

TINGKAT KEPERCAYAAN MAHASISWA DI JAKARTA BARAT DAN TANGERANG TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN

Annabelle Frederica Suryana¹, Aullya Nadine Kuswandi², Hanna Felicia Gunawan³,
Jocellyn Jonathan⁴, Stephanie Renata Panghudi⁵, Virgie Queena Shallomitha⁶,
Aryusmar⁷

annabelle.suryana@binus.ac.id¹, aullya.kuswandi@binus.ac.id², hanna.gunawan@binus.ac.id³,
jocellyn.jonathan@binus.ac.id⁴, stephanie.panghudi@binus.ac.id⁵,
virgie.shallomitha@binus.ac.id⁶, aryusmar@binus.ac.id⁷

BINUS University

ABSTRAK

Kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian menjadi isu penting dalam upaya mewujudkan keamanan, keadilan, dan layanan publik yang berkualitas. Berbagai kasus pelanggaran etik dan perilaku aparat yang disorot masyarakat dalam beberapa tahun terakhir menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana citra kepolisian dipersepsikan oleh mahasiswa sebagai kelompok yang kritis dan aktif mengamati isu sosial. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepercayaan mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang terhadap kepolisian, sekaligus mengetahui pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan aparat serta penilaian umum terhadap citra institusi kepolisian. Penelitian menggunakan metode survei kuantitatif dengan penyebaran kuesioner daring kepada mahasiswa berusia 18–23 tahun melalui teknik sampling bertingkat berbasis kuota. Instrumen mencakup pengukuran tingkat kepercayaan menggunakan skala Likert, pertanyaan dikotomis mengenai pengalaman pelaporan kasus, penilaian kualitas interaksi dengan skala ordinal, serta pertanyaan pilihan ganda terkait aspek layanan yang dianggap perlu diperbaiki. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, analisis komparatif berdasarkan wilayah, dan regresi ordinal untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan mahasiswa. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap kinerja dan citra kepolisian, termasuk sejauh mana pengalaman pribadi maupun karakteristik individu berpengaruh pada tingkat kepercayaan mereka. Temuan ini juga dapat menjadi masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan kepolisian, khususnya dalam aspek transparansi, profesionalisme, dan kecepatan respons.

Kata Kunci: Citra Kepolisian, Interaksi Mahasiswa, Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Melapor.

ABSTRACT

Public trust in the police institution has become an essential issue in efforts to promote security, justice, and high-quality public services. Recent incidents involving ethical violations and misconduct by police officers have raised concerns about how the police are perceived by university students, a group known for its critical perspective and active engagement with social issues. This study aims to measure the level of trust among students in West Jakarta and Tangerang toward the police, as well as to explore their experiences interacting with officers and their overall assessment of the police's public image. This research employs a quantitative survey method using an online questionnaire distributed to students aged 18–23 through a stratified non-probability sampling technique. The instrument includes Likert scale items to measure trust levels, dichotomous questions regarding reporting experiences, ordinal-scale assessments of interaction quality, and multiple-choice questions identifying aspects of police services considered in need of improvement. The collected data are analyzed using descriptive statistics, comparative analysis between regions, and ordinal regression to identify factors influencing students' trust in the police.

The study is expected to provide a comprehensive overview of students' perceptions of police performance and public image, including the extent to which personal experiences and individual characteristics contribute to their trust levels. The findings may serve as input for improving police services, particularly in the areas of transparency, professionalism, and response efficiency.

Keywords: *Interaction Experience, Police Image, Public Trust, Reporting Experience, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Sustainable Development Goals (SDGs) khususnya tujuan ke-16 menekankan pentingnya membangun masyarakat yang damai, inklusif, serta memastikan akses terhadap keadilan dan institusi yang kuat. Indikator utama dari tujuan ini adalah terciptanya penegakan hukum yang adil, transparan, dan terpercaya. Kepercayaan publik terhadap lembaga penegak hukum menjadi elemen kunci keberhasilan SDG 16, sebab legitimasi aparat hukum menentukan efektivitas penegakan aturan dan stabilitas sosial di berbagai lapisan masyarakat, termasuk lingkungan pendidikan tinggi. Dalam konteks ini, persepsi dan tingkat kepercayaan mahasiswa sebagai kelompok masyarakat yang kritis sangat penting untuk dikaji karena mereka mewakili generasi muda yang kelak akan menjadi pemimpin dan penggerak perubahan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa berbagai isu terkait kinerja lembaga kepolisian, seperti dugaan korupsi, penyalahgunaan wewenang, ketidakadilan dalam penanganan kasus, serta lambatnya proses hukum, masih banyak dijumpai. Fenomena ini berpotensi melemahkan kepercayaan publik, terutama di kalangan mahasiswa yang umumnya sensitif terhadap isu keadilan dan integritas aparaturnegara. Di tingkat lokal, termasuk wilayah Jakarta Barat dan Tangerang, dinamika hubungan antara masyarakat dengan kepolisian menjadi semakin kompleks seiring meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan profesional.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Martin et al. (2025) juga menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung, seperti kejelasan tindak lanjut laporan, responsivitas, dan sikap aparat dalam berinteraksi. Studi di wilayah Sangir Jujuan, Sumatera Barat tersebut menemukan bahwa masyarakat sering merasa diabaikan karena proses penanganan laporan dinilai lambat dan kurang transparan, sehingga menurunkan rasa aman serta kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Penelitian lain oleh Putri & Imanullah (2023) menegaskan bahwa persepsi publik terhadap profesionalisme dan akuntabilitas aparat memiliki pengaruh kuat terhadap tingkat kepercayaan secara keseluruhan, di mana penurunan persepsi positif tersebut tercermin dari menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dalam survei nasional. Temuan-temuan ini memperkuat pentingnya mengkaji bagaimana mahasiswa menilai kinerja kepolisian dan aspek pelayanan apa yang mereka anggap perlu ditingkatkan.

Dalam pelaksanaan proyek ini, rumusan masalah yang dikaji meliputi tiga hal utama, yaitu bagaimana tingkat kepercayaan mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang terhadap lembaga kepolisian, bagaimana pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan aparat kepolisian, serta apa saja prioritas perbaikan layanan kepolisian yang dianggap penting oleh mahasiswa untuk meningkatkan kepercayaan publik. Sejalan dengan rumusan tersebut, tujuan penelitian ini mencakup upaya untuk mengukur tingkat kepercayaan

mahasiswa, memahami pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan aparat, serta mengidentifikasi faktor-faktor perbaikan yang dinilai perlu dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian.

Kajian Teori

1. Konsep Kepercayaan (Trust) dalam Ilmu Sosial

Kepercayaan adalah harapan terhadap perilaku ramah atau kooperatif yang didasari oleh niat baik orang lain. Dikutip dari Repositori UIN Suska, Yamagishi (1998) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan akan niat baik individu lain yang tidak merugikan hak kita dan melaksanakan kewajibannya. Sebagai elemen penting interaksi sosial, kepercayaan memungkinkan terbentuknya kerja sama dengan risiko yang lebih rendah karena ia mengurangi kompleksitas dan kebutuhan akan kontrak atas pengawasan yang berlebihan. Seperti yang dikutip dari Jurnal Komunikasi Pembangunan, Fukuyama (2002) bahkan menegaskan bahwa kepercayaan muncul dari norma-norma sosial kooperatif yang menghasilkan modal sosial bagi masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan dipandang dapat memfasilitasi kolaborasi dalam institusi publik maupun swasta. Ketika individu saling percaya, mereka cenderung saling berkoordinasi dengan risiko minimal dan efisiensi tinggi dalam kerjasama. Sebaliknya, melemahnya kepercayaan publik dapat menghambat kinerja lembaga dan stabilitas sosial secara keseluruhan.

Dilansir dari Jurnal Aletheia (The Alpha Chi Journal of Undergraduate Scholarship), Putnam (2000) menguatkan pandangan ini dengan menyatakan bahwa “komunitas keagamaan di mana orang beribadah bersama adalah repositori modal sosial yang paling penting”. Keterlibatan dalam komunitas agama menyediakan ruang bagi orang untuk saling bertukar ide, menolong, dan membangun jaringan interpersonal yang kemudian meningkatkan kepercayaan sosial dan mempermudah kerja sama. Dengan beribadah bersama dalam tempat peribadatan, individu belajar merawat nilai-nilai saling percaya dan tolong-menolong. Partisipasi keagamaan itu membangun jaringan sosial yang luas (network) dan sikap saling membantu (reciprocity), yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan di antara anggotanya.

2. Peran Lembaga Penegak Hukum dalam Masyarakat Demokratis

Seperti yang dikatakan oleh Wizdan (2025), yang dikutip dari artikel yang dipublikasikan oleh Universitas STEKOM, penegakan hukum adalah aspek fundamental dalam negara demokrasi dan negara hukum, karena menjamin bahwa semua kebijakan dan tindakan pemerintah tunduk pada aturan yang adil. Lembaga penegak hukum seperti Mahkamah Konstitusi, Kepolisian, dan Kejaksaan memiliki peran krusial dalam menjaga konstitusi dan prinsip demokrasi. Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban serta melindungi masyarakat, sedangkan Kejaksaan melakukan penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan terhadap pelanggar hukum. Mahkamah Konstitusi berwenang menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar 1945 serta memutus sengketa antar-lembaga negara. Dengan demikian, konstitusionalitas hukum terjaga dan hak-hak warga negara terlindungi sesuai amanat Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 tentang negara hukum.

Dalam konteks Sustainable Development Goals (SDG) 16, penguatan lembaga penegak hukum yang transparan dan akuntabel diakui sebagai kunci mewujudkan masyarakat damai dan adil. Oleh karena itu, penguatan lembaga penegak hukum yang terbuka dan bertanggung jawab dianggap krusial untuk mewujudkan masyarakat yang

damai dan adil. Peningkatan keterbukaan, integritas kelembagaan, dan profesionalisme aparat penegak hukum akan memperkuat kepercayaan publik serta menegakkan supremasi hukum.

3. Kepolisian sebagai Lembaga Hukum

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah lembaga penegak hukum nasional yang diamanatkan oleh konstitusi. UUD 1945 Pasal 30 ayat (2) menegaskan bahwa Polri merupakan salah satu kekuatan utama dalam menjaga pertahanan dan keamanan negara, sedangkan ayat (4) menyatakan tugas Polri untuk menjaga keamanan dan ketertiban serta melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, dan menegakkan hukum. Selain itu, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 (terakhir diubah 2023) merinci bahwa Polri bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta pelayanan publik. Dengan wewenang eksekutif publik tersebut, Polri bertindak langsung menerapkan hukum di lapangan dan seharusnya bekerja secara profesional mematuhi kode etik guna mempertahankan legitimasi institusi.

Keberhasilan kepolisian sebagai lembaga penegak hukum sangat bergantung pada kepercayaan publik. Keterlibatan oknum Polri dalam kasus-kasus besar dapat merusak citra institusi dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Misalnya, kasus pembunuhan Brigadir J (Yosua Hutabarat) pada tahun 2022 oleh seorang perwira tinggi Polri (Ferdy Sambo) menciptakan krisis kepercayaan publik yang signifikan. Penurunan ini mencapai 17% menurut Survei Nasional (Indikator, 2022), menggambarkan kekecewaan masyarakat terhadap Polri sebagai aparat penegak hukum. Oleh karena itu, integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam tubuh kepolisian harus dipertahankan dan diperkuat.

4. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Aparat Hukum

Menurut Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial oleh Saputra et al. (2024) tingkat pemahaman mahasiswa terhadap sistem hukum mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap lembaga penegak hukum, di mana mahasiswa dengan pengetahuan yang lebih baik cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas. Mengutip Juniarti et al. (2022) pada Jurnal Kajian Ilmiah yang menemukan bahwa eksposur terhadap konten negatif di media sosial, seperti unggahan dengan tagar #1Hari1Oknum dapat menurunkan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kepolisian. Journal of Creative Student Research yang ditulis oleh Khumaedi et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap Polri didasarkan pada tiga dimensi utama, yaitu keterpercayaan, keahlian, dan daya tarik. Hasilnya menunjukkan bahwa aspek keterpercayaan Polri masih rendah, sedangkan daya tarik berada pada tingkat sedang hingga tinggi. Sejalan dengan artikel oleh Devine (2024) mengenai Political Behavior yang mengatakan bahwa kepercayaan terhadap lembaga hukum dapat menjadi “reservoir of support” bagi legitimasi institusional, di mana penurunan kepercayaan bukan sekedar bentuk ketidakpuasan, tetapi juga refleksi dari meningkatnya kesadaran kritis terhadap transparansi dan akuntabilitas lembaga penegak hukum di Indonesia.

5. Studi Terdahulu Mengenai Kepercayaan Terhadap Aparat Hukum di Indonesia maupun Global

Data OECD (2025) yang dilansir oleh OECD Publishing menunjukkan bahwa di negara maju, lembaga penegak hukum seperti sistem peradilan mendapat kepercayaan publik lebih tinggi (54%) dibandingkan parlemen nasional (37%), dengan keterwakilan

politik sebagai faktor utama. Kepercayaan terhadap aparat hukum di Indonesia jatuh dari 72%, menjadi 53% setelah terungkap kasus pembunuhan yang melibatkan pejabat tinggi Polri pada tahun 2022 (Azahwa et al., 2025). Penurunan ini menunjukkan bahwa hilangnya kepercayaan publik bukan sekadar reaksi sesaat, tetapi juga merupakan cerminan masalah sistemik yang membutuhkan perubahan serius dikutip dari *International Journal of Demos* oleh Handaningtias et al. (2022). Faktor lainnya yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap polisi adalah kualitas layanan yang diberikan. Mengutip jurnal *KnE Social Sciences* oleh Chaeruddin et al. (2024), kepercayaan publik yang tinggi dipicu oleh kualitas pelayanan yang baik, mencakup dimensi profesionalisme, transparansi, dan keterlibatan masyarakat.

Sebaliknya, penurunan kepercayaan publik sering kali disebabkan oleh moralitas polisi yang lemah dan ketidakprofesionalan dalam menjalankan tugas. Jurnal *Hukum dan Pembangunan Ekonomi* yang dilansir oleh Putri dan Imanullah (2023) menunjukkan bahwa banyaknya kasus pelanggaran dan keterlibatan aparat dalam tindak pidana, seperti kasus pembunuhan yang melibatkan petinggi Polri dan tragedi di Stadion Kanjuruhan. Moralitas yang kuat, profesionalisme, serta tindakan yang adil dan non-diskriminatif menjadi kunci untuk membangun kembali kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

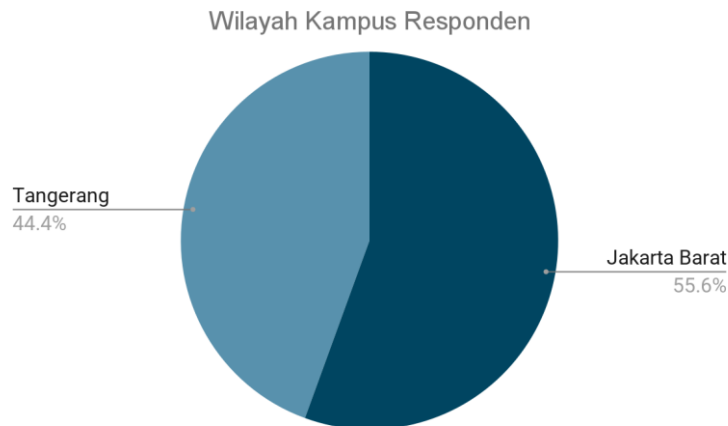
Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif dengan kuesioner terstruktur untuk mengukur tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga kepolisian di Jakarta Barat dan Tangerang. Responden adalah mahasiswa berusia 18-23 tahun yang berdomisili di kedua wilayah tersebut, dengan pemilihan sampel menggunakan stratified non-probability sampling berbasis kuota agar tiap daerah terwakili secara proporsional.

Jumlah responden yang berhasil dihimpun sebanyak 90 orang. Instrumen penelitian terdiri dari pertanyaan mengenai tingkat kepercayaan menggunakan skala Likert lima poin, pengalaman melapor melalui pertanyaan dikotomis (ya/tidak), penilaian kualitas pengalaman menggunakan skala ordinal, persepsi terhadap citra kepolisian, serta data demografis. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form dan disebarakan via WhatsApp, LINE, dan media sosial lain pada 19 Oktober sampai 21 November 2025.

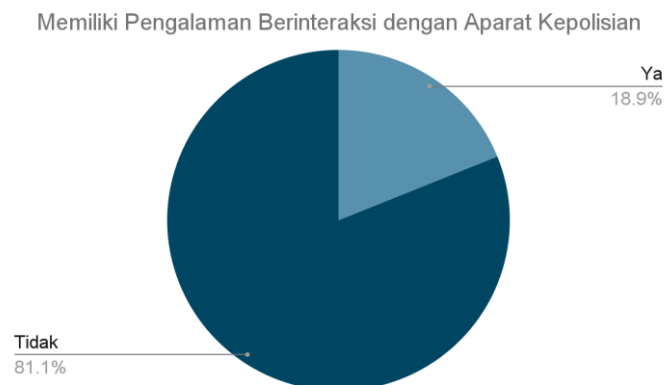
Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, analisis komparatif untuk melihat perbedaan tingkat kepercayaan antara wilayah, serta regresi ordinal untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan mahasiswa. Selain analisis statistik, tim peneliti turut melakukan Focus Group Discussion (FGD) internal untuk mendalami interpretasi hasil dan merumuskan rekomendasi yang lebih komprehensif berdasarkan temuan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui hasil kuesioner yang disebarakan kepada 90 responden mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang, didapatkan hasil sebagai berikut:



Dari 90 responden, 55,6% berasal dari kampus di wilayah Jakarta Barat yaitu sekitar 50 responden dan 44,4% berasal dari kampus di wilayah Tangerang dengan jumlah sekitar 40 responden.



Dari 90 responden, hanya 18,9% atau sekitar 17 responden saja yang memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan aparat kepolisian, sedangkan 81,1% atau sekitar 73 responden lainnya tidak memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan aparat kepolisian.

Dari 90 responden mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang, didapatkan hasil sebagai berikut:

Skala: 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Netral 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
Tingkat Kepercayaan terhadap Kepolisian

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga kepolisian di wilayah saya.	11,1%	6,7%	54,4%	23,3%	4,4%
2.	Aparat kepolisian menjalankan tugasnya dengan adil dan profesional.	10%	8,9%	52,2%	23,3%	5,6%
3.	Proses hukum yang dijalankan oleh kepolisian bersifat transparan dan dapat dipercaya.	13,3%	21,1%	45,6%	15,6%	4,4%
4.	Kehadiran aparat kepolisian di sekitar saya (kampus atau tempat tinggal) membuat saya merasa aman.	6,7%	8,9%	42,2%	31,1%	11,1%
Persepsi Umum terhadap Kepolisian						
No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Secara umum, bagaimana penilaian Anda terhadap citra lembaga kepolisian di mata mahasiswa?	10%	18,9%	46,7%	21,1%	3,3%
Dari 17 responden yang memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan aparat kepolisian, didapatkan hasil sebagai berikut:						
Pengalaman dengan Aparat Kepolisian						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Pelayanan yang saya rasakan dari aparat kepolisian sudah baik dan memuaskan.	5,9%	17,6%	23,5%	41,2%	11,8%
2.	Aparat kepolisian memperlakukan saya dengan adil dan sopan saat berinteraksi.	5,9%	5,9%	23,5%	52,9%	11,8%
3.	Proses pelayanan atau penanganan laporan oleh kepolisian berlangsung cepat dan jelas.	11,8%	11,8%	17,6%	47,1%	11,8%

Mayoritas penilaian mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang mengenai tingkat kepercayaan terhadap kepolisian berada konsisten pada kategori netral. Pola ini berkaitan dengan temuan pada Saputra et al. (2024) dalam kajian teori, bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman mahasiswa terhadap sistem hukum memengaruhi tingkat kepercayaan mereka. Karena 81,1% responden menyatakan tidak memiliki pengalaman interaksi langsung dengan polisi, maka persepsi mereka cenderung dibentuk oleh opini publik atau informasi tidak langsung, hal yang sejalan dengan Juniarti et al. (2022) bahwa eksposur informasi di media, termasuk konten negatif, dapat membentuk persepsi tanpa pengalaman langsung.

Lalu, setelah diteliti lebih dalam, hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang netral cenderung positif pada lembaga kepolisian, dimana mayoritas responden (27,7%) percaya dengan lembaga kepolisian di sekitar wilayah mereka, beropini bahwa aparat kepolisian menjalankan tugasnya dengan adil dan profesional (28,9%), dan kehadiran aparat kepolisian membuat mereka merasa aman (42,2%). Temuan ini relevan dengan konsep kepercayaan menurut Yamagishi (1998) bahwa *trust* muncul ketika individu meyakini pihak lain memiliki niat baik dan menjalankan kewajibannya.

Sebagai tambahan, banyak responden yang pernah berpengalaman dengan lembaga polisi merasa bahwa pelayanan dari aparat kepolisian sudah baik dan memuaskan (53%), serta diperlakukan dengan adil dan sopan saat berinteraksi (64,7%). Mayoritas juga merasa bahwa proses pelayanan berlangsung cepat dan jelas (58,9%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Chaeruddin et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, profesionalisme, dan keterlibatan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Di sisi lain, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat cukup banyak responden yang beropini sebaliknya. 23,5% dari responden percaya bahwa mereka tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari aparat polisi, 11,8% dari responden merasa diperlakukan dengan tidak adil dan sopan, dan 23,6% dari responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan dan penanganan laporan berlangsung jelas dan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa berpengalaman langsung dengan polisi dapat merubah pandangan responden yang tadinya netral menjadi negatif juga.

Sebagai tambahan, citra lembaga kepolisian di mata mahasiswa masih cukup buruk. Hal ini terbukti dengan data yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai citra lembaga kepolisian sebagai buruk bernilai sebesar 28,9%. Sementara itu, penilaian positif berada pada angka 24,4%. Meskipun penilaian positif tidak terlalu jauh, proporsi ini masih belum cukup untuk menjadikan citra kepolisian sebagai sesuatu yang benar-benar kuat di mata mahasiswa, terutama mengingat bahwa hampir setengah dari mereka menjawab netral sehingga kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa secara umum masih cenderung bervariasi dan belum memiliki keyakinan yang kuat terhadap kepolisian.

Ketika diperhatikan lebih rinci, persepsi mahasiswa terhadap kepolisian menunjukkan pola yang menarik. Aspek yang paling diapresiasi adalah kehadiran polisi yang memberikan rasa aman, di mana sebagian besar responden menilai positif pada indikator ini. Namun, ketika berbicara soal proses hukum dan transparansi, mahasiswa cenderung lebih skeptis. Hanya sedikit yang menilai bahwa proses hukum dijalankan secara cepat, jelas, dan dapat dipercaya, sementara sebagian besar tetap netral atau bahkan meragukan transparansi dan akuntabilitas aparat. Ketidakpastian ini menunjukkan bahwa

meskipun mahasiswa menghargai keberadaan fisik polisi, kepercayaan terhadap prosedur dan akuntabilitas institusi masih terbatas.

Pada pernyataan terkait proses hukum yang transparan dan dapat dipercaya, mayoritas responden memilih kategori netral (45,6%), sementara sebagian lainnya menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju (34,4%). Hanya sekitar 20% yang menilai bahwa proses hukum kepolisian sudah transparan. Pola ini menegaskan bahwa mahasiswa masih memiliki keraguan tinggi terhadap keterbukaan informasi, alur penanganan kasus, serta akuntabilitas proses hukum yang dijalankan aparat.

Temuan survei ini sejalan dan sekaligus memperkuat hasil analisis WISPI (*World Internal Security and Police Index*), dimana Polri memperoleh nilai terendah pada *domain process*, yaitu hanya 0,130, skor yang paling kecil dibandingkan domain lain yang dinilai. Dalam WISPI, *domain process* mencakup elemen-elemen penting seperti transparansi, akuntabilitas, prosedur penegakan hukum, responsivitas, dan perlakuan terhadap masyarakat. Rendahnya skor pada domain ini menunjukkan bahwa secara struktural maupun operasional, aspek keterbukaan dan kejelasan proses hukum masih menjadi tantangan besar bagi Polri.

Ketika hasil WISPI ini dibandingkan dengan survei mahasiswa, terlihat kesesuaian yang sangat kuat. Pada tingkat nasional, Polri memang memiliki skor proses yang lemah pada tingkat mikro, mahasiswa pun menunjukkan keraguan yang sama terhadap transparansi dan akuntabilitas proses hukum. Dengan kata lain, survei mahasiswa ini mencerminkan tren nasional yang sudah lama disorot, dimana aspek transparansi menjadi salah satu titik terlemah dalam membangun kepercayaan publik terhadap kepolisian.

Untuk memulihkan kepercayaan publik yang sudah menurun mencapai 17% menurut survei dari Survei Nasional (Indikator, 2022) di kajian teori, polisi harus meningkatkan transparansi dan efisiensi prosedur pelaporan. Sistem pelaporan yang rumit dan proses hukum yang panjang membuat masyarakat, terutama generasi muda, menjadi enggan berinteraksi dengan polisi. Peningkatan transparansi dapat dilakukan dengan menyediakan akses informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait alur pelaporan, standar waktu penanganan, serta hak dan kewajiban pelapor. Selain itu, pelaporan kasus secara berkala, penggunaan media digital untuk melacak status laporan, dan penyederhanaan proses administrasi dapat membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses hukum. Langkah-langkah ini tidak hanya mempercepat respons polisi, tetapi juga membangun persepsi bahwa kepolisian bekerja secara akuntabel, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Pada akhirnya, hal ini akan mengarah pada peningkatan legitimasi polisi dan kepercayaan publik yang berkelanjutan, terutama di kalangan generasi muda.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepercayaan mahasiswa di Jakarta Barat dan Tangerang terhadap kepolisian berada pada kategori netral cenderung positif. Sebagian mahasiswa menilai bahwa kepolisian telah menjalankan tugas secara adil, profesional, dan memberikan rasa aman. Namun, citra institusi secara keseluruhan masih belum kuat karena sebagian besar responden belum memiliki pengalaman langsung, sehingga persepsi mereka lebih banyak dipengaruhi opini publik dan pemberitaan media.

Pada aspek pengalaman interaksi, terdapat mahasiswa yang memiliki pengalaman

baik dengan aparat kepolisian, dan adapula yang kurang baik. Mahasiswa yang memiliki pengalaman langsung dengan aparat kepolisian menunjukkan pandangan yang lebih nyata dan autentik. Berbeda dari yang awalnya hanya netral karena tidak pernah bertemu petugas, pengalaman ini memungkinkan mereka benar-benar menilai secara nyata bagaimana polisi bekerja di lapangan.

Adapun prioritas perbaikan layanan kepolisian yang dianggap penting oleh mahasiswa terutama berkaitan dengan transparansi proses hukum, kejelasan prosedur, dan akuntabilitas. Sebagian besar responden masih meragukan keterbukaan informasi kepolisian, sehingga ketiga aspek tersebut dinilai sebagai titik lemah yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan publik.

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar kepolisian meningkatkan transparansi melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai alur pelaporan, standar waktu penanganan kasus, serta hak dan kewajiban pelapor. Pemanfaatan platform digital, penyederhanaan prosedur administrasi, serta pelaporan kasus secara berkala penting untuk memperkuat akuntabilitas institusi. Dikarenakan terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas jumlah responden dan meningkatkan proporsi yang memiliki pengalaman langsung dengan kepolisian agar hasil penelitian lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azahwa, S., Fitri, Z. M., & Wijaya, E. (2025). PENURUNAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KINERJA POLISI SEBAGAI TANTANGAN BAGI IMPLEMENTASI GOOD POLICING GOVERNANCE. *SIMILIA SIMILIBUS: JURNAL HUKUM DAN PERADILAN*, 2(1), 80-88. <https://core.ac.uk/download/pdf/660626417.pdf>
- Azzahra, F., & Sulandjari, K. (2022). Analisis Modal Sosial (Trust, Network, and Norms) Rumah Tangga Petani pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Pasirtalaga, Kecamatan Telagasari, Kabupaten Karawang. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(2), 98–109. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalkmp/article/download/40339/23377/>
- Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service quality-based public trust at city resort police in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 987-996. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916>
- Devine, D. (2024). Does political trust matter? A meta-analysis on the consequences of trust. *Political Behavior*, 46(4), 2241–2262. <https://doi.org/10.1007/s11109-024-09916-y>
- Handaningtias, U. R., Praceka, P. A., & Indriyany, I. A. (2022). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap Polisi: Studi Mengenai Wacana Public Dalam# Percumalaporpolisi Dengan Pendekatan Big Data Analysis. *International Journal of Demos*, 4(3), 940-953. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i3.280>
- Indikator Politik Indonesia. (2024). Temuan Survei Nasional: Kepercayaan Publik terhadap Lembaga Penegak Hukum dan Politik. *Indikator Politik Indonesia*. <https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2024/01/RILIS-INDIKATOR-23-JANUARI-2024.pdf>
- International Police Science Association & Institute for Economics and Peace. (2023). World internal security and police index (WISPI) 2023. <https://ipsa-police.org/wp-content/uploads/2024/04/2023-World-Internal-Security-and-Police-Index.pdf>
- Juniarti, G., Putri, C. F. L. D., & Talani, N. S. (2022). Rasa Percaya Mahasiswa Pada Polisi (Studi Eksperimen Pada Tweet Dengan tagar# 1Hari1Oknum). *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(3), 317-330. <https://doi.org/10.31599/z80h5q38>

- Khumaedi, A., Mulyana, S., & Wirakusumah, T. K. (2024). Kredibilitas Kepolisian Negara Republik Indonesia di Mata Mahasiswa. *Journal of Creative Student Research*, 2(1), 294-307. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v2i1.3551>
- Martin, T. S., Arliman, L. S., & Amiruddin. (2025). Kajian Kebijakan Kriminal Terhadap Rendahnya Kepercayaan Masyarakat atas Kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan Solok Selatan. Universitas Ekasakti, Padang, Sumatera Barat. <https://doi.org/10.31933/rgtkr535>
- OECD. (2025). *Government at a glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- Putri, L., & Imanullah, M. N. (2023). Kajian Sosiologi Hukum Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Aparat Penegak Hukum. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 11(1), 162-171. <https://doi.org/10.20961/hpe.v11i1.68099>
- Rahmawati, D. (2013). Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum dalam perspektif sosiologi. Repository UIN Suska. <https://repository.uin-suska.ac.id/6983/3/BAB%20II.pdf>
- Saputra, A. E., Yusuf, Y., Romdony, M., & Hafizah, A. (2024). Pandangan mahasiswa mahasiswi IAIN terhadap negara hukum dan penegakan hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 3(3), 14–25. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v3i3.3855>
- Ulum, W. (2025, September 18). Penegakan Hukum sebagai Pilar Demokrasi. STEKOM. <https://stekom.ac.id/artikel/penegakan-hukum-sebagai-pilar-demokrasi>
- Universitas Indonesia. (2023). *SDGs 16: Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh*. UI. <https://sustainability.ui.ac.id/wp-content/uploads/2024/11/SDGs-16-SDGs-UI-2023.pdf>
- Vaughn, C. (2022). Faith and Trust: Religion's Impact on Political Trust. *Aletheia—The Alpha Chi Journal of Undergraduate Scholarship*, 7(2), 3-11. https://alphachihonor.org/headquarters/files/Website%20Files/Aletheia/Volume_7_2/AX0354_Vaughn.pdf#:~:text=Putnam%20argues%20that%20%E2%80%9Cfaith%20communities,voluntary%20association%20and%20builds%20interpersonal