
Penurunan Kepercayaan Masyarakat Indonesia terhadap Institusi Polri Ditinjau dari Psikologi Hukum

Annisa Zahrah Imanina

Fakultas Psikologi, Universitas YARSI
annisaimaninaa@gmail.com

Fadia Syiffa Pramono

Fakultas Psikologi, Universitas YARSI
fadiapramono@gmail.com

Vitanya Maryam

Fakultas Psikologi, Universitas YARSI
vitaniamaryam@gmail.com

Zakkialuthfi Chairunnisa Ashara

Fakultas Psikologi, Universitas YARSI
zakkiaafchr@gmail.com

Abstract

Public trust in the Indonesian National Police (Polri) has declined due to the large number of police officers involved in legal cases. This study aims to examine the phenomenon of declining public trust in the Polri institution based on cases occurring in the community. This research is a descriptive qualitative study that employs a systematic literature review method to provide a comprehensive overview of the phenomenon of public trust in the Polri institution. The results indicate that public confidence in the Polri institution was previously considered low due to the large number of cases involving the police. However, the Polri continues to strive to build a positive image to regain public trust by improving its performance, namely, providing protection, guidance, and service to the community.

Keywords: *image; law enforcement; perception; police; public trust.*

Abstrak

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dapat dikatakan menurun diakibatkan oleh banyaknya oknum anggota Polri yang terlibat dalam kasus hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena turunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri berdasarkan kasus yang telah terjadi di lingkungan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode *systematic literature review* guna memberikan gambaran spesifik mengenai fenomena kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri sempat dinilai masih kurang baik diakibatkan oleh adanya kasus-kasus yang melibatkan kepolisian. Namun, Polri terus berupaya untuk membangun citra yang baik guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kembali dengan meningkatkan kinerjanya, yakni memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: citra; kepercayaan publik; kepolisian; penegak hukum; persepsi.

Pendahuluan

Sejak awal berdirinya Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), yaitu pada tahun 1946, Polri sebagai suatu instansi negara yang menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat serta yang saat ini menjadi institusi sipil di bawah presiden telah mengalami beberapa perubahan struktural. Pada zaman orde baru, Polri termasuk ke dalam bagian dari Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang memiliki peran sebagai salah satu pertahanan militer RI. Sesuai dengan isi dari pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 tertulis bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) diantaranya adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terjaganya keamanan dalam negeri. Polri sebagai suatu lembaga sipil yang bertanggung jawab melayani kepentingan masyarakat dituntut agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan etika profesi.

Menurut Agus Dwiyanto (2013) melalui bukunya yang berjudul *“Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi”*, tertulis bahwa konsep kepercayaan secara umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu *political trust* (kepercayaan politik) dan *social trust* (kepercayaan sosial). Dari perspektif politik, terbentuknya kepercayaan publik dipengaruhi oleh lembaga pemerintah dan para pemimpin dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur (Blind dalam Dwiyanto, 2007). Dalam perspektif psikologi, kepercayaan publik dikaitkan dengan penilaian warga tentang nilai-nilai moral dan karakteristik yang dimiliki oleh pemerintah, lembaga politik, atau para pejabat publik tertentu. Penilaian tersebut tentunya bergantung kepada persepsi masyarakat terhadap kejujuran dan kredibilitas pemerintah, institusi politik, dan para pejabatnya. (Dwiyanto, 2013, 363). Tindakan pejabat Polri yang meskipun tidak mewakili institusinya juga sangat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan publik. Hal tersebut terlihat jika pejabat Polri yang bersangkutan melakukan tindakan yang berlawanan dengan hukum atau melakukan perbuatan yang mengakibatkan masyarakat merasa tidak nyaman. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dapat dikatakan menurun diakibatkan oleh banyaknya oknum

anggota polisi yang terlibat dalam kasus hukum. Adanya keyakinan bahwa pihak yang terlibat dapat memberikan kualitas kerja yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab dapat menimbulkan kepercayaan yang positif dalam masyarakat.

Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Indikator Politik Indonesia pada Agustus 2022, terlihat hasil bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah sebesar 76% tidak lebih besar dari tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia kepada Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang meraih persentase sebesar 93%. Selain itu, dikutip dari laman berita AntaraNews dijelaskan bahwa hasil survei yang dilakukan oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI) menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri mengalami penurunan sebesar 13%, yaitu menjadi 59,1% yang semula berada di tingkat 72,1%. Salah satu faktor yang menyebabkan turunnya persentase tersebut adalah karena adanya kasus pembunuhan Brigadir Joshua Hutabarat yang melibatkan mantan Kadiv Propam Polri, yakni Ferdy Sambo.

Maraknya kasus yang melibatkan oknum anggota Polri baik berhubungan langsung dengan masyarakat maupun antar anggota Polri mengakibatkan timbulnya krisis kepercayaan publik terhadap aparat kepolisian. Berdasarkan kasus yang telah terjadi di Indonesia yang melibatkan langsung anggota Polri yaitu kasus pembunuhan seorang Brigadir dan menjadi perbincangan di seluruh penjuru media massa, terbukti bahwa fenomena tersebut mampu meningkatkan pandangan negatif masyarakat terhadap institusi Polri. Dalam kasus tersebut, yang terbukti menjadi dalangnya adalah seorang Kepala Divisi Profesi dan Pengamanan (Propam) Kepolisian Negara Republik Indonesia. Banyaknya kejanggalan yang terjadi dalam kasus tersebut menimbulkan banyak pertanyaan bagi masyarakat akan kebenaran yang sebetulnya terjadi dalam kasus tersebut. Kasus seperti inilah yang dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri menurun akibat dari oknum kepolisian itu sendiri.

Adapun kasus lain yang menjadi penyebab menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri yaitu kasus seorang oknum anggota kepolisian

yang melakukan kekerasan terhadap mahasiswa yang sedang melakukan aksi demonstrasi. Kejadian tersebut diawali dengan adanya aksi demonstrasi yang dilakukan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) yang pada kala itu menggelar aksi unjuk rasa guna menuntut isu limbah perusahaan yang masih menjadi permasalahan di daerah tersebut dan melencengnya tugas pokok dan fungsi dari relawan COVID-19. Aksi tersebut diikuti oleh tindakan kekerasan dari oknum polisi dimana salah satu mahasiswa yang sedang melakukan aksi demonstrasi menerima kekerasan berupa pembantingan dan penendangan hingga mahasiswa tersebut mengalami kejang di lokasi. (Catherine, R. N., 2021)

Kepercayaan terhadap kepolisian dapat memberikan rasa aman dan damai. Berdasarkan slogan kepolisian yaitu melindungi dan mengayomi, seharusnya kepolisian dapat memberikan rasa aman dan damai. Akan tetapi, faktanya masih banyak fenomena tidak berperikemanusiaan dan tidak humanis yang dilakukan oleh oknum kepolisian yang dapat menurunkan tingkat ketidakpercayaan masyarakat sehingga kedamaian dalam kehidupan bermasyarakat sulit untuk terpenuhi.

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni Pudjiastuti dan Soraya Fadhal (2012) mengenai “*Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)*”, Terdapat beberapa kasus yang melibatkan oknum kepolisian sehingga menyebabkan menurunnya kepercayaan publik terhadap oknum kepolisian dalam menjalankan kewajibannya. Adapun tujuan dari penelitian tersebut guna memahami dan menggambarkan opini publik terhadap citra Polri saat itu, khususnya di kalangan mahasiswa. Hal tersebut dilakukan karena terjadinya penurunan kepercayaan publik yang memberikan dampak terhadap Polri yaitu berkurangnya dukungan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengungkapkan dari sepuluh dimensi citra yang ingin diteliti, yakni profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, kualitas layanan, disiplin, tanggung jawab, birokrasi, sistem prosedur, aturan main, dan kinerja Polri dinilai kurang baik oleh mahasiswa. Hal tersebut menjelaskan bahwa opini mahasiswa terhadap citra Polri secara keseluruhan dinilai negatif. Dimensi yang memiliki nilai positif yang paling tinggi adalah dimensi kedisiplinan Polri,

terutama kedisiplinan dalam berpakaian dan yang dinilai paling buruk adalah dimensi Moral SDM Polri terutama pada indikator anti KKN dan menerima tip atau sogokan.

Selain itu, dalam penelitian skripsi yang dilakukan oleh Amad Ramzy (2010) yang membahas tentang “*Citra Lembaga Kepolisian Sebagai Penegak Hukum di Mata Masyarakat*”, yang bertujuan guna melihat bagaimana persepsi masyarakat yang tinggal di Jakarta Selatan terhadap citra lembaga kepolisian sebagai penegak hukum. Adanya tiga tugas utama anggota polisi yaitu sebagai pelayan, pelindung, dan pengayom masyarakat dalam proses penegakan hukum. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga kepolisian yang meliputi pemberantasan korupsi, premanisme, perjudian, dan Polisi sebagai Polisi lalu lintas, Polisi dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) sudah cukup baik. Kinerja lembaga kepolisian pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun sebelumnya tidak ada perubahan yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja polisi tidak memiliki peningkatan. Selain itu, dalam citra lembaga kepolisian di mata masyarakat dengan tiga fungsi utama polisi menunjukkan hanya sebagian dari fungsi pelindung yang mendapatkan penilaian negatif atau kurang baik di mata masyarakat, sedangkan fungsi lainnya secara keseluruhan mendapatkan penilaian baik di mata masyarakat. Masyarakat masih memiliki anggapan bahwa lembaga kepolisian belum dapat melaksanakan tugasnya secara adil dan profesional dengan optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa citra lembaga kepolisian sebagai penegak hukum di mata masyarakat Jakarta Selatan termasuk ke dalam anggapan baik walaupun adanya ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan tugas yang dinilai oleh masyarakat kurang adil dan profesional.

Selanjutnya, kasus yang menyebabkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap polisi, yaitu masyarakat ramai mengkritik polisi melalui platform *twitter* dengan trendingnya tagar *#PercumaLaporPolisi*. Fenomena ini seiring dengan penelitian yang diadakan oleh Inny Aisyah dan Nurul Hasfi (2022) yang berjudul “*Opini Publik Dalam Gerakan Tagar #PercumaLaporPolisi di Media Sosial Twitter*”. Mulanya, hal tersebut menjadi viral karena adanya kasus dari seorang

ibu yang ingin melaporkan pelaku ke polisi, namun tidak mendapat respon baik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana kecenderungan opini publik kepada lembaga kepolisian pasca terjadinya kasus pemerkosaan anak di Luwu Timur, Sulawesi Selatan yang disampaikan oleh masyarakat di media sosial *Twitter* dengan tagar *#PercumaLaporPolisi*. Perkembangan teknologi yang pesat dengan munculnya bermacam media sosial dapat memudahkan masyarakat untuk mengutarakan opininya tanpa perlu memiliki akses khusus. Tidak seperti zaman sebelumnya di mana untuk menyampaikan opini ataupun pendapat kepada lembaga negara hanya bisa diekspresikan oleh orang yang memiliki hubungan atau akses kepada lembaga yang menjadi tujuan sehingga dengan bebasnya masyarakat dapat menyampaikan opininya di media sosial yang tentunya memiliki dampak positif dan negatif. Penanganan kasus di atas menjadi puncak kekecewaan masyarakat terhadap institusi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Dengan adanya kampanye dengan tanda tagar *#PercumaLaporPolisi* ini menunjukkan bukti begitu krisisnya kepercayaan publik terhadap Polri.

Mengacu pada penjelasan tersebut, sangat menarik bagi tim peneliti untuk mengkaji dinamika kepercayaan publik terutama masyarakat Indonesia terhadap Polri. Adapun tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menggambarkan tentang pentingnya Polri sebagai instansi pemerintahan dalam menjalankan amanahnya, mengayomi, dan melindungi masyarakat.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif menggunakan metode *systematic literature review*. Di mana penelitian ini menggambarkan fenomena-fenomena yang telah terjadi sebelumnya dan yang sedang berlangsung saat ini. Penelitian *systematic literature review* (SLR) dilakukan untuk mencapai berbagai tujuan, yakni untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, dan menafsirkan semua penelitian yang tersedia dengan bidang topik fenomena yang menarik dan menggunakan pertanyaan penelitian tertentu yang relevan. (Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B., 2019). Sumber juga diambil melalui buku, jurnal ilmiah, dan artikel berita *online* yang membahas mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

Artikel ini berfokus pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri akibat dari maraknya kasus yang disebabkan oleh aparat kepolisian itu sendiri. Pencarian artikel dilakukan dengan mengumpulkan tema mengenai penurunan kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap Polri serta upaya yang dilakukan Polri untuk meningkatkan citra positif instansinya.

Hasil Dan Pembahasan

Adapun penilaian negatif yang diberikan oleh masyarakat terhadap kepolisian khususnya dalam hal yang berkaitan dengan adanya korupsi dari pihak kepolisian itu sendiri, pemerasan, kekerasan, maupun tindakan lain yang melanggar aturan negara (Febrieta & Pertiwi, 2018). Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Khoidin & Sadjijono (2006) bahwa tindakan polisi yang melanggar aturan dinilai menyimpang dari jati diri mereka sebagai anggota kepolisian dan merusak citra polisi di pandangan masyarakat. Pandangan baik atau buruk masyarakat terhadap kepolisian merupakan akibat dari adanya ketidakmampuan dan ketidakberhasilan menjadi pengayom bagi masyarakat. Citra adalah persepsi yang relatif berkembang dalam akal masyarakat atas sebuah objek, baik manusia, benda ataupun lembaga yang tercipta melalui informasi dari pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman dari berbagai sumber dalam waktu tertentu (Rifchy, A. D., & Boer, K. M., 2019). Citra positif sebuah organisasi sangatlah penting karena citra memiliki kontribusi dalam pembentukan persepsi publik dan bagaimana keberhasilan suatu organisasi dalam berbagai hal.

Jika berbicara mengenai citra, tentu tidak terlepas dari persepsi yang mana didefinisikan dengan bagaimana seseorang dalam memproses fungsi kognitif atau psikologisnya, lalu mengelola isi pikirannya, menginterpretasikan dengan memperoleh pengalaman atau hal-hal yang terdapat di lingkungannya. Persepsi dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti aspek pada pemersepsi (pengalaman, kepentingan, perilaku, penyongsongan, dan motif), aspek dalam situasi (keadaan sosial, waktu dan keadaan lingkungan kerja), dan aspek pada target (korelasi, latar belakang, hal baru).

Seperti pada peristiwa kasus pemerkosaan anak di Luwu Timur, Sulawesi Selatan, yang mana pelaku kasus pemerkosaan pada tiga orang anak yang masih

di bawah umur merupakan ayah dari ketiga anak tersebut. Terduga pelaku merupakan mantan dari suami sang ibu dari anak-anak tersebut dan merupakan seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memegang jabatan di sebuah instansi pemerintahan daerah setempat. Akan tetapi, dalam proses kasus tersebut memiliki beberapa kejanggalan berupa penghentian kasus secara sepihak dari pihak kepolisian. Hal tersebut pun menghasilkan banyak kecaman dari masyarakat serta kekecewaan masyarakat terhadap pihak kepolisian. Baiknya, kepolisian sebagai penegak hukum yang memiliki peranan sebagai pengambil keputusan dalam proses pengadilan, khususnya pada hal ini pada tindak pidana kasus pemerkosaan terhadap anak yang diharuskan dapat mempertimbangkan berbagai aspek yang berdampak pada kehidupan anak. Salah satu aspek yang akan terdampak ialah psikologis sang anak. Hal ini sangat penting diperhatikan karena berpengaruh besar terhadap kejiwaan anak ketika berhadapan langsung dengan hukum, yakni selama proses di peradilan. Ketika proses peradilan kasus pemerkosaan terhadap anak dimulai, dari pengaduan, penerimaan laporan, penyelidikan, penyidikan, serta tahap penuntutan di sidang pengadilan pun harus disesuaikan dengan keadaan anak yang mampu mendukung secara psikologis (Djamil, N., 2017). Dengan itu, ilmu psikologi berperan untuk membantu selama proses peradilan, yang mana salah satu peran dan fungsi ilmu dari psikologi ialah guna memberikan pemahaman secara psikologis. Dalam hal ini seperti bagaimana proses tumbuh kembang anak dan bagaimana suasana kejiwaan anak ketika sedang dihadapi langsung dengan hukum dan suatu kejadian yang memicu trauma bagi anak tersebut. Kasus di atas merupakan salah satu yang berdampak pada tingkat kepercayaan publik, yang mana semakin berkurangnya kepercayaan publik terhadap Polri dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Apabila sudah terjadi krisis ketidakpercayaan publik maka akan ada konsekuensi dimana dukungan publik terhadap Polri menjadi berkurang. Perlu adanya usaha dari Polri untuk memelihara dan membangun kondisi yang baik serta menjaga hubungan yang harmonis terhadap seluruh elemen masyarakat, lembaga swadaya masyarakat (LSM), lembaga pemerintah lain, media dan unsur publik lainnya.

Kasus berikutnya yang pada tahun 2022 berhasil mencuri perhatian publik

sekaligus mencoreng nama baik kepolisian RI yaitu dengan hadirnya kasus pembunuhan Brigadir Joshua Hutabarat. Diketahui pula bahwa kasus ini turut menyeret para petinggi Polri yang telah berpangkat jenderal bahkan yang menjadi dalang di balik pembunuhan tersebut adalah Irjen Pol Ferdy Sambo yang dahulunya merupakan seorang Kadiv Propam Polri. Hingga saat ini, persidangan masih terus dilakukan. Dalam kasus, Ferdy Sambo disebut bahwa sempat memberikan uang ke sejumlah orang setelah peristiwa pembunuhan terjadi. Dengan adanya peristiwa dan penetapan Irjen Ferdy Sambo sebagai tersangka pembunuhan Brigadir J merupakan sebagai ujian berat bagi institusi kepolisian, pasalnya seorang yang memiliki jabatan tinggi di kepolisian terlibat dalam kasus pembunuhan. Namun, adanya pengumuman status tersangka tidak begitu pengaruh dalam memperbaiki tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian RI.

Adanya persoalan demi persoalan yang bersifat mendasar seperti kasus di atas akan cenderung memudahkan kepercayaan publik terhadap Polri dengan kesan seolah-olah Polri yang melakukan tindakan diskriminatif pada saat melangsungkan penegakan hukum. Masyarakat menilai tindakan diskriminatif aparat penegak hukum berkaitan dengan perbedaan perlakuan kepada masyarakat biasa dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan. Masyarakat Indonesia seringkali membahas, mengapa orang-orang yang memiliki kekuasaan yang begitu besar sulit untuk dikenai hukum, akan tetapi jika orang-orang kecil yang merupakan masyarakat biasa ketika melakukan tindak kriminal akan dengan mudah untuk dibawa ke jalur hukum guna mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukannya. (Suroso, 2008).

Di sisi lain, masyarakat mulai mengeluarkan tuntutan yang cukup besar kepada Polri agar terus berupaya dan memperbaiki secara maksimal dalam hal penanganan terhadap aduan, masukan, kritikan dari masyarakat atas permasalahan yang muncul dari internal Polri ataupun yang berkaitan dalam proses hukum. Jika dikaitkan dengan teori disonansi kognitif khususnya pada bagian *past experiences*, tidak seluruh pandangan yang diberikan oleh masyarakat Indonesia berlaku ke seluruh anggota Polri. Karena sejatinya, sebagai masyarakat Indonesia pun tidak boleh untuk hanya fokus kepada kejadian-kejadian negatif

yang mencoreng nama instansi Polri. Perlu di ingat pula bahwa tentunya masih terdapat anggota Polri yang menerapkan nilai kejujuran dalam bertugas, mengayomi masyarakat, dan amanah dalam menjalani tugasnya sebagai salah satu pelindung masyarakat Indonesia.

Dengan adanya fenomena terhadap penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri juga dapat dikaitkan dengan teori identitas sosial. Temuan dasar dari teori identitas sosial menyatakan bahwa identitas individu secara signifikan ditentukan oleh keanggotaan dalam suatu kelompok sosial, secara kolektif ditentukan oleh serangkaian sifat yang menonjol secara sosial Tajfel (dalam Sarifah, 2016). Menurut Jackson dan Smith (1999), identitas sosial diterapkan menjadi empat dimensi, yaitu persepsi dalam konteks *in-group*; daya tarik *in-group*; kepercayaan serta personalisasi yang saling terkait. Dalam institusi Polri *in-group favoritism* sering terjadi, dimana ketika mereka memiliki kecenderungan untuk melakukan perilaku yang lebih menguntungkan *in-group* daripada *out-group*. Seperti pada beberapa kasus yang terjadi institusi Polri seringkali membuat masyarakat merasa bahwa mereka tidaklah mementingkan kepentingan dan keamanan negara. Dengan anggotanya yang seringkali mengidentifikasikan dirinya pada institusi Polri, maka mereka cenderung memiliki status dan perasaan gengsi yang juga dimiliki oleh sebagian besar institusi pemerintahan yang mempengaruhi persepsi setiap anggotanya. Persepsi tersebutlah yang membuat mereka merasakan dirinya memiliki hak dan status yang lebih layak dibandingkan kelompok lain.

Terlepas dari penilaian kinerja kepolisian yang buruk dan penurunan kepercayaan oleh masyarakat terhadap institusi Polri, berdasarkan hasil survei Charta Politika pada bulan Desember tahun 2022 yang dikutip dari Humas Polri menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan kepercayaan publik dari waktu ke waktu, mulai dari saat bulan September tahun 2022, tingkat kepercayaan publik berada pada rentang 56% dan pada bulan Oktober naik menjadi 57%. Survei terakhir diadakan pada bulan Desember tahun 2022 dan hasil survei mengalami peningkatan yang cukup besar, yaitu mengalami peningkatan menjadi

62,4%.

Hal tersebut sejalan dengan adanya pelaksanaan beberapa kegiatan positif yang diselenggarakan oleh pihak Polri, salah satunya adalah *police art festival* yang diselenggarakan di Taman Ismail Marzuki pada bulan Desember tahun 2022 beberapa waktu lalu. Dikutip dari laman berita humas Polri, Kepala Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (KALEMDIKLAT) Polri Komjen Pol Rycko Amelza Dahniel mengatakan bahwa festival tersebut ditujukan untuk menunjukkan kepada kelompok mana Polri berpihak, yaitu kelompok yang rentan dan salah satunya adalah kelompok disabilitas. Festival tersebut juga membantu menyebarkan kesadaran publik akan lingkungan ramah untuk kelompok penyandang disabilitas. Acara festival tersebut memberikan kesempatan pada penyandang disabilitas untuk dapat bebas mengekspresikan dan sekreatif mungkin melalui seni. Mereka juga dapat berpartisipasi dalam kegiatan lainnya seperti, festival musik, membuat blog dan vlog serta lomba menulis surat untuk institusi Polri. Dengan diadakannya acara tersebut, Polri berharap dapat hidup berdampingan dengan masyarakat dan juga masyarakat yang mengalami disabilitas.

Selain itu, sudah sejak lama pula Kepolisian Negara RI telah bekerjasama dengan salah satu program 86 yang ada di salah satu stasiun televisi. Adanya tayangan program 86 itu salah satu usaha bagi institusi kepolisian untuk membangun citra positif polisi melalui media televisi, yang mana sumber media saat ini menjadi suatu hal yang sangat berpengaruh dan kuat dalam menarik perhatian publik. Hal itu dikarenakan sebagian masyarakat Indonesia memperoleh informasi dari media televisi, maka dari itu bagi institusi Polri akan sangat mudah untuk memperbaiki citra polisi yang memburuk dengan adanya kasus-kasus pelanggaran oleh oknum kepolisian yang telah terjadi. Dengan adanya acara tayangan tersebut memberikan dampak positif bagi pihak polisi dan masyarakat tentunya. Efek yang diberikan ialah akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hukum, selain itu bagi polisi juga akan sungkan untuk bersikap buruk yang akan mengecewakan masyarakat karena tidak sesuai dengan apa yang digambarkan dalam tayangan 86 (Rifchy, A. D., & Boer, K. M., 2019).

Hal itu juga akan menjalin kerjasama yang baik antar polisi dan masyarakat untuk mewujudkan Indonesia yang patuh hukum. Pasalnya untuk membangun citra polisi agar lebih baik lagi, tidak dapat dilakukan tanpa adanya kerjasama antar warga masyarakat dengan pihak lainnya, dengan melakukan musyawarah juga merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan secara efektif untuk membangun citra polisi agar semakin baik kedepannya.

Hal-hal yang dapat membuat kepercayaan publik terhadap Polri membaik dengan melakukan reformasi internal, seperti adanya program-program untuk mengurangi persepsi publik yang negatif. Salah satunya ialah memberantas pungutan liar (pungli) pada layanan publik kepolisian, dalam hal pengurusan STNK dan KTP secara online maupun pengurusan SKCK. Selain itu, hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan memberlakukan sistem tilang elektronik atau *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) guna menurunkan tindakan tilang di tempat yang dapat mencegah munculnya pungli dan dapat merugikan masyarakat.

Adapun dengan munculnya tagar-tagar di media sosial, khususnya pada media sosial *twitter* dan terjadinya kasus-kasus yang menyebabkan turunnya tingkat kepercayaan masyarakat pada institusi Polri, para anggota Polri terus melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan citra baik institusi Polri. Salah satu usaha yang dilakukan juga dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) guna mencapai profesionalitasnya dalam menghadapi tantangan dari tugas dan kewajiban yang ada. Dengan hal itu, institusi Polri menegaskan kepada anggota-anggotanya untuk membuka pikiran dan mendengar pendapat ataupun kritik yang disampaikan oleh masyarakat.

Kesimpulan

Kepuasan masyarakat terhadap efektivitas kinerja Polri dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berbeda, antara lain pengalaman masyarakat ketika berinteraksi langsung dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain ketika berurusan dengan Polri (Wahyurudhanto, A., 2018). Baik atau buruknya kinerja Polri tidak hanya ditunjukkan oleh anggota internal Polri, melainkan juga dibuktikan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri.

Citra yang baik dan positif akan membangun kepercayaan publik selama hal tersebut masih dapat dipertahankan. Namun sebaliknya, citra itu dapat beralih menjadi buruk dan negatif, jika di kemudian hari ternyata tidak didukung oleh kinerja, kemampuan dan keadaan yang sebenarnya. Namun memang rentetan kasus yang menimpa instansi kepolisian RI beberapa waktu silam mampu menurunkan kepercayaan publik pada Polri. Citra adalah persepsi yang berkembang dalam benak masyarakat terhadap sebuah objek, baik hal itu adalah manusia, benda ataupun lembaga yang diciptakan melalui informasi dari pengalaman, pengetahuan, dan wawasan dari berbagai sumber yang berbeda dalam waktu tertentu (Rifchy, A. D., & Boer, K. M., 2019). Peran citra bagi suatu organisasi sangatlah penting karena citra mempunyai suatu pengaruh terhadap persepsi publik dan jalannya suatu organisasi dalam berbagai hal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifchy, A. D., & Boer, K. M., (2019) dengan judul *“Persepsi Masyarakat Kecamatan Tenggara Tentang Program 86 Net Tv Dalam Membentuk Citra Polri”*, jika dikaitkan dengan jenis citra menurut Frank Jeffkins, citra yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia adalah citra buruk yang terbentuk pada masyarakat akibat realitas yang dihadapi oleh masyarakat mengenai buruknya perbuatan setiap oknum anggota Polri yang disebabkan mulai dari penyalahgunaan jabatan, wewenang dan kekuasaan, banyaknya pencitraan yang dilakukan, seringnya berkendara ugal-ugalan yang mana seharusnya mereka mencontoh perilaku yang baik sehingga banyaknya oknum polisi nakal penerima suap yang banyak dijumpai oleh masyarakat.

Hal yang dapat dilakukan untuk melahirkan polisi yang baik serta patuh adalah diperlukannya pengawasan yang tegas. Hal demikian merupakan tujuan utama dari Divisi Profesi dan Pengamanan (Propam) dengan demikian Divisi Propam semestinya dapat menjadi garda utama yang membuat polisi menjadi lebih baik serta patuh. Maka daripada itu, siapapun yang menjadi pemimpin serta anggota Divisi Propam harus benar-benar yang bertanggung jawab yang secara moralitas baik, berintegritas, memiliki perilaku yang baik, patuh dan disiplin agar dapat dijadikan sebagai contoh perilaku yang seharusnya bagi anggota-anggota Polri lainnya. Selain itu, peraturan tentang kode etik harus di edukasikan serta

disosialisasikan kepada seluruh anggota Polri secara terus-menerus yang dimulai dari Mabes sampai Polda, Polres, dan juga Polsek.

Pada dasarnya Polri sebagai sebuah institusi perlu untuk terus menumbuhkan serta meningkatkan sinergitas jalinan kerja sama dengan berbagai pihak. Pada saat menjalankan tugasnya dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, seperti penegakan hukum dan juga menjaga keamanan nasional. Citra buruk Polisi saat ini perlu untuk dihapuskan keberadaannya, karena tugas utama dari Polri adalah memberikan perlindungan, mengayomi, dan melayani masyarakat. Maka dengan itu seorang Polisi seharusnya benar-benar bisa memposisikan dirinya sebagai sahabat dan juga pelindung masyarakat. Dengan demikian, masyarakat diharapkan dapat memberikan dukungan reformasi kelembagaan kepolisian guna mengembangkan tantangan tugas yang semakin berat dan kompleks serta meningkatkan profesionalisme aparat kepolisian. Jika dikaitkan dengan teori disonansi kognitif khususnya pada bagian *past experiences*, tidak seluruh pandangan yang diberikan oleh masyarakat Indonesia berlaku ke seluruh anggota Polri. Karena sejatinya, sebagai masyarakat Indonesia pun tidak boleh untuk hanya fokus kepada kejadian-kejadian negatif yang mencoreng nama instansi Polri. Perlu di ingat pula bahwa tentunya masih terdapat anggota Polri yang menerapkan nilai kejujuran dalam bertugas, mengayomi masyarakat, dan amanah dalam menjalani tugasnya sebagai salah satu pelindung masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, I., & Hasfi, N. (2022, Juli). "Opini Publik Dalam Gerakan Tagar #PercumaLaporPolisi di Media Sosial Twitter. *Interaksi Online*, Vol. 10, No. 3.
- Catherine, R. N. (2021). Kasus Mahasiswa Dibanting, Tak Cukup Oknum Polisi Dihukum, Kapolres hingga Kapolri Harus Ikut Tanggung Jawab. Kompas.com. Kasus Mahasiswa Dibanting, Tak Cukup Oknum Polisi Dihukum, Kapolres hingga Kapolri Harus Ikut Tanggung Jawab (kompas.com), diakses tanggal 23 Oktober 2022.
- Djamil, N. (2017). *Anak Bukan untuk Dihukum*. Sinar Grafika.
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui REFORMASI BIROKRASI*. Gramedia Pustaka Utama.
- Febrieta, D., & Pertiwi, Y. W. (2018). Rasa aman sebagai prediktor kepercayaan

-
- masyarakat dengan hadirnya polisi. *MEDIAPSI*, 4(2), 68-75.
- Hakim, S. (2022). *Tingkat kepercayaan publik kepada Polri turun karena kasus Ferdy Sambo - ANTARA News Jawa Timur*. Antara News jatim. <https://jatim.antaranews.com/berita/646633/tingkat-kepercayaan>, diakses tanggal 22 Oktober 2022.
- Humas POLRI. (2022). *Polri Peduli Kepada Disabilitas*. Polri Peduli Kepada Disabilitas - DIVISI HUMAS POLRI, diakses tanggal 23 November 2022.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002. (23) tentang Perlindungan Anak. KPAI. Undang - Undang (UU) RI No.23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak | Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), diakses tanggal 12 November 2022.
- Jackson, J. W., & Smith, E. R. (1999). Conceptualizing social identity: A new framework and evidence for the impact of different dimensions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(1), 120-135.
- Khoidin, M., & Sadjijono. (2006). *Mengenal Figur Polisi Kita*. Yogyakarta: Laksbang PRESSindo.
- Mahdi, M. I. (2022). *Institusi Mana yang Paling Dipercaya Publik? Data Indonesia*. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/institusi->, diakses tanggal 20 Oktober 2022.
- POLRI. *Hasil Survei Charta Politika: Kepercayaan Masyarakat kepada POLRI Semakin Meningkat*. TribataNews. Hasil Survei Charta Politika: Kepercayaan Masyarakat kepada (polri.go.id), diakses tanggal 23 November 2022.
- Pudjiastuti, W., & Fadhal, S. (2012). Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI). *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial*, Vol. 1, No. 3.
- Ramzy, A. (2010). Citra Lembaga Kepolisian Sebagai Penegak hukum di Mata Masyarakat. Rifchy, A. D., & Boer, K. M. (2019). Persepsi Masyarakat Kecamatan Tenggarong Tentang Program 86 Net Tv Dalam Membentuk Citra Polri.
- Sarifah, R. S. (2016). Identitas sosial dengan prasangka pada prajurit TNI AD terhadap anggota kepolisian. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 4(1), 75-88.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.Wahyurudhanto, A. (2018). Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 12(3), 18.
- Suroso, E. (2008). Membangun Citra Polisi Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Pelanggaran Lalu-Lintas di Polres Batang.
- Tajfel, H. (1972). Social categorization, English manuscript of La catégorization sociale. *Introduction a la psychologie sociale*, 1.
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63-77.