimal dan berkeadilan. Kesimpulannya, melalui respons cepat, transparansi prosedural, dan sinergi bersama warga, Polres Kotamobagu secara signifikan berhasil menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat.



© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara hukum yang menempatkan hukum sebagai pedoman utama dalam mengintegrasikan serta mengoordinasikan kepentingan masyarakat demi menciptakan ketertiban dan keadilan (Setiawan, dkk., 2023). Dalam konteks ini, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran sentral dan strategis sebagai alat negara yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat (Azahwa, dkk., 2025). Peran kepolisian tidak hanya sebatas penegak aturan, tetapi juga sebagai pelindung yang memastikan stabilitas sosial dan perlindungan hak asasi warga negara dari berbagai ancaman kejahatan (Purba, dkk., 2024). Pada tataran daerah, seperti di wilayah hukum Kepolisian Resor (Polres) Kotamobagu, kinerja pelayanan kepolisian menjadi garda terdepan dalam merespons dinamika kriminalitas guna mendukung terciptanya rasa aman masyarakat secara nyata.

Meskipun Polri memiliki tugas pokok yang sangat vital, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai persoalan yang memicu penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian (Simamora & Debora, 2026). Rendahnya kepercayaan publik ini pada umumnya dipicu oleh buruknya

kualitas pelayanan, seperti lamanya tindakan penanganan kasus dan kurangnya transparansi dari pihak penyidik (Sakinah, dkk., 2025). Di berbagai wilayah, masyarakat kerap mengeluhkan lambatnya tindakan kepolisian ketika ada kriminalisasi atau tindak pidana, di mana laporan sering kali tidak segera ditindaklanjuti secara cepat dan responsif (Martin, dkk., 2025). Keterlambatan respons dan penanganan perkara yang berlarut-larut ini tidak hanya merusak citra penegak hukum, tetapi juga menciptakan persepsi negatif bahwa keadilan tidak berjalan secara efektif (Mukhtadir, dkk., 2025).

Berbagai penelitian terdahulu umumnya lebih banyak mengkaji persepsi publik terhadap kinerja kepolisian secara umum di kota-kota besar (Reanisane, dkk., 2024) atau berfokus pada evaluasi penanganan kejahatan yang spesifik, seperti premanisme jalanan (Tauhid, dkk., 2024) dan tindak pidana perdagangan orang (Sakinah, dkk., 2025). Namun, masih terdapat celah penelitian (research gap) mengenai analisis komprehensif terhadap efektivitas kinerja kepolisian di tingkat wilayah Resor dalam mengatasi masalah lambatnya penanganan perkara pidana untuk mengembalikan rasa aman masyarakat. Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada lokus dan fokus kajiannya, yaitu mengevaluasi secara spesifik kinerja pelayanan Polres Kotamobagu pada tahun 2025 dalam memperbaiki kecepatan respons serta transparansi penanganan tindak pidana, guna memulihkan kepercayaan publik dan secara langsung mendukung terciptanya rasa aman masyarakat lokal.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi mengingat kepercayaan publik merupakan fondasi utama bagi legitimasi institusi negara dan efektivitas tata kelola penegakan hukum yang demokratis (Simamora & Debora, 2026). Jika masalah lambatnya penanganan kasus dan krisis kepercayaan ini dibiarkan, dampaknya dapat merusak stabilitas sosial karena masyarakat menjadi enggan melaporkan kejahatan atau bahkan apatis terhadap hukum (Azahwa, dkk., 2025). Oleh karena itu, sangat mendesak untuk merumuskan dan mengevaluasi strategi peningkatan kinerja pelayanan kepolisian yang responsif, transparan, dan profesional di Polres Kotamobagu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi institusi kepolisian untuk memulihkan kepercayaan masyarakat dan menjamin perlindungan serta rasa aman yang berkelanjutan pada tahun 2025.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris atau sosio-legal. Pendekatan yuridis empiris ini berfokus pada fakta-fakta yang terjadi di lapangan serta dampak sosial dari penerapan hukum atau kebijakan tersebut di masyarakat (Tauhid, dkk., 2024). Penggunaan metode kualitatif dinilai sangat cocok dan relevan untuk penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif, pemaknaan, dan persepsi masyarakat maupun aparat secara mendalam, yang tidak dapat sekadar diukur melalui angka kuantitatif (Simamora & Debora, 2026). Selain itu, metode kualitatif sangat tepat digunakan untuk menelaah bagaimana implementasi serta penerapan aturan hukum secara nyata di lapangan, khususnya dalam mengevaluasi profesionalisme dan integritas kinerja kepolisian saat merespons masalah (Mukhtadir, dkk., 2025).

Sumber Data dan Penentuan Informan

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen terkait (Martin, dkk., 2025). Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dianggap sangat akurat karena peneliti menetapkan kriteria atau ciri khusus bagi informan yang paling relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Tauhid, dkk., 2024). Oleh karena itu, informan utama yang akan diwawancarai adalah personel polisi di Polres Kotamobagu yang bertugas langsung pada bagian penanganan perkara tindak pidana, baik personel yang mengurus bidang administrasi (seperti penerimaan laporan dan penerbitan SP2HP) maupun personel lapangan (penyelidik dan penyidik). Pemilihan informan yang berkompeten ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan akurat mengenai prosedur pelaksanaan tugas, kendala operasional, serta dinamika penanganan perkara di lapangan (Mukhtadir, dkk., 2025).

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga cara utama, yaitu pengamatan (observasi) langsung, wawancara mendalam (interview), dan studi dokumen (Setiawan, dkk., 2023). Seluruh data

yang telah dikumpulkan kemudian akan diolah dan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Melalui analisis deskriptif kualitatif ini, data-data yang ditemukan di lapangan akan diseleksi, dianalisis, dan disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis dan rinci untuk mendeskripsikan fakta sesungguhnya mengenai kinerja pelayanan Polres Kotamobagu dalam menyelesaikan masalah tindak pidana (Tauhid, dkk., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Polres Kotamobagu pada tahun 2025 menunjukkan capaian kinerja yang sangat positif dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), yang secara langsung menjawab masalah krisis kepercayaan publik. Berdasarkan pemaparan Kapolres Kotamobagu AKBP Irwanto dalam kegiatan Refleksi Akhir Tahun pada Rabu (31/12/2025), terdapat perbaikan tren gangguan Kamtibmas yang ditandai dengan peningkatan persentase penyelesaian perkara (clearance rate) sebesar 23 persen dibandingkan tahun 2024. Sepanjang tahun 2025, Polres Kotamobagu tercatat menangani 886 kasus tindak pidana, di mana 551 kasus di antaranya berhasil diselesaikan, yang berarti tingkat penyelesaian perkara mencapai 62 persen. Peningkatan tingkat penyelesaian perkara ini menjadi indikator penting dan konkret dalam membangun kembali legitimasi serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, mengingat tingkat kepercayaan publik sangat dipengaruhi oleh seberapa jauh aparat penegak hukum menunjukkan hasil kerja yang nyata, transparan, dan akuntabel (Simamora & Debora, 2026).

Dalam merespons kritik masyarakat terkait lambatnya tindakan kepolisian saat terjadi kriminalisasi, data operasional membuktikan bahwa kepolisian selalu berupaya bertindak secepat mungkin di lapangan. Dari 551 kasus yang berhasil diselesaikan, perkara didominasi oleh kasus penganiayaan dengan total 186 kasus, disusul pencurian (64 kasus), penggelapan (48 kasus), fidusia (38 kasus), pencurian kendaraan bermotor atau curanmor (5 kasus), illegal mining (1 kasus), kekerasan seksual (20 kasus), serta 32 kasus perlindungan anak yang seluruhnya tuntas ditangani. Lebih lanjut, pada sektor keselamatan lalu lintas, jumlah kecelakaan berhasil ditekan turun sebesar 17,30 persen (55 kasus) dibandingkan tahun sebelumnya, dengan penyelesaian perkara menyentuh angka 100 persen dari total 318 kejadian. Respons yang cepat dan tanggap dalam menangani kasus kejahatan, terutama yang berkaitan dengan properti dan kekerasan fisik, sangat esensial karena masyarakat menilai efektivitas kepolisian tidak hanya dari keberhasilan menangkap pelaku, tetapi juga dari kecepatan bertindak saat merespons laporan kejahatan (Simamora & Debora, 2026).

Profesionalisme penyidik Polres Kotamobagu juga dibuktikan secara nyata melalui penanganan perkara-perkara menonjol dan tindak pidana khusus yang membutuhkan ketelitian tingkat tinggi. Dalam penanganan tindak pidana korupsi, Polres Kotamobagu saat ini menangani dua perkara besar yang telah memasuki Tahap II, yakni kasus pembangunan Gedung Balai Latihan Kerja Komunitas (BLKK) Tahun Anggaran 2021 serta pembangunan saluran drainase Sungai Tapa Gale yang bersumber dari dana PT JRBM. Untuk kejahatan menonjol lainnya, tiga kasus curanmor dan tiga kasus pembunuhan juga telah dituntaskan hingga Tahap II. Selain itu, pada tindak pidana bidang kesehatan, Polres berhasil memenangkan proses praperadilan karena seluruh prosedur penyidikan dinilai hakim telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang kemudian diikuti dengan keberhasilan membawa perkara narkoba jenis sabu dan obat keras hingga Tahap II. Keberhasilan mematuhi prosedur hukum secara ketat dalam kasus-kasus krusial ini mencerminkan penerapan tata kelola pemolisian yang baik (Good Policing Governance), di mana polisi bertindak profesional, mengacu pada prosedur yang benar, serta menjunjung tinggi supremasi hukum (Azahwa, dkk., 2025).

Meskipun capaian penyelesaian perkara dinilai tinggi, masih terdapat persepsi di tengah masyarakat terkait lambatnya penanganan pada sebagian kasus. Berdasarkan hasil wawancara, pihak kepolisian menjelaskan bahwa penanganan sebuah perkara pidana membutuhkan pengumpulan informasi yang lengkap serta kajian yang strategis agar personel mampu memberikan penanganan yang optimal, berkeadilan, dan tidak salah sasaran. Lambatnya penanganan perkara pada kenyataannya juga disebabkan oleh keharusan kepolisian dalam memilah dan menyelesaikan perkara-perkara prioritas terlebih dahulu, yang pada gilirannya menyebabkan perkara dengan tingkat urgensi lebih rendah menjadi sedikit menumpuk. Dinamika ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa keterbatasan sumber daya atau personel yang dihadapkan pada tingginya beban penyelesaian perkara yang kompleks kerap menjadi kendala internal operasional, yang berdampak pada

waktu respons kepolisian sehingga memunculkan kesan lamban di mata masyarakat pelapor (Martin, dkk., 2025).

Walaupun dihadapkan pada dinamika dan kendala operasional, Polres Kotamobagu membuktikan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kapolres Kotamobagu menegaskan bahwa capaian penyelesaian perkara yang impresif tersebut tidak terlepas dari kerja keras seluruh personel serta dukungan penuh dari elemen masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pencegahan dan penindakan kejahatan tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya kemitraan dengan warga. Keterlibatan dan dukungan masyarakat menjadi elemen kunci bagi keberhasilan penegakan hukum yang humanis, di mana partisipasi aktif masyarakat dipadukan dengan komitmen transparansi polisi akan sangat efektif dalam menekan angka kejahatan dan mewujudkan stabilitas keamanan (Purba, dkk., 2024). Melalui evaluasi kinerja yang berkelanjutan ini, Polres Kotamobagu berupaya memastikan profesionalisme yang adaptif untuk terus memelihara rasa aman masyarakat di tahun-tahun mendatang.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan Kepolisian Resor (Polres) Kotamobagu dalam penanganan perkara tindak pidana pada tahun 2025 dinilai sangat efektif dan berhasil memulihkan tingkat kepercayaan serta mendukung terciptanya rasa aman masyarakat. Keberhasilan ini dibuktikan dengan pencapaian tingkat penyelesaian perkara (clearance rate) sebesar 62 persen dari total 886 kasus, penyelesaian kasus kecelakaan lalu lintas yang mencapai 100 persen, serta tuntasnya penanganan berbagai kasus menonjol hingga ke Tahap II. Meskipun masih terdapat tantangan terkait persepsi publik mengenai lambatnya penanganan pada beberapa kasus—yang pada praktiknya dipengaruhi oleh proses kajian strategis dan penerapan skala prioritas penanganan perkara—Polres Kotamobagu telah menunjukkan komitmen nyata melalui respons cepat di lapangan, transparansi prosedural hukum, dan profesionalisme yang secara keseluruhan terbukti mampu menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat.

Guna terus mengoptimalkan kinerja dan meminimalisir penumpukan perkara pada kasus-kasus non-prioritas, disarankan agar Polres Kotamobagu semakin meningkatkan kapasitas sumber daya manusia penyidik serta memperkuat pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses komunikasi perkembangan kasus kepada masyarakat pelapor. Selain itu, diperlukan penguatan sinergi yang lebih erat dengan warga melalui optimalisasi program Pemolisian Masyarakat (Polmas) dan edukasi hukum yang masif. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya akan merasa lebih terlindungi, tetapi juga bersedia mengambil peran aktif sebagai mitra strategis kepolisian dalam mencegah dan menangulangi tindak kejahatan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Artaningrum, R. G., Budiarta, I. K., & Wirakusuma, M. G. (2017). Pengaruh profitabilitas, solvabilitas, likuiditas, ukuran perusahaan dan pergantian manajemen pada audit report lag perusahaan perbankan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(3), 1079–1108.
- Azahwa, S., Fitri, Z. M., & Wijaya, E. (2025). Penurunan kepercayaan publik terhadap kinerja polisi sebagai tantangan bagi implementasi good policing governance. *Jurnal Hukum dan Peradilan: Similia Similibus*, 2(1), 80–88.
- Martin, T. S., Arliman S., L., & Amiruddin. (2025). Kajian kebijakan kriminal terhadap rendahnya kepercayaan masyarakat atas kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan Solok Selatan. *JSELR (Jurnal Sakato Ekasakti Law Review)*, 4(1), 30–37.
- Mukhtadir, M. A., Renggong, R., & Madiong, B. (2025). Fungsi kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap integritas dan profesional penyidik Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 8(1), 108–114.
- Purba, A. M., Rizki, Suseno, J. J. B., Sinambela, J., Tamba, D. G., & Butar Butar, M. (2024). Optimalisasi peran polisi dalam penegakan hukum berbasis humanis dan profesionalisme. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(12), 1–16.
- Reanisane, Z., Cahyati, H. N., Adawiyah, S. R., Arjun, M. D., Setiawan, A. A., & Nugraha, J. T. (2024). Persepsi publik terhadap kinerja kepolisian di Kota Magelang. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2(1), 185–201.
- Sakinah, Y., Putri, R. A., & Suherman, A. (2025). Pengaruh kinerja aparat penegak hukum terhadap tingkat efektivitas penegakan hak asasi manusia dalam menangani kasus perdagangan orang.

- Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik (JKHKP), 3(1), 96–107.
- Setiawan, K., Landrawan, I. W., & Sudiatmaka, K. (2023). Upaya kepolisian dalam penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana judi online (Studi kasus di Polres Buleleng). *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, 3(4), 194–203.
- Simamora, D., & Debora. (2026). Peran kinerja kepolisian dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap penanganan kasus pencurian. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(11), 2099–2106.
- Simbolon, A. S., Candra, A., & Marlinah. (2024). Peran polisi dalam menanggulangi tindak pidana premanisme di wilayah hukum Polres Seluma. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(6), 3873–3879.
- Tauhid, H., Pakpahan, Z. A., & Siahaan, N. (2024). Tantangan kepolisian dalam penanggulangan tindakan premanisme pada kejahatan jalanan (street crime). *Jurnal USM Law Review*, 7(2), 986–1005