

Emniyet Hizmetleri Üzerinden Devlet Algısı: Erzincan İli Örneği¹

State Perception on Security Services: The Case of Erzincan Province

Fatih Altınpınar², Hasan Mahmut Kalkışım³

Öz

Devletlerin görünen yüzleri, kamu hizmetleridir. Bireyler genellikle kamu hizmetleri üzerinden devlet algılarını geliştirirler. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin kalitesi vatandaşların memnuniyet düzeyini artıracığından devlete olan bakışlarını da olumlu yönde şekillendirecektir. Bu bakış açılarının ortaya konulmasında bireylerin siyasi fikirleri, ideolojik duruşları da zaman zaman etkili olabilmektedir.

Emniyet Teşkilatı, günümüzün önemli kamu kuruluşlarından bir tanesidir. Farklı alanlarda hizmet yürütmektedir. Temelde emniyet hizmetleri yürüten bu birimin vatandaşların gözünde devletin algısını değiştirip değiştirmediği yapılan bu çalışma ile ortaya konulmak istenmiştir. Nitekim Erzincan'ın heterojen yapısı ile barış ve kardeşlik değerleriyle yaşayan topluluğunun örnek olarak seçilmesinin nedeni, küçük ölçekte verilen cevapların Türkiye ile özdeşleştirilebileceğinin düşünülmesinden kaynaklanmaktadır. Servperf ve Servqual ölçeklerden faydalanılarak oluşturulan anket ile Erzincan'da yaşayan vatandaşların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı ölçülmüştür. Emniyet hizmetlerinin devlet algısını olumlu yönde etkilediği yapılan çalışma neticesinde ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Siyaset Bilimi, Kamu Yönetimi, Kamu Hizmeti, Emniyet Teşkilatı, Erzincan.

Abstract

The visible faces of states are public services. Individuals generally develop their perceptions of the state through public services. Therefore, since the quality of public services will increase the satisfaction level of citizens, it will also shape their view of the state in a positive way. Political ideas and ideological stances of individuals can also be effective from time to time in revealing these perspectives.

The Police Department is one of today's important public institutions and provides services in different fields. Whether this department, which basically carries out security services, changes the perception of the state in the eyes of the citizens, is aimed to be revealed with this study. Indeed, due to Erzincan as selected example of communities has heterogenous social structure and living with the values of peace and brotherhood, is due to the thought of the answers given on a small scale could be identified with Turkey. The perception of the state was measured through the security services of citizens living in Erzincan with a questionnaire created by using the scales of Servperf and Servqual. It has been revealed as a result of the study that the security services positively affect the perception of the state.

Keywords: Political Sciences, Public Administration, Public Service, Police Department, Erzincan.

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL Codes: H70, L88, F52

Submitted: 13 / 11 / 2021

Accepted: 01 / 02 / 2022

¹ Bu çalışma, Gümüşhane Üniversitesi SBE tarafından 2020 yılında kabul edilen, kendisi ile aynı ismi taşıyan Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

² Polis Memuru, Niğde İl Emniyet Müdürlüğü, fatih-altinpınar@hotmail.com, Orcid No: <https://orcid.org/0000-0003-0954-7929>

³ Dr. Öğretim Üyesi, Gümüşhane Üniversitesi İİBF SBKY, hmkalkisim@gumushane.edu.tr, Orcid No: <https://orcid.org/0000-0003-1332-6168>

Giriş

Dünya nüfusunun zaman içerisinde artmasıyla bazı şartlar değişmiş, değişen şartlar ve yaşam biçimleri insanların istek ve ihtiyaçlarını da farklılaştırmıştır. Bu gelişmeler, toplumun devlet ile tanışmasına yol açmıştır. Tarihsel süreçte bireylerin devleti tanımlama şekillerinde ise değişiklikler oluşmuştur. İnsanların zihninde oluşan devlet şekilleri 19. yüzyılda sanayileşme ile ideolojilere dönüşmeye başlamıştır (Ertugay, 2012: 32-33). Devlet yönetimini etkileyecek düzeye gelen ideolojiler zamanla kendine daha fazla taraftar edinmiştir. Bölgesel, kültürel ve yaşamsal farklılıklar birden fazla ideolojinin ortaya çıkmasında etkili olmuştur.

Bütün dünyada etkili olan ideolojiler Türkiye'de de boy göstermiş, etkisi altına aldığı insanlar tarafından savunulmuş, savundukları ideolojilerin etkisiyle siyasi kimlikler oluşmuştur. Türkiye'de Avrupa'ya göre siyasi kimlikler daha farklı gelişmiştir. Türkiye'de merkez ile çevre arasında yaşanan çatışmalar, siyasi kimliklerin belirlenmesinde uzun süre etkili olmuştur. Nitekim bu süre 19. yüzyıl Osmanlısından tek partili dönem Türkiye'sinin sonuna kadar uzanmaktadır (Mardin, 1990: 36-37). Sonrasında Türkiye'de farklı ideolojiler benimsemiş olan gruplar ortaya çıkmış, birbirinden farklı partiler kurulmuş ve bu partilerle dünya üzerindeki farklı ideolojiler savunulmuştur. Bu partilerden bir kısmı ülke yönetiminde etkili olmuş, dönem dönem birbirinin ideolojik fikirlerine uzak olan partiler koalisyon oluşturarak ülke yönetimine gelmiştir. Ancak her dönemde kamu kurum ve kuruluşları devlet adına hizmet etmeye devam etmiştir. Devlet adına hizmet etmeye devam eden kamu kurumları küreselleşme ile birlikte olumlu yönde değişimler geçirerek vatandaşların daha kaliteli, daha hızlı, daha az maliyetli hizmet almasının önünü açmıştır. Emniyet Teşkilatı da küreselleşme ile değişim ve gelişim yaşayan kamu kurumlarından bir tanesidir.

Emniyet Teşkilatı kamu kuruluşları arasında günümüzde oldukça önemli bir konuma sahiptir. Kaboğlu'nun da dediği gibi devlet, yaptırım uygulanan vatandaşın gözünde kolluk biriminde somutlaşabilmektedir (Kaboğlu, 2017: 96). Nitekim "Nerede bu devlet?" şeklinde yapılacak ilk serzenişte devletin vitrini olan Emniyet Teşkilatı personeli ile karşılaşılacaktır. Bu durum yüzyıllardır neredeyse tüm dünya ülkelerinde geçerliliğini korumaktadır. Devleti yanında görmek isteyen vatandaşın günümüzde en çok iletişimde olduğu devlet kurumları arasında Polis Teşkilatı yer almaktadır.

Kendini sürekli geliştiren ve geliştirmeye devam etmek zorunda olan Emniyet Teşkilatı, insanların gözünde devletin görünen yüzü olmuştur. Emniyet Teşkilatı, belediye sınırları içerisindeki iç güvenlik başta olmak üzere birçok sorumluluğu üzerinde taşımaktadır. Emniyet Teşkilatı bu sorumluluklarını yerine getirirken doğrudan devleti ilgilendiren iş ve işlemler yaparak insanların devlete olan bakış açısını etkilemektedir. Yapılan bu çalışmada kozmopolit bir yapıya sahip olmakla birlikte halkın huzur içinde birlikte yaşadığı Erzincan ilinde, emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısını ölçmek amaçlanmıştır. Bu çerçevede hizmet kalitesi ölçüm modelleri olan SERFPERF ve SERVQUAL modellerden de faydalanılarak anket soruları hazırlanmıştır. Hazırlanan anket içerisinde hizmet kalitesi soruları olduğu da göz önünde bulundurulursa, emniyet birimlerinin hizmet kalitesi ve Erzincan'da yaşayan vatandaşların gözünde emniyet hizmetlerinin devlet algısına (olumlu veya olumsuz) etkileri değerlendirilmiştir.

1. Devleti Tanımlama Çabası

Devlet, kelime olarak Arapça kökenli olup "Devle" kelimesinden dilimize geçmiştir. Kelime anlamı, "tedavül eden yani ele geçirilen"dir (Gözler, 2017: 5). Benzer bir ifadeyle devlet kelimesi, iktidarın el değiştirmesini anımsatmaktadır (Esen, 1970: 89). Her disiplinin devlet kavramına kendi açısından yaklaşması farklı tanımların oluşmasına yol açmıştır. Bir yaklaşıma göre devlet, hukuki, ekonomik, politik vb. konuları bünyesinde barındıran karmaşık, sosyal ve çok yönlü bir olgudur (Zabunoğlu, 1973: 35). Kapani, devleti sınırları belirli bir toprak parçası üzerine yerleşmiş, zor kullanma yetkisine haiz yönetime tabi insanların oluşturduğu siyasal bir yapılanma olarak tanımlamaktadır (2017: 37-38). Devlet konusunda yapılan birçok tanımın içinde en kabul göreni Georg Jellinek'in "Üç Unsur Teorisi"dir. "Üç Unsur Teorisi"ne göre devletin kurulabilmesi için insan topluluğuna, kara parçasına ve egemenliğe ihtiyacı vardır. Bu unsurlar üzerinden devlet, bir insan topluluğunun belli bir toprak üzerinde egemen olmasıyla oluşan, süreklilik arz eden ve hukuki kişiliğe sahip bir yapı olarak tanımlanabilir (Akyılmaz, 1998: 1).

1.1. Siyasi İdeolojilere Göre Devlet

İdeoloji, siyaset literatürüne 18. yüzyılın son döneminde Destutt de Tracy isimli Fransız düşünür ile girmiştir (Heywood, 2014: 70). Günümüzde kabul gören ideolojiler, sanayileşmenin oldukça hızlı şekilde toplumu değişime ittiği 19.yüzyılda ortaya çıkmaya başlamıştır. Sanayileşme beraberinde işgücü talebini getirmiş, işgücü talebi oluşunca köylü halk kentlere göç etmiştir. Köyden kente yaşanan göçün neticesinde şehirlerde birden bire nüfus yoğunluğu oluşmuş ve dolayısıyla şehirler, birbirine yabancı olan insan topluluğu haline gelmiştir. Köylerden şehre göç eden insanlar köyde buldukları sosyalleşme imkânlarını kentlerde bulamamış, kendilerini yalnız, kimsesiz ve boşlukta hissetmişlerdir. Bu boşluğa düşme ve yalnızlaşma psikolojisi insanları yeni arkadaş toplulukları oluşturma ve yeni amaçlar edinmeye yöneltmiştir. Böylelikle, yaşanan köklü değişiklikleri açıklamak ve insanların hayatlarına yeni yön verebilme çabaları ideolojileri doğurmuştur.

Kısaca ideoloji, çağın getirdiği değişikliklerden rahatsız olan insan gruplarına öncülük eden düşünürlerin oluşturduğu ve belli bir zemine oturarak sistematikleştirdiği düşünceleridir (Ertugay, 2012: 32-34).

Bu çalışmanın konusu vatandaşların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısını belirlemek olduğundan Türkiye'deki devlete bakışı etkileyen ve yeryüzünde önemli etkileri olan Liberalizm, Sosyalizm, Sosyal Demokrasi, Muhafazakârlık, Milliyetçilik, Faşizm ve Siyasal İslam hakkında kısaca bilgi verilmiştir.

1.1.1. Liberalizm

Liberalizm, batı toplumlarında Ortaçağ düzeninin çökmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Siyaset ve ekonomi odaklı bir teoridir (Parlak ve Doğan, 2016: 114; Hobhouse, 2009: 8). Liberal düşünülere göre sosyal toplum sözleşmesi neticesinde devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Bu nedenle birey devletten önde gelir. Devlet, bireylerin doğanın bir kısmını kendi mülkü ilan etmesi neticesinde, bu mülkü ve her türlü güvenliği başka bireylerin saldırısından koruyabilmek için doğal durumdan vazgeçerek oluşturduğu bir kurumdur. Liberalizmin öncüsü olan Lock, sosyal sözleşme neticesinde meydana gelen iktidara bireyin hiçbir zaman ayrıcalıklarını tamamen devretmediğini belirtmektedir. Bu kurumun amacı bireylerin doğa halindeyken sahip oldukları hakları korumaktır (Kaboğlu, 2017: 97). Liberalizmde devlet zorunludur ancak potansiyel bir zorba olduğundan sürekli denetlenmesi gerekir. Bir nevi devlet, kuralları uygulayarak düzen içerisinde zaman geçirilmesini sağlayacak ancak elindeki yetki ile şike yapmaması için denetlenebilecek bir hakeme benzetilmiştir. Böylece hakem kabul edilen devlet tarafından, bireylerce oluşturulmuş kurallar bütününe karşı gelen insanlara gerekli yaptırımlar uygulanarak insanların birbirinin hak ve özgürlüklerine saygı çerçevesinde yaşayabilmesi hedeflenmiştir (Heywood, 2007: 51).

1.1.2. Sosyalizm

Sosyalizm, sanayileşmiş toplumlardaki işçi sınıfının belli başlı problemlerini liberal sisteme karşı dile getirebilmek adına 19. yüzyılın ortalarında Fransa, İngiltere, Almanya başta olmak üzere sanayileşmiş Batı topluluklarında yaygınlaşmaya başlamıştır (Parlak ve Doğan, 2016: 114). Sosyalizme göre devlet, liberalizmin tersine bireylerin ortak çıkarlarını ve özgürlüklerini korumakla görevli değildir. Devletin sadece egemen sınıfın çıkarlarını korumak için var olduğu belirtilmektedir (Ertugay, 2012: 45-46). Sosyalizm, bireyi ve onun özgürlüğünü ön planda tutmamış, onun yerine toplumu ve eşitliği ön plana almıştır. Belirtilen bu siyasi akımın öncüsü Karl Marx'tır ve bununla birlikte ilk uygulayan da Lenin olduğundan sosyalist sisteme Marksist-Leninist sistem de denilmektedir (Kaboğlu, 2017: 99). Toplumun ekonomisinin devlet tarafından sağlanması gerekliliğinin yanı sıra sosyal ve ekonomik anlamda belirli bir refaha ulaşmayı amaçlayan sosyalist sistem, birbirinden farklı yorumlara sahiptir. Bununla birlikte sosyalizm birçok düşünürü göre ütopyadan ibarettir (Yıldırım, 2018: 884).

1.1.3. Sosyal Demokrasi

Sosyal Demokrasi kavramı, 19. yüzyılda ezildiği düşünülen işçi sınıfı tarafından birtakım hak ve çıkarlarını savunabilmek adına oluşturulmuş işçi birlikleri tarafından kullanılmıştır. Bununla birlikte bu kavram, sanayileşmiş topluluklarda görülmektedir (Parlak ve Doğan, 2016: 115-116). Zaman içerisinde farklılaşma eğilimi yaşayan Sosyal Demokrasi modeli, Marksizm'i kendisine temel edinmesine rağmen Sosyalizme ve Kapitalizme eleştiri getirmektedir (Sabancılar Eren, 2019: 402). Sosyal Demokrasi, birey ile toplum arasındaki dengeyi savunduğu gibi devlet ile piyasa arasındaki dengeyi de savunmaktadır (Parlak ve Doğan, 2016: 116).

1.1.4. Muhafazakârlık

18. yüzyıl sonları ve 19. yüzyıl başlarına doğru ortaya çıkan Muhafazakâr düşünce sistemi, mevcut ekonomik siyasal ve sosyal sistemin değerliliğini belirtmekte ve maksimum düzeyde korunması gerektiğini öngörmektedir (Parlak ve Doğan, 2016:115). Muhafazakârlara göre insan yetkin bir varlık değildir. Yetkin olmayışla birlikte otorite aynı zamanda doğaldır. Muhafazakâr düşünülere göre otorite bir sözleşme ile değil doğal olarak gelişmiştir. Bir çocuğun üzerinde anne babanın otoritesi bir sözleşme neticesinde gerçekleşmemiştir. Tamamen doğal yollarla gelişen bu ebeveyn otoritesi alttan yukarı oluşturulmuş bir otorite çeşidi değil, tepeden inme bir otoritedir (Ertugay, 2012: 51). Her ne kadar aile benzetmesi yapılsa da Muhafazakârlar aile ile devletin benzetilmesine karşı çıkmaktadır. Özellikle Liberal-Muhafazakâr düşünürler aile ile toplum ve devlet arasındaki farklılığın üzerine durmakta; aile ile farklı kurumların birbirine benzetilmesi durumunda aile kurumunun zarar göreceğini ileri sürmektedirler (Özipek, 2004: 138).

1.1.5. Milliyetçilik

Milliyetçilik, ideoloji olarak 19. yüzyılda sanayi devrimi sonrasında Batı Avrupa'da ortaya çıkmıştır. Sanayileşme sürecinde toplumda çok hızlı değişimler olmuş, köylerden kentlere göçler yaşanmış, bilgi ve ticaret eskisinden daha önemli bir hal almış, böylelikle tarımsal faaliyetlerde, sosyal yapıda, ekonomik anlayışta ve toplumsal yapıda köklü değişimler meydana gelmiştir (Oppenheimer, 1997:138-140). Milliyetçilik, milleti siyasi örgütlenmenin ana unsuru olarak ele almaktadır. Halk adına, halk tarafından ve halka dayalı bir devlet yönetimini benimsemektedir (Smith, 1991: 72). Milliyetçilik, devlet ve milletin birbirine bağımlı iki unsur olduğunu belirtmektedir. Bundan dolayı millî devlet kurma fikri milliyetçiliğin en önemli

hedeflerinden birisidir. Halk veya millet, siyasi egemenliğin, dolayısıyla meşruiyetin kaynağıdır. Bu ideoloji, ulusun kendi kaynaklarını kullanarak refahça gelişmesini ve pazara yön verebilmesini hedefler. Bu ideolojiye göre, devletin millî rekabeti artırma, ulusal kaynakları en iyi şekilde değerlendirme, ülke genelindeki millî değerlere sahip çıkma gibi önemli konularda politika geliştirmesi gerekmektedir (Şahin, 2007: 6-7).

1.1.6. Faşizm

Faşizm, kendinden olmayanları düşman olarak değerlendirir ve onların kültürlerine, gelenek ve göreneklerine saygı göstermenin doğru olmadığını değerlendirir. Faşizm, kendi milletinin diğer milletlerden üstün olduğu düşüncesini savunmaktadır (Heywood, 2007: 273). 20. yüzyılda ortaya çıkan faşizm Fransız devrimi sonrasında ortaya çıkan fikirlere karşı çıkmasıyla da bilinmektedir (Parlak ve Doğan, 2016: 115). Devletin insan ırkı kadar eski bir varlık olduğunu belirten bu ideoloji, devleti her şeyin üstünde görmekte ve devletin hiçbir şeye bağlı olamayacağını ileri sürmektedir (Renton, 1999: 30). Birey Faşizm için önemsizdir ve devlete hizmet etmesi gerekir. Birey, değerini, devlet içinde yerine getirebildiği görevlerden almaktadır. Dolayısıyla her şey devlet için yapılmalı ve hiçbir şey devletin karşısında olmamalı görüşü hâkimdir (Ertugay, 2012: 56).

1.1.7. Siyasal İslam

Siyasal İslam, Batılı toplulukların Müslüman coğrafyayı sömürgeleştirilmesi neticesinde ortaya çıkmıştır. Batılı sömürge zihniyetinin Müslüman olan ülkelerde uyguladığı değişik rejimler neticesinde bölgede bulunan diğer Müslüman devletlere göre sömürülen devletler farklılıklar göstermeye başlamıştır. Siyasal İslam'ın ortaya çıkmasında, Hristiyan yönetimde Müslüman olarak yaşayamama kaygısı en önemli unsur olmuştur (Dönmez, 2004: 93). Siyasal İslamcılığı, her kesimden aydınının İslamiyet'in temel bilgi ve kurallarına riayet edilerek oluşturulan dünya hayatı sisteminin geliştirilmesi ve bu geliştirilen dünya hayatı sistemine göre yaşanması için sarf edilen çabaların sonucu olarak tanımlayabilmek mümkündür. İslam, Kuran-ı Kerim ve Hadis-i Şeriflerin ışığında, bir yaşam biçimi dolayısıyla bu kurallar doğrultusunda bir devlet yönetimi öngörmektedir (Türk, 2015: 102-106). Dolayısıyla Siyasal İslam kavramı da belirtilen bu kurallara tabi olunarak devletin yönetilmesi fikrini savunmaktadır.

1.2. Kısaca Türkiye'de İdeolojiler

Belirtilen bu konu oldukça karmaşık ve üzerine çok büyük araştırmalar yapılabilecek bir konudur. Bu sebeple çalışma gereği bu konuya maksimum derecede yüzeysel olarak değinilmiştir.

Siyasi kimliklerin ortaya çıkışı Avrupa ile Türkiye arasında oldukça farklı gelişmiştir. Avrupa'da siyasi kimliklerin oluşumu, merkez ile çevre arasında yaşanan çatışmalar, devlet ile kilise arasında yaşanan eğitim sistemi ve laiklik konulu çatışmalar, köylü ile kentli arasında yaşanan ekonomik temelli çatışmalar, işçi ile işveren arasında yaşanan emek gücü ve üretimle alakalı çatışmalar sonucu belirginleşmiştir. Osmanlı Devleti'nin son zamanlarında siyasi kimlikler oluşmuştur. Bu dönemde belirginleşen siyasi kimliğin merkez ile çevre arasında yaşanan çatışmalar şeklinde ortaya çıktığı belirtilmektedir. Türkiye tarihi de göz önüne alınırsa tek partili döneme kadar merkez-çevre çatışması şeklinde siyasi kimlikler belirlenmiştir (Mardin, 1990: 36-37).

Türkiye'de tek parti döneminde Cumhuriyet Halk Partisi (CHP), merkez ile çevre arasında yaşanan siyasal bölünmede merkezi oluşturmuştur. Kendisinin ilerlemeciliği, modernliği, inkılapçılığı vb. unsurları savunduğunu beyan etmiş, dolayısıyla kendi siyasal kimliğini bu doğrultuda belirlemiştir (Gökmen, 2006: 133). Çevreyi oluşturan, kesim ise gericilik, irtica gibi unsurlarla özdeşleştirilmiş, bunun sonucunda da kültürsüz veya kültür bakımından eksik olan bir konumlandırma yapılmıştır. Çevre, merkezin tepeden inme reformlarına karşı çıkmış, daha muhafazakâr olan bir tutum sergileyerek muhalefet yapmıştır. Dünyada yaşanan gelişmeler Türkiye'de de birtakım değişiklikleri beraberinde getirmiş, böylece sağ ve sol kavramları siyasal konjonktüre eklenmiştir. Yaşanan bu değişim neticesinde sol olarak nitelendirilen kesimi devlete hâkim olan merkez, kendine yakın bulurken, sağ olarak nitelendirilen kesimi ise muhafazakâr olan ve devlet yönetimini ele geçirmek isteyen çevre, kendine yakın bulmuştur (Göksu, 2013: 78).

Çok partili hayata geçildikten sonra bir süre daha merkez-çevre çatışması devam etmiş, 1960'lı yıllarda meydana gelen öğrenci hareketleri gibi toplumsal olaylarla birlikte siyasi partiler ideolojik olarak taraf belirlemeye başlayınca merkez-çevre çatışması yerini yavaş yavaş sağ-sol çatışmasına bırakmaya başlamıştır. 1980 yılında gerçekleşen darbe neticesinde sol söylemlerin çoğundan vazgeçilmiş, darbe ortamında kabul edilebilir sol siyaset yapıma kararı alındığından laiklik ilkesinin üzerinde durulduğu ve merkeze eskisinden daha yakın bir sol görüşün benimsendiği değerlendirilmektedir (Göksu, 2013: 80-81). Türkiye'de Muhafazakârlık anlayışının içeriği İslam değerleriyle de doldurulmuştur. Bu yüzden Avrupa'daki Muhafazakârlıkla Türkiye'deki Muhafazakârlık kavramları bazı noktalarda önemli farklılıklar içermektedir (Özipek, 2010: 118). Sağ ideolojinin bir diğer önemli unsuru ise Milliyetçilik anlayışıdır. Cumhuriyetin kuruluşunda itibaren ulus-devlet anlayışının da gereği olan Milliyetçilik, millî bir kimlik oluşturulması sürecinde önemli yol gösterici olmuştur. Ancak çok partili hayata geçilmesinden kısa bir süre sonra merkez-çevre çatışması yerini sağ-sol çatışmasına bırakınca,

geleneklerinden kopmayan, kendisini merkezde konumlandırmayan Milliyetçiler sağ grupta kendisine yer edinmiştir (Mert, 2007: 68).

2. Kamu Hizmeti

Kavramın tanımlanması noktasında literatürde farklı yaklaşımlar söz konusudur (Göküş, 2010: 195-196). Bir tanıma göre, devlet eliyle ya da devlet kontrolü altındaki kamu tüzel kişileri aracılığıyla sunulan genel gereksinimlerin karşılanması ve kamu yararı sağlanmasını amaçlayan ve bu doğrultuda uygulanan süreklilik arz eden aynı zamanda düzenli olan faaliyetlere kamu hizmeti denir (Onar, 1966: 13). Kamu hizmetinin üç temel unsurunun olması gerektiği belirtilmektedir. İlk olarak kamu hizmeti bizzat devlet eliyle veya devlet tarafından kontrol edilen özel kişiye yaptırılmalıdır, ikinci olarak kamu yararına yönelik olarak yapılmalı ve genele arz edilmelidir. Son olarak kamu hizmeti kesintisiz ve sürekli surette yürütülmelidir. Belirtilen bu durumların gerçekleştiği hizmet sunumu kamu hizmeti olarak değerlendirilmektedir (Ökmen ve Dönmez, 2004: 41).

Kamu hizmetleri her devlette farklılık gösterebilmektedir. Çünkü içinde bulunulan durumlar farklı kamu hizmeti vermeye devleti mecbur edebilmektedir. Ancak evrensel olan kamu hizmeti temel ilkeleri de vardır. Bunların dünyanın her yerinde aynı olması beklenmektedir. Belirtilen bu unsurları süreklilik, değişkenlik, eşitlik, tarafsızlık ve bedelsizlik olarak sıralayabilmek mümkündür (Altın, 2013: 104; Uğur, 2019: 353).

2.1. Küreselleşme ve Kamu Hizmeti

Küreselleşmenin tüm dünyanın etkileşiminin sağlanmasını ve tek bir pazarda birleşmesini ifade ettiği belirtilmektedir (Kutlu, 1998: 366). Bu etkileşim her alanda bir değişimi beraberinde getirmiştir. Bu değişimler kamu hizmetlerinin özellikle yürütülmesinde geleneksel yöntemlerin dışına çıkılmasına yol açmıştır. Buna ilaveten yaşanan ekonomik sosyal ve teknolojik gelişimler ve değişimler devlet algısının eskiye nazaran değişimine önemli ölçüde etki etmiştir (Altın, 2013: 108).

Küreselleşme beraberinde şeffaflık unsurunu da getirmiştir. Yönetimin şeffaf olması, vatandaşa hesap verebilirlik kavramını da içinde barındırmaktadır. Gerçekleştirileceği iş ve eylemlerden sonrasında sorumlu olacağını bilmesi yönetimin hizmetlerine yansımıştır. (Yüksel, 2004: 5). Ayrıca küreselleşme, kamu hizmetlerinde yerelleşmeyi de beraberinde getirmiştir (Doğan, 2016: 1798). Kamu hizmetlerinde yerelleşme hizmetlerin daha hızlı ve daha verimli bir hal almasını sağlamıştır. Ayrıca yerelleşme süreci vatandaşa bürokrasiyi minimize ederek hizmet verme imkânı sunduğundan halkın ihtiyaçlarına ciddi manada karşılık verme fırsatı da doğabilmektedir (Altın, 2013: 113). Küreselleşmenin beraberinde getirdiği bir diğer kavram ise e-devlet kavramıdır. E-devlet, gelişen teknoloji neticesinde bilişim teknolojilerinin kamu yönetimi ve kamu hizmetlerinde kullanılarak vatandaşa elektronik ortamda kamu hizmeti verebilme olanağı tanımıştır. E-devlet kamu hizmetlerini daha hızlı, daha şeffaf ve daha etkin bir biçimde sunmaktadır (Köseçik ve Karkın, 2004: 100).

Küreselleşmeyle birlikte 1980'li yıllarda, kalite kavramı da kendisinden söz ettirmeye başlamıştır. Bu yıllardan sonra yaygınlaşan kitle iletişim araçları, insanların haber edinme ve ortak fikir beyan edebilme fırsatı yakalamasını sağlamıştır. İnsanların fikir birliği sağladığı konulardan biri de kamu hizmeti kalitesi olmuştur. İnsanlar bu düşüncelerini kitle iletişim araçları aracılığıyla tüm dünyaya yaymış, kamu hizmetlerinde kalitenin artışının hızlanmasına olanak sağlamışlardır (Göküş, 2010: 196).

Kamu hizmetlerinde şeffaflık ve kalite anlayışlarının bir gereği olarak son dönemde gündeme gelen önemli bir kavram da üretişimdir. Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş katılımını ifade eden üretişim, Batı Avrupa ülkelerinde etkin bir şekilde uygulanmaktadır. Her ne kadar Türkiye'de bu konuda literatür gelişmeye de zaman zaman önemli uygulamalarla karşılaşılmaktadır. Emniyet müdürlüklerinin "toplum destekli polislik uygulamaları" bunlardan biridir (Lamba ve Öztıp, 2019: 103).

2.2. Emniyet Teşkilatı ve Emniyet Hizmetleri

İnsanlar, tarihsel süreçte sürekli birbirlerinden ve diğer varlıklardan kendi mallarını, canlarını, ailelerini koruma ihtiyacı hissetmiştir. Dolayısıyla Maslow'un ihtiyaçlar piramidinin ikinci sırasında bulunan güvenlik hizmetleri, insanlık tarihi ile birlikte varlığını göstermektedir. Güvenlik hizmetleri, günümüzde şehirlerde Kolluk birimleri, sınırda ise Silahlı Kuvvetler aracılığı ile verilmektedir. Ancak eski Türk devletlerinde ordu aracılığı ile Polis Teşkilatının hizmetleri verilmiştir. Nitekim Polis Teşkilatı da Askerî Teşkilat içinde yer almıştır (Tatlıoğlu, 2013: 91).

1845 yılında bugünkü Emniyet Teşkilatının temellerini oluşturan "Polis" adında bir teşkilat kurulmuştur. Böylece kendi başına bir teşkilatlanma sağlanmıştır (Türk, 2014: 158). Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte Emniyet Teşkilatı özverili çalışmalar neticesinde tüm ülke genelinde asayiş ve güvenlik bakımından hâkimiyet kurarak başarı göstermiştir (Tatlıoğlu, 2013: 93). Ardından çeşitli şekillerde düzenlemeler yapılan Emniyet Teşkilatında 1934 yılında Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, 1937 yılında Emniyet Teşkilatı Kanunu yürürlüğe girmiştir. Belirtilen bu iki kanun hâlen Emniyet Teşkilatı için önemli kanunlardır ve birtakım güncellemeler ile birlikte geçerliliğini korumaktadır.

Emniyet birimleri, belediye sınırları içinde Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu ve Emniyet Teşkilatı Kanunu kapsamında görevli buldukları alan içerisindeki vatandaşların huzurunu ve güvenliğini sağlamakla, kamu düzenini korumakla görevlendirilmişlerdir. Belirtilen bu görevleri yerine getirebilmesi için genel emniyetle ilgili polise iki farklı alanda sorumluluk yüklenmiştir. Bunlardan ilki önleme görevi, diğeri ise adli görevlerdir. Belirtilen bu önleme görevi, polisin bir olay gerçekleşmeden oluşması muhtemel olan suçun önüne geçmesi yöntemiyle yerine getirilen görev çeşididir. Adli görevler ise önceden işlenmiş olan bir suçun gerekli yargılanmasının yapılabilmesi için failerin yakalanarak yargıya teslim edilmesi şeklinde yerine getirilmektedir. Emniyet Teşkilatı, her kamu kurumu gibi belli bir düzene ve teşkilatlanma yapısına sahiptir. Emniyet Teşkilatı bir genel müdürlük statüsüne sahip olup İçişleri Bakanlığı bünyesinde hizmet vermektedir. Emniyet Teşkilatının en üst birim amiri Emniyet Genel Müdürü'dür.

3. Erzincan'ın Önemi

İl plaka kodu 24, Yüzölçümü 11.903km² olan Erzincan, Fırat'ın hemen yukarısında, Doğu Anadolu bölgesinde yer alır (erzincankulturturizm.gov.tr., 2020). Erzincan'ın ekonomisi genel itibariyle tarım ve hayvancılığa dayanmaktadır. Sanayileşme çalışmaları tarıma dayalı olarak sürdürülmeye çalışılmaktadır (erzincan.gov.tr/ekonomik-durumu#..., 2022).

Erzincan Kuzey Anadolu fay hattı üzerinde bulunması hasebiyle birinci dereceden deprem bölgesindedir. İki 1939 yılında Richter ölçeğine göre 7.9; ikincisi 1992 yılında 6.8 büyüklüğünde yaşanan iki deprem Erzincan'ın çok göç vermesine neden olmuştur. Göçten sonra Erzincan şehrinde yaşayanların sayısı oldukça azalmış ve nihayetinde Erzincan çevre il, ilçe ve köylerden göç almaya başlamıştır. Erzincan ağırlıklı olarak Gümüşhane, Erzurum, Tunceli, Bayburt, Ağrı, Bingöl ve Sivas illerinden göç almıştır (www.erzincangazetesi.com.tr., 2020). Bu sebeple Erzincan'ın bir mozaik gibi olduğu söylenebilir. Nitekim siyasi görüş olarak taban tabana zıt olan illerden alınan göçler olmasına rağmen Erzincan'a yansıyan bir gerginlik olmamış, saygı ve hoşgörü ortamı sürekli olarak korunmaya çalışılmıştır.

Erzincan'ı siyasi açıdan ele almak gerekirse, 2018 yılında yapılan son genel seçimlerde Cumhurbaşkanı oylamasında Recep Tayyip Erdoğan'a %60.6 oy çıkarken, Muharrem İnce'ye %31.5 oy çıkmıştır. Üçüncü sırada Meral Akşener'e %5.5, Selahattin Demirtaş'a %1.3, Temel Karamollaoğlu'na ise %1 oy çıkmıştır. Milletvekili seçiminde ise %44.8 AK parti oy alırken %25 CHP oy almıştır. Üçüncü sırada %18.6 ile MHP, dördüncü sırada ise %5.6 HDP, beşinci sırada %4.2 ile İYİ Parti bulunmaktadır (www.ysk.gov.tr, 2020).

Çalışmanın merkezinde yer alan Erzincan Emniyet Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığına bağlı olan Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan 81 taşra teşkilatından biridir. Belediye sınırları içerisinde bulunan polis bölgesinde ikamet eden vatandaşların emniyet hizmeti alabilmesi için 24 saat kesintisiz çalışan Erzincan Emniyet Müdürlüğü, çağın getirdiği teknolojik imkanlarla, evrensel değerleri gözeterek insan haklarına karşı hassasiyeti elden bırakmadan, adil ve tarafsız bir şekilde, Atatürk ilke ve inkılaplarına bağlı olarak barış, huzur ve kardeşlik ortamını korumayı hedefleyen ilkeleri kendisine misyon ve vizyon edinmiştir (www.erzincan.pol.tr/hakkimizda., 2022).

Erzincan Emniyet Müdürlüğü, Halitpaşa Mahallesi, Halitpaşa Caddesi üzerinde fizikî olarak hizmet verirken "www.erzincan.pol.tr" isimli internet sitesi üzerinden de hizmet vermektedir. Örneklendirmek gerekirse, belirtilen uzantıdan ihbarda bulunulabilmekte, trafik tescil işlemleri ile ilgili bilgi edinilebilmekte, sınav sonuçları öğrenilebilmekte, kiralık araç bildirimleri yapılabilmekte, e-devlet hizmetlerine ulaşılabilmekte ve bunun gibi birtakım hizmetler alınabilmektedir. Ayrıca emniyet birimlerinin yapmış olduğu operasyonlar, huzur ve güven uygulamaları ile ilgili yine başta Erzincan'ı ilgilendiren haberler olmak üzere birçok habere erişim sağlanabilmektedir. (www.erzincan.pol.tr., 2022).

Bir mozaik olan Erzincan'ın ele alınan bu çalışmadaki önemi, farklı kültürlerden beslenmiş, farklı şehirlerden gelen, farklı düşünce yapılarına sahip olan birçok insanı bünyesinde barındırmasından kaynaklanmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Emniyet birimleri, vatandaşların birçok ihtiyacı için uğradığı birimlerdir. Emniyet birimleri ile ilgili literatürde oldukça az çalışma yer almaktadır. Emniyet hizmetlerinin devlet algısına etkisi ile ilgili yapılan literatür taramasında ise herhangi bir veriye ulaşılamamıştır. Bu durum, belirtilen alanda çalışma yapılmasının gerekliliğini göstermektedir.

Öte yandan birçok vatandaşın emniyet birimlerinden hizmet aldığı sırada ve sonrasında yapılan ikili görüşmelerde, "Allah devletimize zeval vermesin.", "Devletimiz vatandaşlarına değer veriyor." gibi birtakım cümleler sarf ettiği gözlenmiştir. Nitekim bu türden haberler ulusal ve yerel basına zaman zaman yansımıştır¹. Korona virüs süreci emniyet birimlerini daha

¹ Basında çıkan bazı haberlere ilişkin erişim adresleri aşağıda sıralanmıştır:

- <https://www.trthaber.com/haber/guncel/siirt-emniyet-muduru-bedensel-engelli-cocuga-bebek-arabasi-desteginde-bulundu-617115.html>
- <https://www.ozgurkocaeli.com.tr/haber/9092045/il-emniyet-mudurune-tesekkur-ziyareti-artik-kabirlerinde-rahata-yatiyorlardir>
- <https://www.yenisafak.com/foto-galeri/gundem/polis-kapi-kapi-dolasip-vatandasin-ihhtiyacina-kosuyor-2048571?page=1>
- <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/polis-arama-kurtarma-ekiplerinin-ilk-gorev-yeri-artvin-oldu/2315591>

görünür kılmıştır. Bu ve benzer haber ve ifadelerden emniyet birimlerinin yürüttükleri hizmetlerle devletin imajını etkilediği düşünülmüştür. Emniyet birimlerinden kaliteli hizmet alan insanların, hizmet aldığı emniyet biriminden çok devletin yüceliğine vurgu yaptığı gözlemlenmiştir. Bu durum, böyle bir çalışma yapılmasına yöneltmiştir.

Öte yandan vatandaşların kendisini temsil ettiğine olan inancı arttığında, emniyet birimlerine karşı güveni de artmakta, böylece toplum destekli kolluk faaliyetlerine olan ilgisi de gelişebilmektedir. Bu ise kamu politikalarının başarısını olumlu etkileyebilmektedir (Arslan, Lamba ve Öztop, 2020: 415).

Yapılan bu çalışmanın amacı, Erzincan il merkezi genelinde emniyet hizmetlerinden faydalanan bireylerin bu hizmetlere ve bu hizmetler üzerinden devlete olan bakışını ortaya koymaktır. Çalışmada ankete katılacak kişiler üzerinden değerlendirmeler yapılacaktır.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bahse konu bu çalışmada Polis Merkezi, Trafik Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, Çocuk Şube Müdürlüğü, Polisevi Şube Müdürlüğü, Silah ve Patlayıcı Maddeler Şube Müdürlüğü, Siber Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü ve Toplum Destekli Polislik Şube Müdürlüğü birimleri olmak üzere toplam sekiz (8) birim baz alınarak değerlendirme yapılmıştır. Bunların yanında Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğü ve Terörle Mücadele Şube Müdürlüğü gibi operasyonel birimler de hizmet üretmektedirler. Fakat bu birimlerin faaliyetleri neticesinde ceza alanların diğer bireylere göre daha az objektif değerlendirmeler yapacağı düşünüldüğünden bu birimler değerlendirme dışında tutulmuştur.

Vatandaşlarla yapılan anket çalışmasında bu verilerin sadece yapılan bu çalışmada kullanılacağı ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacağı vurgulanmıştır. Katılımcıların isim, soy isim, adres, telefon ve benzeri kişisel bilgileri talep edilmemiştir.

Emniyet hizmetlerinin kalitesinin devletin itibarıyla ilişkilendirilebileceği düşünülerek hareket edilmiş, neticesinde Emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısını ölçmek için oluşturulan bu anketin yeterli olduğu varsayılmıştır.

Erzincan'da emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı ölçülmek istendiğinden, araştırma Erzincan il merkezinde yaşayan ve Erzincan ilinde bir şekilde emniyetten hizmet almış vatandaşlarla sınırlı tutulmuştur.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Yapılan araştırmada öncelikle literatür taraması yapılmıştır. Sonrasında Erzincan ilinde vatandaşlar ile yüz yüze anketler gerçekleştirilmiştir. Korona virüs salgını sebebiyle bazı anketler internet ortamında yapılmıştır. Bu anketlerde beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Literatürde hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan SERVQUAL ve SERVPERF isimli hizmet ölçüm modellerinden (Songur vd., 2017: 808) faydalanılmıştır. Ayrıca anket oluşturulurken Oğuz Yıldız ve Sabri Erdil'in "Türkiye Havayolu Yolcu Taşıma Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılmalı Ölçümlenmesi" isimli eserinden ve Fatih Ay'ın "Kamu Hizmetlerinde Kalite: Mardin Adalet Sarayında Bir Araştırma" isimli eserinden faydalanılmıştır (Yıldız ve Erdil, 2013: 93; Ay, 2015: 84-86). Yapılan anket, demografik sorular hariç beş boyuttan oluşmaktadır. Bunlar sırasıyla fiziksel özellikler, empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence boyutu şeklindedir. Ankette fiziksel özellikler boyutunda 5, empati boyutunda 4, güvenilirlik boyutunda 7, yanıt verebilirlik boyutunda 5, güvence boyutunda ise 7 olmak üzere toplam 28 soru vardır.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H1. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı cinsiyete göre değişmektedir.

H2. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı yaşa göre değişmektedir.

H3. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı eğitim durumuna göre değişmektedir.

H4. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı çalışma durumuna göre değişmektedir.

H5. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı gelir düzeyine göre değişmektedir.

H6. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı siyasi anlamda kendini nasıl tanımladığına göre değişmektedir.

H7. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı hangi emniyet biriminden hizmet aldığına göre değişmektedir.

H8. Vatandaşların Erzincan ilinde emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı genel itibarıyla olumludur.

3.5. Araştırmanın Örnekleme

Erzincan il merkezinde en son verilere göre 161.191 kişi olduğu belirlenmiştir. Nitekim yaşı küçük olanlar ve aklen malul şahısların da toplumumuzda yaşadığı bilinmektedir. Bu kişilerin emniyet birimlerinden hizmet alma ihtimali çok düşüktür. Almış olsalar bile değerlendirmeleri imkânsızdır. Bu sebeple 1.191 kişi çıkartılarak Erzincan nüfusu 160.000 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Çalışmada eski yıllarda emniyet birimlerinden hizmet alıp son yıllarda hizmet almamış olan kişilerle anket yapılmamıştır. Nihayetinde aşağıda belirtilen formül kapsamında kişi sayısı belirlenmiştir.

Kitledeki birey sayısı biliniyorsa;

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$$

formülü kullanılarak örneklem büyüklüğü belirlenmektedir.

p= yüzde 25 denildiği için =0.25

q= (1-0.25) görülmeme sıklığı=0.75

t= %95 güven aralığında yapıldığı için t tablosunda bu değere karşılık gelen rakam=1.96

d= +/- yüzde beşlik bir sapma öngörülmüştür. = 0.05

n= (1.96*1.96)(0.25*0.75)/(0.05*0.05)*(160000-1)+(1.96*1.96)(0.25*0.75)=287.61 çıkmaktadır.

Bu sebepten örneklem büyüklüğü belirlenirken minimum 300 sayısı göz önünde bulundurulmuştur.

3.6. Bulgular

Yapılan anket çalışmasının güvenilirlik analizi yapabilmek için en çok kullanılan yöntemlerden birisi Cronbach Alpha katsayısının belirlenmesidir (Cortina, 1993: 98-104, Haladyna,1999). Fiziksel özellikler, empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence boyutlarının hepsi için ayrı güvenilirlik analizi yapılmış, yapılan analizlerin neticesinde her birinin ayrı ayrı 0,7 değerinin üzerinde olduğu anlaşılmıştır.

Toplamda 320 kişi ile anket yapılmış, 9 tanesi tutarsız cevaplar vermesi veya eksik doldurulması neticesinde değerlendirme dışı tutulmuş, toplamda 311 kişi ile yapılan anket baz alınarak değerlendirmeler yapılmıştır. 311 geçerli katılımla tamamlanan ankete ait veriler ise şu şekildedir:

Tablo 1. Cinsiyet Kategorilerine Göre Verilerin İstatistik Bilgileri

Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Erkek	206	4,0759	,62516	,04356
Kadın	105	4,0997	,68348	,06670

206 adet erkek, 105 adet kadın anket çalışmasına katılmıştır. Emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı puanı ortalaması erkeklerde 4,0759, kadınlarda 4,0997 olarak bulunmuştur. Bu ise iki grup arasında anlamlı bir fark bulunamadığı manasına gelmektedir. Sonuç olarak cinsiyet değişkeni devlet algısını etkilememektedir.

Tablo 2. Yaş Kategorilerine Göre Verilerin İstatistik Bilgileri

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20 yaş altı	4	2,8750	1,42902	,71451	,6011	5,1489	1,11	4,04
21-30	162	4,1651	,63780	,05011	4,0662	4,2641	2,11	5,00
31-40	82	3,9051	,63634	,07027	3,7652	4,0449	1,39	5,00
41-50	49	4,1327	,48203	,06886	3,9942	4,2711	3,29	5,00
51 yaş üstü	14	4,3673	,42890	,11463	4,1197	4,6150	3,46	5,00
Total	311	4,0839	,64443	,03654	4,0120	4,1558	1,11	5,00

Tablo 3. Devlet Algısı ile Yaş Grupları Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10,779	4	2,695	6,990	,000
Within Groups	117,962	306	,385		
Total	128,741	310			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Varyanslar eşit dağılmaması sebebiyle Post Hoc testlerinden Games-Howel testinin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 4. Devlet Algısının Yaşa Göre Farklılıkları

(I) Yaş	(J) Yaş	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
20 yaş altı	21-30	-1,29012	,71626	,499	-5,0629	2,4827
	31-40	-1,03005	,71796	,651	-4,7866	2,7265
	41-50	-1,25765	,71782	,517	-5,0155	2,5002
	50 yaş üstü	-1,49235	,72365	,403	-5,1973	2,2126
21-30	20 yaş altı	1,29012	,71626	,499	-2,4827	5,0629
	31-40	,26007*	,08631	,025	,0220	,4982
	41-50	,03247	,08516	,995	-,2040	,2689
	50 yaş üstü	-,20222	,12510	,506	-,5797	,1752
31-40	20 yaş altı	1,03005	,71796	,651	-2,7265	4,7866
	21-30	-,26007*	,08631	,025	-,4982	-,0220
	41-50	-,22760	,09839	,148	-,5000	,0448
	50 yaş üstü	-,46229*	,13445	,017	-,8583	-,0663
41-50	20 yaş altı	1,25765	,71782	,517	-2,5002	5,0155
	21-30	-,03247	,08516	,995	-,2689	,2040
	31-40	,22760	,09839	,148	-,0448	,5000
	50 yaş üstü	-,23469	,13372	,422	-,6296	,1602
50 yaş üstü	20 yaş altı	1,49235	,72365	,403	-2,2126	5,1973
	21-30	,20222	,12510	,506	-,1752	,5797
	31-40	,46229*	,13445	,017	,0663	,8583
	41-50	,23469	,13372	,422	-,1602	,6296

21-30 yaş aralığındaki kişilerin emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı 31-40 yaş arasındaki kişilerden daha yüksektir. P değeri 0,025 olarak bulunmuştur, yani 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise 0,26007 olarak bulunmuştur.

50 yaş üstü kişilerin emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı 31-40 yaş arasındaki kişilerden daha yüksektir. P değeri 0,017 olarak bulunmuştur, yani 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise 0,46229 olarak bulunmuştur.

Tablo 5. Eğitim Kategorisine Göre Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
İlk ve Ortaokul	28	4,4758	,50236	,09494	4,2810	4,6706	3,07	5,00
Lise	35	3,7776	,75851	,12821	3,5170	4,0381	1,11	5,00
Önlisans	71	4,2178	,52929	,06281	4,0925	4,3431	3,04	5,00
Lisans	143	4,0060	,66905	,05595	3,8954	4,1166	1,39	5,00
Lisansüstü	34	4,1250	,53396	,09157	3,9387	4,3113	3,14	4,82
Total	311	4,0839	,64443	,03654	4,0120	4,1558	1,11	5,00

Tablo 6. Devlet Algısı ile Eğitim Grupları Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9,783	4	2,446	6,291	,000
Within Groups	118,958	306	,389		
Total	128,741	310			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Varyanslar eşit dağılımı sebebiyle Post Hoc testlerinden Tukey testinin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 7. Devlet Algısının Eğitim Kategorilerine Göre Farklılıkları

(I) Eğitim	(J) Eğitim	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Conf. Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
İlk ve Ortaokul	Lise	,69821*	,15809	,000	,2644	1,1320
	Önlisans	,25796	,13914	,345	-,1239	,6398
	Lisans	,46977*	,12885	,003	,1162	,8234
	Lisansüstü	,35077	,15912	,181	-,0859	,7874
Lise	İlk ve Ortaokul	-,69821*	,15809	,000	-1,1320	-,2644
	Önlisans	-,44026*	,12877	,006	-,7936	-,0869
	Lisans	-,22844	,11758	,297	-,5511	,0942
	Lisansüstü	-,34745	,15014	,143	-,7594	,0645
Önlisans	İlk ve Ortaokul	-,25796	,13914	,345	-,6398	,1239
	Lise	,44026*	,12877	,006	,0869	,7936
	Lisans	,21181	,09052	,135	-,0366	,4602
	Lisansüstü	,09281	,13004	,953	-,2640	,4496
Lisans	İlk ve Ortaokul	-,46977*	,12885	,003	-,8234	-,1162
	Lise	,22844	,11758	,297	-,0942	,5511
	Önlisans	-,21181	,09052	,135	-,4602	,0366
	Lisansüstü	-,11901	,11896	,855	-,4455	,2074
Lisansüstü	İlk ve Ortaokul	-,35077	,15912	,181	-,7874	,0859
	Lise	,34745	,15014	,143	-,0645	,7594
	Önlisans	-,09281	,13004	,953	-,4496	,2640
	Lisans	,11901	,11896	,855	-,2074	,4455

İlk ve ortaokul mezunlarının emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı lise mezunlarından daha yüksektir. P değeri 0,000 bulunmuştur, yani 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise 0,69821 olarak bulunmuştur.

İlk ve ortaokul mezunlarının emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı lisans mezunlarından daha yüksektir. P değeri 0,000 bulunmuştur, yani 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise 0,46977 olarak bulunmuştur.

Lise mezunlarının emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı, ön lisans mezunlarından daha düşüktür. P değeri 0,006 bulunmuştur, yani 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,44026 olarak bulunmuştur.

Tablo 8. Çalışma Kategorisine Göre Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
Şerbest meslek	12	3,7619	,45312	,13080	3,4740	4,0498	3,36	4,96
Öğrenci	49	3,9322	,75843	,10835	3,7144	4,1501	1,11	4,96
Ev hanımı	20	4,1018	,59573	,13321	3,8230	4,3806	3,00	5,00
Özel sektör	71	4,0503	,65747	,07803	3,8947	4,2059	2,79	5,00
Kamu sektörü	159	4,1678	,60741	,04817	4,0726	4,2629	1,39	5,00
Total	311	4,0839	,64443	,03654	4,0120	4,1558	1,11	5,00

Tablo 9. Devlet Algısı ile Çalışma Durumuna Göre Gruplar Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,577	4	,894	2,186	,070
Within Groups	125,164	306	,409		
Total	128,741	310			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. ($P>0,05$). Gruplar arası anlamlı farklılık bulunmadığı için Post Hoc testlerini yapmaya, yani gruplar arasındaki farkı detaylı şekilde incelemeye gerek kalmamıştır.

Beşinci olarak gelir kategorilerine göre emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısının farklılık gösterip göstermediği ölçülmüştür. Çalışma kategorisi kendi içerisinde 6 farklı gruba ayrıldığı için ANOVA testi yapılmıştır. Çalışma kategorisine göre tanımlayıcı istatistikler tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Gelir Kategorisine Göre Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Mean	Std. Dev.	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
2500 ve altı	92	4,0555	,69735	,07270	3,9111	4,1999	1,11	5,00
2501 - 3500	30	4,3595	,54147	,09886	4,1573	4,5617	3,07	5,00
3501 - 4500	36	4,2153	,52590	,08765	4,0373	4,3932	3,04	5,00
4501 - 5500	34	4,1565	,60392	,10357	3,9458	4,3672	3,07	4,96
5501 - 6500	62	4,1256	,59350	,07537	3,9749	4,2763	2,11	5,00
6501 ve üstü	57	3,8133	,67277	,08911	3,6348	3,9918	1,39	4,89
Total	311	4,0839	,64443	,03654	4,0120	4,1558	1,11	5,00

Tablo 11. Devlet Algısı ile Gelir Grupları Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,436	5	1,487	3,739	,003
Within Groups	121,305	305	,398		
Total	128,741	310			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre gelir grupları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Varyanslar eşit dağılımı sebebiyle Post Hoc testlerinden Tukey testinin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 12. Devlet Algısının Gelir Kategorilerine Göre Farklılıkları

(I) Gelir	(J) Gelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
2500 ve altı	2501 – 3500	-,30401	,13259	,200	-,6843	,0763
	3501 – 4500	-,15977	,12398	,791	-,5153	,1958
	4501 – 5500	-,10100	,12657	,968	-,4640	,2620
	5501 – 6500	-,07006	,10362	,984	-,3672	,2271
	6501 ve üstü	,24223	,10630	,206	-,0626	,5471
2501 - 3500	2500 ve altı	,30401	,13259	,200	-,0763	,6843
	3501 - 4500	,14425	,15590	,940	-,3029	,5914
	4501 - 5500	,20301	,15797	,793	-,2500	,6561
	5501 - 6500	,23395	,14026	,554	-,1683	,6362
	6501 ve üstü	,54624*	,14225	,002	,1383	,9542
3501 - 4500	2500 ve altı	,15977	,12398	,791	-,1958	,5153
	2501 - 3500	-,14425	,15590	,940	-,5914	,3029
	4501 - 5500	,05877	,15082	,999	-,3738	,4913

(I) Gelir	(J) Gelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
	5501 - 6500	,08970	,13215	,984	-,2893	,4687
	6501 ve üstü	,40199*	,13426	,035	,0170	,7870
4501 - 5500	2500 ve altı	,10100	,12657	,968	-,2620	,4640
	2501 - 3500	-,20301	,15797	,793	-,6561	,2500
	3501 - 4500	-,05877	,15082	,999	-,4913	,3738
	5501 - 6500	,03094	,13458	1,000	-,3550	,4169
	6501 ve üstü	,34323	,13666	,124	-,0487	,7352
5501 - 6500	2500 ve altı	,07006	,10362	,984	-,2271	,3672
	2501 - 3500	-,23395	,14026	,554	-,6362	,1683
	3501 - 4500	-,08970	,13215	,984	-,4687	,2893
	4501 - 5500	-,03094	,13458	1,000	-,4169	,3550
	6501 ve üstü	,31229	,11573	,078	-,0196	,6442
6501 ve üstü	2500 ve altı	-,24223	,10630	,206	-,5471	,0626
	2501 - 3500	-,54624*	,14225	,002	-,9542	-,1383
	3501 - 4500	-,40199*	,13426	,035	-,7870	-,0170
	4501 - 5500	-,34323	,13666	,124	-,7352	,0487
	5501 - 6500	-,31229	,11573	,078	-,6442	,0196

*. Ortalama fark 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Gelir kategorisi incelendiğinde 2500 TL üzerinde gelir seviyesi arttıkça emniyet hizmetleri üzerinden algılanan devlet algısının genel olarak düştüğü gözlemlenmiştir. Fakat anlamlı farklılıklar sadece belirtilen gruplar arasında mevcuttur.

6500 ve üzeri geliri olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı, 2501-3500 geliri olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,002 bulunmuştur yani anlamlılık düzeyi olan 0,05 in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,54624 olarak bulunmuştur.

6500 ve üzeri geliri olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı 3501-4500 geliri olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,035 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,40199 olarak bulunmuştur.

Tablo 13. Siyasi Görüş Kategorisine Göre Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Mean	Std. Dev.	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
Liberal	16	4,3683	,58303	,14576	4,0576	4,6790	3,29	4,96
Sosyalist	18	3,7103	,61651	,14531	3,4037	4,0169	3,04	5,00
Sosyal demokrat	46	3,5489	,72039	,10621	3,3350	3,7628	1,11	4,93
Muhafazakâr	46	4,1002	,57870	,08533	3,9283	4,2720	2,79	5,00
İslamcı	21	4,1803	,52870	,11537	3,9396	4,4209	3,07	5,00
Milliyetçi	164	4,2304	,56735	,04430	4,1429	4,3179	1,39	5,00
Total	311	4,0839	,64443	,03654	4,0120	4,1558	1,11	5,00

Tablo 14. Devlet Algısı ile Siyasi Görüşler Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	20,699	5	4,140	11,687	,000
Within Groups	108,042	305	,354		
Total	128,741	310			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre siyasi görüşler arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Varyanslar eşit dağılımı sebebiyle Post Hoc testlerinden Tukey testinin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 15. Devlet Algısının Siyasi Görüş Kategorilerine Göre Farklılıkları

(I) Siyasi Görüş	(J) Siyasi Görüş	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Conf. Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Liberal	Sosyalist	,65799*	,20450	,018	,0715	1,2445
	Sosyal demokrat	,81939*	,17274	,000	,3240	1,3148
	Muhafazakâr	,26815	,17274	,631	-,2273	,7636
	İslamcı	,18803	,19750	,932	-,3784	,7545
	Milliyetçi	,13790	,15588	,950	-,3092	,5850
Sosyalist	Liberal	-,65799*	,20450	,018	-1,2445	-,0715
	Sosyal demokrat	,16140	,16547	,925	-,3132	,6360
	Muhafazakâr	-,38984	,16547	,175	-,8644	,0847
	İslamcı	-,46995	,19118	,140	-1,0182	,0783
	Milliyetçi	-,52008*	,14778	,007	-,9439	-,0963
Sosyal demokrat	Liberal	-,81939*	,17274	,000	-1,3148	-,3240
	Sosyalist	-,16140	,16547	,925	-,6360	,3132
	Muhafazakâr	-,55124*	,12410	,000	-,9072	-,1953
	İslamcı	-,63136*	,15675	,001	-1,0809	-,1818
	Milliyetçi	-,68149*	,09930	,000	-,9663	-,3967
Muhafazakar	Liberal	-,26815	,17274	,631	-,7636	,2273
	Sosyalist	,38984	,16547	,175	-,0847	,8644
	Sosyal demokrat	,55124*	,12410	,000	,1953	,9072
	İslamcı	-,08012	,15675	,996	-,5297	,3694
	Milliyetçi	-,13025	,09930	,779	-,4150	,1545
İslamcı	Liberal	-,18803	,19750	,932	-,7545	,3784
	Sosyalist	,46995	,19118	,140	-,0783	1,0182
	Sosyal demokrat	,63136*	,15675	,001	,1818	1,0809
	Muhafazakâr	,08012	,15675	,996	-,3694	,5297
	Milliyetçi	-,05013	,13794	,999	-,4457	,3455
Milliyetçi	Liberal	-,13790	,15588	,950	-,5850	,3092
	Sosyalist	,52008*	,14778	,007	,0963	,9439
	Sosyal demokrat	,68149*	,09930	,000	,3967	,9663
	Muhafazakâr	,13025	,09930	,779	-,1545	,4150
	İslamcı	,05013	,13794	,999	-,3455	,4457

*. Ortalama fark 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan test sonuçlarına göre %95 güven aralığında Milliyetçi, Liberal, İslamcı ve Muhafazakârlar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Sosyalist ve Sosyal demokratlar ise diğer gruplardan negatif ayrılmaktadır. Yani devlet algısı diğer gruplara göre daha düşüktür.

Siyasi görüşü Sosyalist olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı Liberal olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,018 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,65799 olarak bulunmuştur.

Siyasi görüşü Sosyalist olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı Milliyetçi olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,007 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,52008 olarak bulunmuştur.

Siyasi görüşü Sosyal Demokrat olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı Liberal olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,000 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,81939 olarak bulunmuştur.

Siyasi görüşü Sosyal Demokrat olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı Muhafazakâr olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,000 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,55124 olarak bulunmuştur.

Siyasi görüşü Sosyal Demokrat olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı İslamcı olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,001 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,63136 olarak bulunmuştur.

Siyasi görüşü Sosyal Demokrat olanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı Milliyetçi olanlardan daha düşüktür. P değeri 0,000 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,68149 olarak bulunmuştur.

Tablo 16. Hizmet Alınan Birime Göre Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Mean	Std. Dev.	Std. Error	95% Conf. Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Polis Evi	28	3,6862	,77697	,14683	3,3849	3,9875	1,11	4,79
Polis Merkezi	115	4,1876	,65634	,06120	4,0663	4,3088	1,39	5,00
Trafik	87	4,1330	,55787	,05981	4,0141	4,2519	2,32	5,00
Asayiş	66	3,9751	,61878	,07617	3,8230	4,1272	2,11	5,00
Siber Suçlar	10	4,0714	,36148	,11431	3,8128	4,3300	3,36	4,86
Total	306	4,0766	,63987	,03658	4,0046	4,1485	1,11	5,00

Tablo 17. Devlet Algısı ile Hizmet Alınan Birim Arasındaki İlişki

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,640	4	1,660	4,226	,002
Within Groups	118,237	301	,393		
Total	124,877	305			

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre siyasi görüşler arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Varyanslar eşit dağılmaması sebebiyle Post Hoc testlerinden Games-Howell testinin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo 18. Devlet Algısının Hizmet Alınan Birimlere Göre Farklılıkları

(I) Hizmet Alınan Birim	(J) Hizmet Alınan Birim	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Conf. Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Polis Evi	Polis Merkezi	-,50135*	,15908	,025	-,9574	-,0453
	Trafik	-,44678	,15855	,056	-,9017	,0081
	Asayiş	-,28888	,16541	,418	-,7602	,1824
	Siber Suçlar	-,38520	,18608	,257	-,9218	,1514
Polis Merkezi	Polis Evi	,50135*	,15908	,025	,0453	,9574
	Trafik	,05457	,08558	,969	-,1810	,2902
	Asayiş	,21247	,09771	,195	-,0575	,4825
	Siber Suçlar	,11615	,12966	,894	-,2849	,5172
Trafik	Polis Evi	,44678	,15855	,056	-,0081	,9017
	Polis Merkezi	-,05457	,08558	,969	-,2902	,1810
	Asayiş	,15790	,09684	,481	-,1100	,4258
	Siber Suçlar	,06158	,12901	,988	-,3386	,4617
Asayiş	Polis Evi	,28888	,16541	,418	-,1824	,7602
	Polis Merkezi	-,21247	,09771	,195	-,4825	,0575
	Trafik	-,15790	,09684	,481	-,4258	,1100
	Siber Suçlar	-,09632	,13736	,954	-,5110	,3184
Siber Suçlar	Polis Evi	,38520	,18608	,257	-,1514	,9218

(I) Hizmet Alınan Birim	(J) Hizmet Alınan Birim	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Conf. Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
	Polis Merkezi	-,11615	,12966	,894	-,5172	,2849
	Trafik	-,06158	,12901	,988	-,4617	,3386
	Asayiş	,09632	,13736	,954	-,3184	,5110

Yapılan test sonuçlarına göre %95 güven aralığında Polis Merkezi, Trafik, Asayiş, Siber Suçlar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Polis Evi'nden hizmet alanlar ise diğer gruplardan negatif ayrılmaktadır. Yani algılanan hizmet kalitesi diğer gruplara göre daha düşüktür. Ancak yapılan analizlerde sadece Polis Merkezi ile Polis Evi'nden hizmet alanlar negatif ayrılmaktadır.

Polis Evi'nden hizmet alanların emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı, Polis Merkezi'nde hizmet alanlardan daha düşüktür. P değeri 0,025 bulunmuştur, yani anlamlılık düzeyi olan 0,05'in altındadır. Aralarındaki ortalama fark ise -0,50135 olarak bulunmuştur.

Tablo 19. Her Soruya Verilen Cevapların Ortalaması ve Standart Sapması

	Ortalama	Std. Sapma	N	Ölçüt Ortalamaları
Fiziksel1	4,0772	,92658	311	3,74986
Fiziksel2	3,7685	1,09740	311	
Fiziksel3	3,4148	1,22802	311	
Fiziksel4	3,7460	1,03633	311	
Fiziksel5	3,7428	1,04329	311	
Empati6	4,0386	,98298	311	4,036175
Empati7	3,9807	,93995	311	
Empati8	4,0096	,99186	311	
Empati9	4,1158	,92254	311	
Güvenilirlik10	4,0997	,91917	311	4,147914
Güvenilirlik11	4,1865	,95914	311	
Güvenilirlik12	4,3923	,70515	311	
Güvenilirlik13	4,4051	,80513	311	
Güvenilirlik14	3,9968	1,08508	311	
Güvenilirlik15	3,9003	1,11284	311	
Güvenilirlik16	4,0547	1,00654	311	
Yanıt_ver17	3,9228	,98070	311	4,08876
Yanıt_ver18	4,0997	,93999	311	
Yanıt_ver19	4,2508	,87701	311	
Yanıt_ver20	4,0740	,96937	311	
Yanıt_ver21	4,0965	,96571	311	
Güvence22	4,4823	,76549	311	4,282471
Güvence23	4,2186	,90363	311	
Güvence24	4,3183	,85286	311	
Güvence25	4,2347	,95015	311	
Güvence26	4,2186	,90720	311	
Güvence27	4,2315	,99892	311	
Güvence28	4,2733	,86838	311	

Yapılan teste katılanların tamamı tarafından soruların geneline verilen cevaplar Tablo 19'da verilmiştir. Genel anlamda yapılan değerlendirme, bütün cinsiyetleri, tüm yaş gruplarını, tüm eğitim durumlarını, tüm gelir düzeylerini, tüm çalışma durumlarını, tüm siyasi görüşleri ve tüm hizmet veren emniyet birimlerini kapsamaktadır. Dolayısıyla emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısını ölçmek üzere, Erzincan İl Emniyet Müdürlüğü'nün ankete dâhil edilen tüm birimleri için bütün vatandaşların ortalama fikirlerini kapsamaktadır.

Tablo 19'daki verilere göre Fiziksel Özellikler bölümünde verilen 5 sorunun ortalaması 3.75, Empati bölümünde verilen 4 sorunun ortalaması 4.04, Güvenilirlik bölümünde verilen 7 sorunun ortalaması 4.15, Yanıt Verebilirlik bölümüne verilen 5 sorunun ortalaması 4.09 ve son bölüm olan Güvence bölümünde bulunan 7 soruya verilen cevapların ortalaması 4.28'dir.

Sonuç ve Değerlendirme

Kamu kurumları, devletin vatandaşlara resmî birtakım hizmetler verdiği birimlerdir. Vatandaşların aldığı hizmetler neticesinde devlet ile ilgili birtakım düşünceler beslemesi doğaldır. Nitekim küreselleşme neticesinde kültürlenmiş ve tüm dünya ile ilgili bilgi birikimine sahip olan bireyler güçlü ülkelerin iş ve işleyişinin, zayıf ülkelerin iş ve işleyişine göre farklılıklar gösterdiğini bilmektedir. Dolayısıyla insanlar aldığı hizmetleri değerlendirerek devletin gelişmişliği, yüceliği, çağın gerekliliklerine cevap verip vermediği gibi fikirler edinmektedir. Edindikleri fikirler ile toplumda yaşamaya devam eden vatandaşlar kendi içinde bulunduğu devleti bu fikirleri ile değerlendirmektedir.

İçişleri Bakanlığına bağlı görev ifa eden Emniyet Teşkilatı, 24 saat boyunca kesintisiz hizmet veren önemli bir kamu kuruluşudur. Emniyet Teşkilatı, devletin zor kullanma yetkisini bünyesinde barındıran, mukavemet olması durumunda orantılı olmak şartıyla güç kullanan ve bu şekilde kamu düzeninin bozulmaması için çalışan devletin sınırlı sayıdaki kolluk birimlerinden bir tanesidir. Sürekli görev başında olan Emniyet Teşkilatını gece gündüz vatandaşların gözü önünde olduğundan devletin görünen yüzü olarak değerlendirmek yanlış olmaz. Emniyet Teşkilatı, belediye sınırları içerisinde görev yapması nedeniyle Türkiye nüfusunun çok büyük kesimine hizmet vermektedir. Bu durumda da Türkiye'de yaşayan insanların hizmet aldığı emniyet birimi üzerinden devleti değerlendirebilmesi mümkün olmaktadır.

Türkiye'de yaşayan vatandaşların emniyet hizmetleri üzerinden devlet ile ilgili fikir edinebileceği düşünülerek Erzincan özelinde 311 kişi ile yapılan anket çalışmasının verilerine göre Erzincan ilinde emniyet birimlerinden hizmet alan insanların cinsiyete göre devlet algısında farklılık bulunmamaktadır. Yani değerlendirmeye alınan her iki grup da tüm sorulara birbirine yakın aralıklarda cevaplar vermiştir. 206 erkek, 105 kadın ile yapılan anket çalışmasında Emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı puanı ortalaması erkeklerde 4,08, kadınlarda 4,10 olarak bulunmuştur. Bu fark anlamlı bir fark olarak değerlendirilmemektedir. Belirtilen bu durum insanların ortalama "katılıyorum" düzeyinde cevaplar verdiğini göstermektedir.

Bu durum, emniyet birimlerinde kadın erkek ayrımı gözetilmeksizin eşit ve tarafsız bir şekilde hizmet verildiği şeklinde değerlendirilebilir. Cinsiyet faktörü emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı hususunda belirleyici bir faktör olmamıştır. Ayrıca her iki değerlendirme kriterinin de 5 değerlendirme puanı üzerinden 4 puanını az bir farkla geçmiş olması kadın ve erkek değerlendirmesi bazında verilen hizmetin kaliteli olduğunu ve devlet algısını emniyet hizmetlerinin Erzincan ilinde olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Bir diğer değişken ise "yaş"tır. Yapılan değerlendirmeler neticesinde yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. 21-30 yaş aralığındaki kişilerin emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı, 31-40 yaş arasındaki kişilerden daha yüksek bulunmuştur. 50 yaş üstü kişilerin emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı, 31-40 yaş arasındaki kişilerden daha yüksek bulunmuştur. Bu durum karşısında yaş değişkeni değerlendirildiğinde Erzincan'da emniyet hizmetleri üzerinden en düşük algının 31-40 yaş aralığında olduğu saptanmıştır. Bu durumda diğer yaş gruplarına göre 31-40 yaş grubunun beklentisinin daha fazla olduğu, diğer yaş gruplarının daha makul beklentileri olduğu söylenebilmektedir.

Yaş grupları üzerinde (20 yaş altı grubu hariç) 4 değerlendirme puanı çevresinde değerlendirmeler yapılmıştır. 51 yaş ve üstü grup, 4.37 değerlendirmeye en yüksek değerlendirme yapan yaş grubu olmuştur. Bu durum hizmet kalitesinden memnuniyetin ve devlet algısının en yüksek olduğu grubun 51 yaş ve üstü grubu olduğunu göstermektedir. Bu yaş grubunun diğer gruplardan yüksek değerlendirme yapmasının, geçmiş dönemlerle ilgili fikir sahibi olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. 51 yaş ve üstü grubu geçmişe yönelik bilgi birikimini günümüz ile kıyaslaması neticesinde emniyet hizmetlerinin kalitesinin yükseldiğini ve emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısının geçmişe nazaran olumlu yönde değiştiğini düşünmüş olabilir.

Diğer bir değişken olan eğitim durumunda da 5 grup arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmada eğitimin durumu lise düzeyinde olanların devlet algısı daha düşük çıkarken ilk ve ortaokul düzeyinde eğitilmiş kişilerin algısı yüksektir. En yüksek fark bu iki grup arasında çıkmaktadır. Genel ortalamanın 4.08 olarak bulunduğu eğitim kategorisinde, 4.48 ilk ve ortaokul, 4.22 ile ön lisans, 4.13 ile lisansüstü, 4.00 ile lisans ve son olarak 3.78 ile lise mezunlarının genel puanlamaya dâhil oldukları görülmektedir. Bu durum karşısında lise mezunlarının diğer değişkenler de göz önünde bulundurulurken değerlendirilmesi çalışmayı daha anlamlı hale getirecektir.

Eğitim grupları içerisinde yapılan değerlendirmede eğitim durumu düştükçe veya yükseldikçe hizmet kalitesinden memnuniyet veya devlet algısında yukarı veya aşağı yönde sürekli değişim yaşanmamaktadır. Yani eğitim düzeyi düşük katılımcıların eğitim düzeyi yüksek katılımcılara göre yaptığı puanlamanın düşük olduğu ve yüksek olduğu durumlar vardır.

Her iki durumu da bünyesinde barından bu çalışmada ilk ve ortaokul mezunları en yüksek değerlendirmeyi yaparken lise mezunları en düşük değerlendirmeyi yapmış, lisansüstü eğitim düzeyindeki katılımcılar ise lisans mezunlarından yüksek değerlendirmelerde bulunmuştur. Hepsinin “katılıyorum” düzeyindeki değerlendirmesi, Emniyet Teşkilatının eğitim düzeyi yüksek ve düşük olan vatandaşlar ile irtibatının olumlu yönde olduğunun, hizmet kalitesinin yüksek seviyede bulunduğu ve devlet algısını olumlu yönde etkilediğinin göstergesi olmuştur.

Bir başka değişkeni de çalışma durumu oluşturmaktadır. Serbest meslek çalışanları 3.76 ile en düşük algıya, kamu sektörü çalışanları ise 4.17 ile en yüksek devlet algısına sahiptir. Diğer meslek gruplarında öğrenci 3.93, özel sektör 4.05, ev hanımı 4.10 puanlandırma düzeyindedir. Kamu sektöründe çalışanlar, emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı en yüksek olan çalışma gurubunu oluşturmaktadır.

Çalışma durumu kategorisinde serbest meslek sahibi bireyler en düşük değerlendirmeyi yaparken kamu sektörü çalışanları en yüksek değerlendirmeyi yapmıştır. Ortalamaya göre katılımcıların “katılıyorum” düzeyindeki değerlendirmesi, emniyet teşkilatının hangi meslek grubundan olursa olsun vatandaşlar ile irtibatının olumlu yönde olduğunun, hizmet kalitesinin yüksek seviyede bulunduğu ve devlet algısını olumlu yönde etkilediğinin göstergesi olmuştur.

Diğer değişken olan gelir dağılımında 2500 ve altı gelir grubu 4.06 ortalama ile devlet algısı derecesini belirlemiştir. Diğer gruplara bakıldığında 2501-3500 gelir grubu 4.36, 3501-4500 gelir grubu 4.22, 4501-5500 gelir grubu 4.16, 5501-6500 gelir grubu 4.13, 6501 ve üstü gelir grubu ise 3.81 ile devlet algısı derecesini belirlemiştir.

Gelir düzeyi kategorisine göre yapılan çalışmada genel olarak gelir düzeyi yükseldikçe hizmet kalitesinden memnuniyetin düştüğü ve devlet algısının olumsuz yönde ilerlediği görülmektedir. Her ne kadar olumsuz yönde de ilerlese genel puan ortalaması 4.08 civarındadır. Yani algı düşmektedir ancak ankette tutunduğu ortalama “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” arasındadır. Gelir düzeyi yükseldikçe beklentiler yükselmektedir, ancak ortalamanın 4.08 olması Erzincan Emniyetinin beklentileri oldukça üst seviyeden karşıladığının bir göstergesidir.

Değişkenlerden bir diğeri olan siyasi görüş sorusunda kendisini Sosyalist ve Sosyal Demokrat olarak tanımlayan katılımcıların devlet algısı puanı “kısmen katılıyorum” ile “katılıyorum” arasında iken Liberal, Milliyetçi, İslamcı ve Muhafazakâr olarak kendisini tanımlayan katılımcıların devlet algısı puanı “katılıyorum” ile “kesinlikle katılıyorum” arasında değişmektedir. Oranları ile değinmek gerekirse Sosyal Demokrat 3.55, Sosyalist 3.71, Muhafazakâr 4.10, İslamcı 4.18, Milliyetçi 4.23 ve Liberal görüş sahibi katılımcılar 4.37 oranıyla değerlendirme yapmışlardır.

Sosyal Demokrat ve Sosyalist olarak kendini tanımlayan bireylerin devlet algısı Milliyetçi, Muhafazakâr, İslamcı ve Liberal olarak kendisini tanımlayan bireylerden daha düşüktür. Dolayısıyla siyasi görüşün emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısını ve hizmet kalitesi algısını Sosyal Demokrat ve Sosyalist görüşte negatif, diğerlerinde ise pozitif yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

Son değerlendirme konusu değişken ise “hizmet alınan birim”dir. Yapılan çalışmada Polis Evi hizmet alımında 3.69 genel değerlendirme puanı ile devlet algısının ve hizmet kalitesinin en düşük olduğu birim olmuştur. Devlet algısının ve hizmet kalitesinin en yüksek olduğu birim ise 4.19 genel değerlendirme puanıyla Polis Merkezidir. Diğer birimlerin genel devlet algısı puanları ise Trafik Şb. 4.13, Asayiş Şb. 3.98 ve Siber Suçlarla Mücadele Şb. 4.07 olarak bulunmuştur.

Polis Evi'nin en düşük değerlendirme puanı almasında otel, kafeterya ve restoran hizmetleri de veriyor olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Nitekim Polis Evi tüm bu hizmetleri aynı anda vermektedir. Bu durum da otoparkın yetersiz olması ve bu gibi birtakım aksaklıkların göze batmasına sebep olmaktadır. Polis Merkezi'nden hizmet alan vatandaşların en yüksek değerlendirmeyi yapmasında Polis Merkezlerindeki otopark vb. fiziki özelliklerin diğer birimlerden daha iyi olmasının etkisi olmuştur. Her ne kadar Polis Merkezlerindeki fizikî şartlar daha iyi olsa da bu birimlerin diğer puanlamalarda da öne çıkması Polis Merkezlerinin gerek devlet algısını olumlu yönde gerekse hizmet kalitesini yukarı taşıyan genel anlamda başarılı çalışmalar yapılan birimler olduğunu göz önüne sermektedir.

Yapılan bu çalışmada SERVPERF ve SERVQUAL isimli hizmet kalitesi ölçüm modellerinden faydalanılarak anket oluşturulmuştur. Bu sebeple bu çalışma hizmet kalitesi ölçümü parametrelerini de içinde barındırmaktadır. Yani Erzincan ili emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısı ölçülürken Erzincan Emniyetinin değerlendirmeye alınan birimlerinin hizmet kalitesi de ölçülmüştür. Anket içerisinde yer alan 7 soru, Emniyet ile Devlet ilişkisini doğrudan ilgilendirmektedir. Bu 7 sorunun değerlendirme puanı ortalaması 4.28 olarak bulunmuştur. Tüm soruların genel değerlendirme puanının 4.08 olduğu göz önünde bulundurulduğunda devlet algısını doğrudan etkileyen soruların diğer sorulara göre katılımcılar tarafından daha yüksek değerlendirmeye tabi tutulduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla doğrudan devlet algısı ile ilgili soruların hizmet kalitesi sorularını da içeren testin tamamıyla bir korelasyon halinde olduğu, ancak değerlendirme puanlarının testin tamamına göre daha yüksek olmasından dolayı devlet algısının daha yüksek bulunduğu anlaşılmaktadır.

Genel anlamda bir değerlendirme yapmak gerekirse fiziki özelliklerin 3.75 ile diğerlerine göre daha düşük, diğer özelliklerin hepsinin 4.00 değerlendirme puanı üzerinde, genel ortalamanın ise 4.08 olduğu anlaşılmaktadır. Hizmet alan vatandaşların

vermiş olduğu puanlamaya göre emniyet personelinin donanımlı olduğu, emniyetten aldığı hizmetin devlet adına kendilerinde olumlu intiba bıraktığı, verilen hizmetin adil olduğu, personelin vatandaşa yardımcı olmaktan çekinmediği, emniyetten aldığı hizmetten dolayı devletin güçlü bir devlet telakki edildiği, emniyetten aldığı hizmetin ülkenin gelişmişlik düzeyini yansıttığı anlaşılmıştır.

Bu durumda Erzincan Emniyetinin verdiği hizmet ile devlet algısının ve hizmet kalitesinin oldukça iyi olduğu anlaşılmıştır. Erzincan'da emniyet hizmetleri üzerinden devlet algısının ve hizmet kalitesinin bir nebze daha yukarıya taşınabilmesi için fizikî şartların (bina, otopark, temizlik vb.) iyileştirilmesi, görevli emniyet personelinin göreve yürekten bağlanması için gerekli çalışmaların yapılması, yapılan değerlendirmelerdeki dalgalanmanın azalması ve olumlu yönde değişmesi için görevli personelin gerek özel hayatında gerekse meslek içinde yaşadığı veya yaşayabileceği sorunların minimize edilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Tüm bu çalışmaların yapılması durumunda önemli bir kamu kurumu olan Emniyet Teşkilatı, ortaya çıkan bu "Erzincan Emniyeti devlet algısını olumlu yönde etkiler. Erzincan Emniyeti'nin hizmet kalitesi yüksektir." sonucunu daha ileriye taşıyabilecek ve devlet adına daha olumlu intiba uyandıran bir kamu kurumu olmayı başaracaktır.

Kaynakça

- Akyılmaz, B. (1998). Milli egemenlik kavramının gelişimi. Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2(2), 0-0.
- Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 101-118.
- Arslan, M., Lamba, M. ve Öztop, S. (2020). Transformation of passive representation into symbolic representation in the framework of representative bureaucracy approach: a field research on the gendarmarie and the police. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(2), 413-439.
- Ay, F. (2015). Kamu hizmetlerinde kalite: Mardin adalet sarayına bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal Of Applied Psychology, 78(1), 98-104.
- Doğan, K. C. (2016). Küreselleşme ve neo-liberal kuşaklar çerçevesinde devleti konumlandırma sorunsalı: "minimal devlet'ten düzenleyici devlet'e". Journal of International Social Research, 9(43), 1795-1803.
- Dönmez, R. Ö. (2004). Küreselleşme, Batı modernliği ve şiddet: Batı'ya karşı Siyasal İslam. Uluslararası İlişkiler/International Relations, 81-114.
- Ertugay, F. (2012). Cumhuriyet dönemi siyasal düşüncesinde devlet algısı: Kemalizm, Milliyetçilik, İslamcılık ve Sosyalizm. Yayınlanmamış doktora tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Ekonomik Durumu. [Çevrim-içi: erzincan.gov.tr/ekonomik-durumu#:..], Erişim tarihi: 21.01.2022.
- Erzincan İle İlgili Genel Bilgiler. [Çevrim-içi: <http://www.erzincankulturturizm.gov.tr/TR-57381/genel-bilgiler.html>], Erişim tarihi: 16.03.2020.
- Erzincan Nüfusu. [Çevrim-içi: <http://www.erzincangazetesi.com.tr/nufus1.html>], Erişim tarihi: 16.03.2020.
- Esen, B. N. (1970). Anayasa hukuku: Genel esaslar. Ankara: Ayyıldız Matbaası.
- Gökmen, Ö. (2006). Tek parti dönemi Cumhuriyet Halk Partisi'nde muhafazakâr yönelimler. İçinde T. Bora, M. Gültekinil (Der.), Modern Türkiye'de Siyasal Düşünce (124-152). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Göksu, V. (2013). Siyasal kimlikler ve merkez-çevre dikotomisi bağlamında Türkiye'de merkez sağ ve merkez sol. Akademik İncelemeler Dergisi, 8(2), 69-93.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansımaları. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 10(20), 193-218.
- Gözler, K. (2017). 'Devlet' kelimesi üzerine bir deneme. Türkiye Günlüğü, 129, 5-9.
- Haladyna, T. M. (1999). Developing and validating multiple-choice exam items (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Heywood, A. (2007). Siyasal ideolojiler. (A. K. Bayram, vd. Çev.). Ankara: Adres Yayınları.
- Heywood, A. (2014). Siyaset. (B. B. Özipek, vd. Çev.). Ankara: Adres Yayınları.

- Hobhuse, L. T. (2009). *Liberalism*. London: Oxford University Press.
- <https://www.aa.com.tr/tr/gundem/polis-arama-kurtarma-ekiplerinin-ilk-gorev-yeri-artvin-oldu/2315591>, Erişim tarihi: 22.01.2022.
- <https://www.haberler.com/son-dakika-haber-esenyurt-ta-saskin-hirsizlar-kacarken-arkadasina-14572693-haberi/>, Erişim tarihi: 22.01.2022.
- <https://www.trthaber.com/haber/guncel/siirt-emniyet-muduru-bedensel-engelli-cocuga-bebek-arabasi-desteginde-bulundu-617115.html>, Erişim tarihi: 22.01.2022.
- <https://www.ozgurkocaeli.com.tr/haber/9092045/il-emniyet-mudurune-tesekkur-ziyareti-artik-kabirlerinde-rahat-yatiyorlardir>, Erişim tarihi: 22.01.2022.
- <https://www.yenisafak.com/foto-galeri/gundem/polis-kapi-kapi-dolasip-vatandasin-ihtiyacina-kosuyor-2048571?page=1>, Erişim tarihi: 22.01.2022.
- Kaboğlu, İ. Ö. (2017). *Anayasa hukuku dersleri (genel esaslar) (12. Baskı)*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Kapani, M. (2017). *Politika bilimine giriş*. Ankara: BB101 Yayınları.
- Kösecik, M. ve Karkın, N. (2004). *Elektronik devlet: Amaçlar sorunlar ve uygulamalar. İçinde A. Yılmaz ve M. Ökmen (Der.). Kamu yönetimi (97-129)*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kutlu, E. (1998). Küreselleşme ve etkileri. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 363-386.
- Lamba, M ve Öztıp, S. (2019). Kamu hizmeti sunumuna vatandaş katılımı (üretim): Antalya Emniyet Müdürlüğü toplum destekli polislik örneği. *Sayıştay Dergisi*, 30(113), 103-127.
- Mardin, Ş. (1990). *Türkiye’de toplum ve siyaset makaleler 1*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Mert, N. (2007). *Merkez sağın kısa tarihi*. İstanbul: Selis Kitaplar.
- Onar, S. S. (1966). *İdare hukukunun umumi esasları 1*. İstanbul: İsmail Akgün Matbaası.
- Oppenheimer, F. (1997). *Devlet. (A. Şenel ve Y. Sabuncu. Çev.)*. İstanbul: Engin Yayıncılık.
- Ökmen Ö. ve Dönmez, D. (2004). *Yönetmel ve organizasyonel yapı açısından kamu kurumlarında mükemmellik*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Özipek, B. B. (2004). *Muhafazakârlık akıl toplum siyaset*. Ankara: Liberte Yayınları.
- Özipek, B. B. (2010). Avrupa’da ve Türkiye’de muhafazakârlık. *Muhafazakar Düşünce*, 7, 105-120.
- Parlak, B. ve Doğan, K. C. (2016). *Kamu yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Renton, D. (1999). *Fascism, theory and practice*. London: Pluto Press.
- Sabancılar Eren, S. (2019). Demokrasinin iki farklı yorumu, liberal ve sosyal demokrasinin kuramsal temelleri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 396-406.
- Smith, A. (1991). *National identity*. London: Penguin Books.
- Songur, L., Turan, A., ve Songur, G. (2017). Sağlık sektöründe hizmet kalitesinin Servperf ölçeği ile ölçülmesi: "Şereflikoçhisar Devlet Hastanesi örneği". *Journal Of International Social Research*, 10(53), 807-819.
- Şahin, K. (2007). Bir ideoloji olarak milliyetçilik. *Akademik Bakış*, 12, 1-9.
- Tatlılıoğlu, K. (2013). Türk polis teşkilatının yapılanması ve tarihten günümüze üstlendiği misyon ve sorumluluk üzerine sosyal psikolojik bir değerlendirme. *Tarihte Türk Polis Teşkilatı Sempozyumu, Polis Akademisi Yayınları*, 89-104.
- Türk, İ. (2014). Osmanlı Devleti’nde polisin meslekî terbiyesine müteallik bir talimat-ı mahsus. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 157-176.
- Türk, R. (2015). Türkiye’de siyasal İslam’ın örgütlenme faaliyetleri. *Akademik Hassasiyetler*, 2 (3), 99-131.
- Uğur, Ö. (2019). Avrupa Birliğinde e-yönetişim: vatandaşlarla ilişkilerin yeniden şekillendirilmesi. İçinde B. Parlak ve K. C. Doğan (Der.). *E-yönetişim: kavramsal/kuramsal çerçeve, ülke incelemeleri ve Türkiye’ye yansımaları (353-372)*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Yıldırım, F. (2018). Dünyada adından söz ettiren iktisadi sistemler ve kısa değerlendirmesi. *Uluslararası Bilimsel Araştırma Dergisi*, 3(2), 881-895.

- Yıldız, O, ve Erdil, S. (2013). Türkiye havayolu yolcu taşımacılığı sektöründe hizmet kalitesinin karşılaştırmalı ölçülmesi. Öneri Dergisi, 10(39), 89-100.
- Yüksek Seçim Kurulu (24.06.2018). Erzincan seçim sonuçları. [Çevrim-içi: http://www.ysk.gov.tr/doc/dosyalar/docs/24Haziran2018/KesinSecim_Sonuclari/Erzincan.pdf], Erişim tarihi: 16.03.2020.
- Yüksel, F. (2004). Kamu yönetiminde yeni eğilimler perspektifinde Türk kamu yönetiminde reform ihtiyacı ve kamu yönetimi reform tasarısı. İçinde A. Yılmaz ve M. Ökmen (Der.). Kamu yönetimi (1-22). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Zabunoğlu, Y. K. (1973). Kamu hukukuna giriş. Ankara: Sevinç Matbaası.

Extended Abstract

Aim and Scope

The Police Department is one of the most important public institutions of today. It has been a matter of curiosity whether this unit, which basically carries out security services, has changed the perception of the state in the eyes of the citizens. Therefore, the aim of this study is to reveal the view of individuals who benefit from security services throughout Erzincan City Center, to these services and to the state through these services.

The study was carried out for those who benefit from the police services in the province of Erzincan, which is nurtured from different cultures and includes many people with different mentalities and is considered a mosaic.

Methods

In the research, first of all, a literature review was made. Afterwards, face-to-face surveys were conducted with citizens in the province of Erzincan. Due to the coronavirus epidemic, some surveys were conducted on the internet. A five-point Likert type scale was used in these surveys. The service measurement model called SERVQUAL, which was developed by Parasuman et al., and the SERVPERF service measurement model, developed by Cronin and Taylor, were used to measure service quality. The survey consists of five dimensions, excluding demographic questions. These are Physical Characteristics, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance Dimension, respectively. There are a total of 28 questions in the questionnaire, 5 of which are in the dimension of physical characteristics, 4 in the dimension of empathy, 7 in the dimension of reliability, 5 in the dimension of responsiveness, and 7 in the dimension of assurance.

The data obtained in the study were analyzed with the help of the SPSS package program and evaluated within the framework of the literature.

Findings

206 (66.24%) men and 105 (33.76%) women participated in the study. Among the participants, the rate of those in the 21-30 age group was 52.09% (162 people), while the rate of those in the 31-40 age group was 26.37% (82 people). The least participating age group was the under 20 age group (4 people- 1.29%). In terms of education level, it is seen that the highest participation is at undergraduate level with 143 people (46%), and the least participation is at primary and secondary school level (28 people-9%). While 159 (51.1%) public sector employees participated in the study, 71 (22.8%) private sector employees, 49 (15.8%) students, 20 (6.4%) housewives and 12 (3.9%) self-employed workers participated. While the income group with the highest rate among the participants is 2500 TL and below (92 persons - 29.6%), it is followed by the 5501 - 6500 income group (62 persons - 19.9%). The group with the lowest rate is those in the income group of 2501 – 3500 (30 people - 9.6%). Considering the distribution of political views of the participants, it can be said that the Nationalists are in the first place with 164 people (52.7%). Conservative and Social Democrats were ranked with 46 people (14.8%). The least participation was provided by the Liberals (16 people - 5.1%).

In the province of Erzincan, there is no difference in the perception of the state according to the gender of the people who receive service from the police units. The average score of perception of the state over the security services was found to be 4.08 for males and 4.10 for females. Significant differences were found between age groups in terms of state perception. The perception of the state over the security services of the people aged 21-30 was found to be higher than the people aged 31-40. The perception of the state over the police services of the people over the age of 50 was found to be higher than the people between the ages of 31-40. In education, another variable, there were significant differences between the 5 groups. In the study, the perception of the state is lower for those whose education is at the high school level, while the perception of those who are educated at the primary and secondary school level is high. The highest difference is between these two groups. Another variable is the working status. Self-employed workers have the lowest perception with 3.76, while public sector employees have the highest perception of government with 4.17.

In the income distribution variable, which is the other variable, the income group of 2500 and below has an average of 4.06, while the income group of 2501-3500 has an average of 4.36, the income group of 3501-4500 has an average of 4.22, the income group of 4501-5500 has an average of 4.16, the income group of 5501-6500 has an average of 4.13, the income group of 6501 and above has an average of 3.81. . It is observed that the perception of the state over the security services decreases as the income level rises, and the expectation increases as the income rises. In the question of political opinion, which is another variable, the rates were distributed as Social Democrat 3.55, Socialist 3.71, Conservative 4.10, Islamist 4.18, Nationalist 4.23 and Liberal views 4.37.

Conclusion

The findings obtained as a result of the research contributed significantly to the literature on measuring the perception of the state over the police services. In this study, a questionnaire was created by using the service quality measurement models SERVPERF and SERVQUAL. For this reason, this study includes service quality measurement parameters. In other words, in this study, while the perception of the state was measured through the police services of Erzincan province, the service quality of the units of the Erzincan Police Department was also measured. The 7 questions in the survey directly concern the relationship between the Police and the State. The average of the evaluation score of these 7 questions was found to be 4.28. Considering that the overall evaluation score of all questions is 4.08, it is understood that the questions that directly affect the perception of the state are evaluated higher by the participants than the other questions. Therefore, it is understood that the questions about the perception of the state are in correlation with the whole test including the service quality questions, but since the evaluation scores are higher than the whole test, the perception of the state is higher.

As a result of the research, it is understood that physical characteristics are lower than others with 3.75, all other characteristics are above 4.00 evaluation points, and the general average is 4.08. According to the scoring given by the citizens receiving service, understood that the security personnel are well-equipped, the service they receive from the police makes a positive impression in Turkey, the service provided is fair, the personnel do not hesitate to help the citizens, Turkey is a strong state by evaluating the service received from the police, and the service received from the police reflects the level of development of Turkey.

In this case, it has been understood that the service provided by the Erzincan Police Department and the perception of the state and service quality are quite good. In order to increase the perception of the state and service quality through the police services in Erzincan, to improve the physical conditions (building parking lot, cleaning, etc.), to carry out the necessary studies to engage the police personnel wholeheartedly, to reduce the fluctuation in the evaluations and to change them in a positive way. Efforts should be made to minimize the problems experienced by the personnel in charge both in their private life and in the profession. In the event that all these studies are carried out, the Police Organization, which is an important public institution, will positively affect the perception of the "Erzincan security" state. The service quality of the Erzincan police is high." It will succeed in becoming a public institution that can carry its results further and create a more positive impression on behalf of state.