

BAB V

PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta bertujuan untuk memberikan saran yang ditujukan bagi peneliti selanjutnya maupun institusi Kepolisian Republik Indonesia. Simpulan dan saran tersebut disusun berdasarkan hasil survei dan hasil analisis uji regresi yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini melibatkan 150 responden yang merupakan masyarakat yang berdomisili di wilayah JABODETABEK sebagai partisipan.

5.1 Simpulan

Dari hasil temuan penelitian yang telah dilakukan, didapati bahwa saat ini kepercayaan publik pada institusi Kepolisian Republik Indonesia dipengaruhi oleh dua faktor krusial yaitu terpaan informasi dan juga citra yang dimiliki oleh institusi POLRI. Saat ini, institusi POLRI seringkali diterpa oleh pemberitaan dari kasus-kasus yang melibatkan nama institusi POLRI itu sendiri baik di media massa maupun media sosial, akibatnya sebagian besar publik memiliki persepsi yang buruk dari berbagai terpaan informasi yang diterima dan berakibat pada kecenderungan tingkat kepercayaan yang rendah. Meskipun sebagian besar responden mengalami tingkat terpaan informasi yang relatif rendah, nyatanya penilaian yang diberikan oleh responden menunjukkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap institusi POLRI. Persepsi yang timbul merupakan bagian dari *first order effect* yang dimiliki oleh individu kemudian berkembang menjadi sebuah penilaian terhadap suatu realitas atau disebut dengan *second order effect* hasil dari *long-term memory* ketika mereka menerima terpaan informasi.

Di satu sisi lain, Citra lembaga POLRI juga menjadi komponen yang penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara. Citra sangat erat kaitannya dengan bagaimana cara media menyampaikan informasi serta penilaian serta representasi keseluruhan secara langsung yang dimiliki oleh khalayak pada suatu individu/objek/taupun

peristiwa sehingga terciptanya sebuah penilaian sementara. Berdasarkan hasil temuan penelitian, ditemukan bahwa saat ini institusi Kepolisian Republik Indonesia memiliki citra buruk yang menyebabkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi POLRI.

Kepercayaan publik yang rendah dipengaruhi oleh faktor pelayanan dan kinerja yang dilakukan oleh institusi Kepolisian Republik Indonesia, berbagai pengalaman negatif seperti adanya transaksi ilegal (PUNGLI), aksi nepotisme, dan kurang tanggapnya POLRI dalam merespons masyarakat menjadi diantara hal yang menyebabkan rendahnya kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia. Pada kenyataannya, kepercayaan publik yang tinggi mampu untuk meningkatkan efektivitas dari lembaga negara. Namun sebaliknya, lembaga dengan kepercayaan yang relatif rendah ataupun fluktuatif akan menimbulkan sikap yang cenderung resisten terhadap kebijakan ataupun kinerja yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Dalam konteks ini, pihak Kepolisian mempunyai peran penting untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan, karena masyarakat yang memiliki pengalaman buruk ketika berinteraksi dengan Polisi ataupun ketika menerima layanan, cenderung memiliki penilaian negatif dan lebih berpengaruh jika dibandingkan dengan terpaan informasi yang berakibat pada ketidakpercayaan mereka pada POLRI.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 150 responden, terdapat sejumlah temuan penting yang perlu dijadikan perhatian bagi institusi POLRI untuk bisa memperbaiki hingga meningkatkan kepercayaan masyarakat meningkat. Diantara temuan ini menggambarkan adanya persepsi negatif publik akibat berbagai terpaan informasi deretan kasus POLRI hingga pada pengalaman pelayanan yang diberikan oleh POLRI, rasa tidak percaya pada eksistensi POLRI sebagai pelayan, pengayom dan pengaman. Berikut saran yang diberikan dari hasil penelitian:

- Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat diketahui bahwa penilaian dan persepsi mayoritas responden lebih dipengaruhi oleh

pengalaman mereka ketika menerima layanan yang diberikan oleh Kepolisian. Oleh karena itu, penting bagi institusi Kepolisian Republik Indonesia untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat untuk menciptakan kepercayaan yang tinggi dibenak masyarakat

- Meskipun mayoritas responden mengalami tingkat terpaan informasi deretan kasus POLRI yang rendah, sebagian besar responden tetap memiliki persepsi negatif terhadap institusi POLRI akibat terpaan informasi yang beredar sehingga diperlukan sebuah upaya untuk menciptakan persebaran informasi yang positif tentang institusi Kepolisian melalui berbagai cara diantaranya adalah upaya *branding* dan menciptakan pengalaman yang positif.
- Dalam konteks upaya *branding* yang bisa dilakukan oleh POLRI adalah dengan memberikan informasi-informasi yang memberikan rasa keamanan dan kepercayaan kepada masyarakat pada pelayanan yang diberikan secara adil, jujur, dan berintegritas tanpa adanya unsur pungutan liar ataupun nepotisme
- Sementara dari unsur pelayanan POLRI diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan nilai lembaga yang berfokus pada perlindungan, pengamanan, pengayoman untuk menciptakan citra yang positif sebagai pelindung masyarakat.
- Selain dari upaya *branding* yang bisa dilakukan institusi POLRI. berdasarkan hasil survey, mayoritas masih memiliki persepsi negatif yang tinggi mengenai tindakan pungutan liar (PUNGLI) dan aksi nepotisme di dalam lingkungan POLRI. Oleh karena itu POLRI juga perlu untuk memperbaiki mekanisme pada pelayanan yang diberikan untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut seperti pembuatan SIM, STNK dan SKCK.
- Melalui upaya peningkatan pengalaman pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan yang tinggi pada masyarakat, sehingga

akan diikuti juga dengan positifnya pemberitaan sehingga Kepolisian Republik Indonesia memiliki citra yang positif (Pranata, 2025)

- Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan pengukuran terhadap persepsi yang terbentuk di benak masyarakat dari berbagai terpaan informasi deretan kasus POLRI yang beredar di media massa maupun media sosial.
- Untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam tentang faktor yang mempengaruhi ketidakpercayaan masyarakat pada POLRI, disarankan penelitian selanjutnya untuk melakukan melalui pendekatan kualitatif seperti wawancara atau melalui *focus group discussion*. Hal ini akan membantu mengetahui lebih dalam mengenai pengalaman dan harapan masyarakat kepada Kepolisian Republik Indonesia

Secara umum, hasil survei ini menjadi pengingat bagi institusi Kepolisian untuk segera melakukan evaluasi internal dan eksternal secara menyeluruh. Masyarakat tidak hanya membutuhkan POLRI sebagai lembaga yang menjalankan penegakan hukum, tetapi juga sebagai lembaga yang memberikan pengamanan, pengayom serta pelayanan menyeluruh ke lapisan masyarakat secara adil, terlebih POLRI menjadi katalisator antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan memperbaiki komunikasi publik, peningkatan pelayanan, serta menegakan integritas secara konsisten, akan meningkatkan citra POLRI yang kemudian berakibat pada peningkatan kepercayaan masyarakat.