

BAB II

GAMBARAN UMUM DERETAN KASUS YANG MELIBATKAN POLRI, CITRA POLRI DI MATA MASYARAKAT HINGGA KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA

2.1 Deretan Kasus Yang Melibatkan Institusi POLRI

Institusi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dalam beberapa waktu terakhir menjadi perbincangan hangat bagi masyarakat Indonesia terlebih dalam pemberitaan di media sosial. Hal ini diakibatkan oleh keterlibatan institusi POLRI di dalam kasus-kasus besar berskala nasional yang menyebabkan berbagai reaksi beragam dari masyarakat Indonesia. Adapun diantara kasus-kasus besar yang melibatkan institusi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) diantaranya adalah: (1) tewasnya *driver* OJOL bernama Affan Kurniawan pada Aksi Demo bulan Agustus pada tahun 2025 lalu karena dilindas oleh BRIMOB melalui kendaraan taktis (Fauzi, 2025), (2) aksi pengeroyokan oknum Polisi kepada mata elang (*debt collector*) di wilayah Kalibata (Aditya & Ramadhan, 2025), (3) kontroversi RUU POLRI dan RUU KUHAP yang dianggap publik tidak adil karena memperbolehkan anggota POLRI untuk melakukan rangkap jabatan pada kepemimpinan di beberapa instansi hingga pasal di dalam RUU yang dianggap sebagai upaya memperkuat POLRI namun melemahkan supremasi masyarakat terutama ketika mereka terlibat dalam kasus perkara hukum (BBC, 2025), (4) kasus penganiayaan pedagang es gabus di wilayah Depok karena rumor dagangan yang tidak layak hingga memicu kemarahan publik di media sosial karena oknum POLRI dan TNI dianggap tidak memiliki empati, hingga yang terbaru (Ramadhanty, 2026) (5) kasus tindak pidana yang diberikan kepada pria bernama ‘Hogi’ karena melindungi sang istri dari aksi penjambretan (Mustaqim, 2026)

2.1.1 Kronologi Kasus Kematian *Driver* OJOL Affan Kurniawan Pada Aksi Demo

Pada bulan Agustus tahun 2025 lalu, seorang *driver* Ojek Online (OJOL) bernama Affan Kurniawan (AK) yang berusia 21 tahun, meninggal dunia

akibat dilindas oleh BRIMOB dengan kendaraan taktis pada saat aksi demo berlangsung ricuh. Kamis (28/8/2025), insiden terjadi sekitar pukul 19.25 WIB disaat Kepolisian mulai mendesak massa aksi demo untuk bubar karena sudah diluar ketentuan. Kericuhan sempat terjadi di lokasi tepatnya di Jalan Gerbang Pemuda dan Penjenihan I. Massa aksi melemparkan botol hingga batu, sementara Kepolisian menembakkan gas air mata ke kerumunan.

Dikutip dari KataData.co.id, menurut saksi mata bernama Kevin sempat melihat Affan Kurniawan (AK) sedang mengantar makanan menuju Bendungan Hilir (Benhil) yang tidak jauh dari lokasi demo berlangsung. Affan Kurniawan (AK) yang ingin mencoba menyebrang di tengah kerumunan massa sayangnya terpeleket dan terjatuh. Saat itu juga, secara tiba-tiba kendaraan taktis BRIMOB melaju dengan kencang kemudian menabrak Affan Kurniawan hingga tersungkur. Beberapa massa mencoba untuk memberhentikan, namun aksi tersebut gagal karena kendaraan taktis tersebut justru semakin menarik tuas gas hingga Affan Kurniawan terlindas (D. A. Putri, 2025). Affan Kurniawan (AK) sempat dilarikan ke Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM) untuk mendapatkan pertolongan medis. Namun sayang, nyawa dari *driver* OJOL tersebut tidak dapat diselamatkan dan dinyatakan meninggal dunia pada esok pagi harinya. Sejak saat itu, ratusan pengendara ojek *online* melakukan aksi solidaritas dengan mengantar jenazan Affan Kurniawan (AK) ke tempat peristirahatan terakhirnya.

Kasus ini secara cepat menjadi pusat perhatian publik, masyarakat langsung memberikan kritik di media sosial dengan '#A.C.A.B' berupa singkatan dari "*All Cops Are Bastards*" dan '#1.3.1.2'. Masyarakat menilai bahwa Polisi hanyalah 'pembunuh' dan bukan 'pelindung' dari masyarakat bawah. Hal ini didukung dengan masifnya pemberitaan di berbagai media sosial yang menuntut pihak POLRI untuk segera melakukan tindakan cepat dan tegas untuk menindaklanjuti para oknum

pelaku yang berada di dalam kendaraan taktis tersebut. Tagar tersebut sekaligus membuka mata masyarakat atas tindakan oknum POLRI yang dinilai sangat diluar dari etika profesionalitas karena telah bertindak diluar kendali dengan melindas *driver* ojek *online*. Dalam pernyataan yang diberikan oleh Kapolri Jendral Listyo Sigit Prabowo menyampaikan beberapa poin penting akibat terjadinya insiden kecelakaan tersebut, diantaranya adalah permohonan maaf yang ditujukan kepada masyarakat dan keluarga korban, perintah untuk mengusut tuntas dan memeriksa anggota BRIMOB yang berada di dalam kendaraan hingga mengunjungi keluarga Affan Kurniawan (CNN Indonesia, 2025).



Gambar 2. 1 Oknum Polisi Pelaku Penindasan

Sumber: BBC Indonesia

Dikutip dari BBC Indonesia, pihak Kepolisian telah mengamankan 7 pelaku yang berada di dalam kendaraan taktis tersebut, dari hasil sidang etik yang dilaksanakan pada Rabu (3/9/2025) di Markas Besar POLRI menghasilkan keputusan hukuman terutama pada dua nama ternama yakni Bripka Rohmat diberi hukuman sidang etik berat berupa demosi selama 7 tahun yang bertugas sebagai supir kendaraan dan Komisaris Kosmas Gae menerima hukuman pemecatan dari POLRI secara tidak hormat yang bertugas disamping dan pemberi arahan supir kendaraan. Sementara untuk 5 oknum lain, mendapatkan hukuman karena diduga melakukan pelanggaran etik kategori sedang. Diantara

dari kelima oknum tersebut adalah: Brigadir Satu Danang, Brigadir Dua Mardin, Bharaka Kepala Jana Edi, Bharaka Kepala Yohanes David, dan Ajudan Inspektur Dua M Rohyani (BBC News, 2025). Dari hasil sidang yang sudah dijatuhkan kepada para pelaku, masyarakat menilai bahwa hukuman sidang etik tidaklah cukup melihat tindakan yang dilakukan oleh oknum Polisi secara sengaja pada saat kejadian, masyarakat menilai bahwa hukuman seharusnya diberikan secara tegas, dan dengan keadilan yang tinggi terlebih kasus ini merupakan termasuk ke dalam salah satu pelanggaran berat Hak Asasi Manusia (HAM). Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi dan Pemasarakatan Indonesia yakni Yusril Ihza Mahendra juga memastikan bahwa dua polisi pelindas Affan Kurniawan akan dijerat dengan hukuman pidana untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan keluarga korban (Tempo, 2025).

2.1.2 Aksi Pengeroyokan Mata Elang oleh 6 Oknum Anggota Polisi di Kalibata

Kamis (11/12/2025) telah terjadi aksi pengeroyokan yang dilakukan terhadap mata elang (*debt collector*) di wilayah Kalibata, Jakarta Selatan. Pengeroyokan diduga dilakukan oleh oknum Polisi karena tidak terima salah satu dari rekannya diberhentikan oleh mata elang.

Dikutip dari Kompas.com, kejadian bermula sekitar pukul 15.30 WIB yang berlokasi di Taman Makam Pahlawan (TMP), Kalibata. Kejadian bermula ketika dua mata elang diduga memberhentikan salah satu dari pengendara motor yang merupakan anggota polisi berinisial Bripda AMZ, kemudian Bripda AMZ menginformasikan kepada Brigpol IAM. Brigadir IAM kemudian mengajak empat anggota polisi lainnya untuk mendatangi kejadian. Setibanya di lokasi, bersama empat rekan lainnya, 6 oknum Polisi tersebut langsung melakukan aksi pengeroyokan terhadap kedua mata elang tersebut (Aditya & Ramadhan, 2025). Mata elang (*debt collector*) yang pada saat itu hanya berjumlah dua orang,

dikeroyok secara berkelompok oleh oknum Polisi hingga salah satu diantaranya meninggal di tempat, sementara salah satunya sempat dibawakan ke rumah sakit namun nyawanya tidak tertolong akibat luka yang dialaminya.

Menurut Kapolres Metro Jakarta Selatan, Kombes Nicolas Ary Lilipaly mengatakan bahwa pengeroyokan terhadap dua mata elang dipicu oleh utang kredit motor yang dimiliki oleh sang pengendara motor (Nurmutia, 2025). Akibat dari pengeroyokan terhadap dua mata elang tersebut, telah terjadi serangan balik pada Kamis (11/12/2025) malam hari, dimana sekitar 80 hingga 100 orang yang diduga rekan dari mata elang menghampiri lokasi sekaligus membakar tenda-tenda milik pedagang kaki lima (PKL) hingga motor yang berada di lokasi tersebut. Menurut Mansur sebagai saksi mata menyatakan bahwa kejadian tersebut mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi para pedagang yang menggunakan kios tersebut untuk berjualan.



Gambar 2. 2 Lokasi TKP Kalibata Pasca Aksi Ricuh

Sumber: CNBC Indonesia

Beredarnya informasi tersebut secara meluas, pihak Kepolisian langsung dengan tegas melaksanakan Sidang KKEP dan menjatuhkan sanksi kepada 6 oknum polisi karena dinilai telah melakukan pelanggaran etika. Para pelaku dikenakan dengan pasal 170 ayat 3 KUHP pada pengeroyokan yang mengakibatkan korban meninggal dunia.

Kapolres Metro Jakarta Selatan menyatakan permohonan maaf atas kejadian yang terjadi dan membuat resah warga sekitar, selain itu kerugian diperkirakan sebesar 1,2 miliar dan akan ditanggung oleh beberapa pihak diantaranya Pemprov DKI Jakarta Selatan hingga pelaku pembakaran setelah berhasil ditangkap oleh pihak Kepolisian.



Gambar 2. 3 Lokasi TKP Kalibata Pasca Aksi Ricuh

Sumber: Kompas.com

Kejadian kerusuhan yang terjadi telah mengakibatkan trauma yang mendalam bagi warga yang tinggal di daerah sekitar, oleh karena itu pihak Kepolisian telah melakukan beberapa tindakan yang bertujuan untuk memperbaiki situasi tersebut, diantaranya adalah membuka layanan laporan bagi para warga yang belum melapor, koordinasi dengan pemerintah daerah untuk melakukan revitalisasi lahan yang hangus dan rata dengan tanah akibat kejadian kerusuhan yang terjadi hingga pembenahan mekanisme penagihan (ANTARA News, 2025)

2.1.3 Kontroversi RUU POLRI dan RUU KUHAP

Proses revisi UU POLRI dan RUU KUHAP telah mendapat berbagai kritik tajam terutama dari kelompok sipil dan pakar hukum. Kritik diberikan karena revisi UU POLRI dan RUU KUHAP dianggap sama sekali tidak bertujuan untuk memperbaiki institusi POLRI yang selama ini dirundung pada permasalahan penyalahgunaan dan kesewenangan.

Terlebih, jika melihat ke belakang institusi POLRI seringkali terjerat pemberitaan negatif yang mengakibatkan kerugian bagi banyak pihak.

Hasil rancangan revisi RUU POLRI dan RUU KUHAP dianggap oleh banyak pihak justru bertujuan untuk memperluas wewenang Kepolisian menjadi lembaga yang super kuat. Dikutip dari BBC Indonesia, banyaknya kritik hingga penolakan diakibatkan oleh hasil rancangan RUU POLRI dan RUU KUHAP telah membuat pengawasan terhadap Kepolisian semakin melemah (BBC, 2025). Saat ini publik menilai bahwa tujuan revisi RUU POLRI dan RUU KUHAP bukan untuk memperbaiki kinerja Kepolisian tetapi justru membuka ‘pintu’ pembuka bagi para oknum Polisi untuk bisa melakukan rangkap jabatan pada instansi besar selain Kepolisian Republik Indonesia dan memperbesar potensi kasus korupsi di Indonesia. Akibatnya, banyak koalisi hukum yang menyatakan penolakan terhadap rancangan revisi UU POLRI dan KUHAP yang dianggap semakin memperkuat kedudukan institusi POLRI di atas masyarakat sipil.

2.1.4 Penganiayaan Pedagang Es Gabus Oleh Oknum POLRI di Depok

Pedagang Es Gabus, Sudrajat yang berusia 49 tahun tinggal di wilayah Depok mengaku telah mendapatkan perlakuan penganiayaan yang dilakukan oleh oknum Polisi dan TNI. Sabtu (24/1/2026) hari dimana Sudrajat dituduh telah menjulan makanan berbahan spons yang tidak layak untuk dikonsumsi.

Dikutip dari BBC Indonesia, Sudrajat yang sudah berjualan es gabus selama puluhan tahun mengaku tengah berjualan seperti biasa, ia berangkat dari rumahnya di Bojonggede menuju Depok untuk mengambil es gabus di pabrik rumahan yang sudah menjadi tempat langganan utamanya (Ramadhanty, 2026)

Saat tengah berjualan, Sudrajat mengaku bahwa ia didatangi beberapa orang yang membeli dagangannya, kemudian tiba-tiba ia

dituduh telah menjual makanan beracun yang berasal dari spons dan mengandung *Polyurethane Foam* (PU Foam). Meskipun sudah berusaha memberikan penjelasan, namun sayang penjelasan Sudrajat tidak diterima dengan baik. Sudrajat kemudian dihampiri oleh oknum polisi dan TNI yang memintanya untuk memakan dagangannya sendiri. Aksi tersebut direkam dan tersebar luas di media sosial, akibat beredarnya rekaman tersebut telah membuat publik di media sosial heboh dan menimbulkan kemarahan karena aksi yang dilakukan oleh oknum Polisi dan TNI dinilai tidak berempati kepada masyarakat kelas bawah.

Menurut Kasat Reskrim Polres Metro Jakarta Pusat, AKBP Roby Heri Saputra langsung melakukan tindakan atas beredarnya video dengan memanggil oknum dan memberikan arahan untuk melakukan pengecekan terhadap makanan tersebut. Setelah melalui hasil pemeriksaan tim keamanan pangan (*security food*), Dokpol Polda Metro Jaya menyatakan bahwa es gabus yang dijual oleh Sudrajat itu aman dan layak untuk dikonsumsi. Hal tersebut tentu semakin menimbulkan kecaman karena tindakan oknum POLRI yang dinilai tidak profesional, akibatnya oknum Polisi dan TNI yang melakukan aksi tersebut diminta untuk melakukan permohonan maaf kepada Sudrajat sekaligus memberikan motor dan uang tunai sebagai bentuk perlindungan terhadap masyarakat kecil.



Gambar 2. 4 Pihak Aparat Meminta Maaf Kepada Sudrajat

Sumber: BBC Indonesia

Sementara itu, meskipun sudah melakukan permohonan maaf secara langsung, kedua oknum yang melakukan penganiayaan diduga bernama Serda Hari Punomo (Babinsa) dan Aiptu Ikhwan Mulyadi (Bhabinkamtibmas) masih mendapatkan kecaman dari publik. Kecaman tersebut muncul karena aksinya dianggap telah merendahkan dengan melakukan tindakan kekerasan kepada Sudrajat. Manajer media Amnesty Internasional Indonesia, Haeril Halim menyatakan bahwa dugaan kekerasan yang dialami oleh Sudrajat termasuk dalam penyiksaan yang merupakan kejahatan sangat serius di dalam HAM. Kejadian tersebut menunjukkan arogansi dari aparat penegak hukum terhadap masyarakat kecil dan semakin menegaskan bahwa hukum tajam ke bawah tetapi tumpul ke atas (Ramadhanty, 2026)

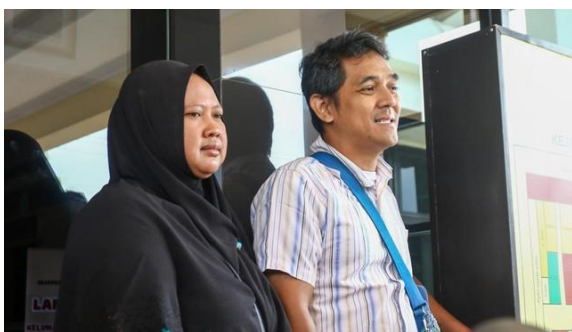
Namun, belum berlanjutnya proses hukum yang berlaku, baru-baru ini Sudrajat kembali menjadi pusat pemberitaan lantaran pengakuannya yang dianggap tidak konsisten karena kesaksikan yang diberikan selalu berbeda sehingga membuat publik bertanya-tanya. Akibatnya sebagian publik ada yang menyatakan bahwa Sudrajat memberikan kesaksikan palsu agar mendapatkan keuntungan, sementara sebagian lain ada yang meyakini bahwa Sudrajat benar mengalami tindak kekerasan. Namun hingga kini, pemberitaan mengenai Sudrajat masih sangat ramai di media sosial.

2.1.5 Kasus Tindak Pidana ‘Hogi’ di Kabupaten Sleman

Rabu (28/1/2026) Komisi III DPR melaksanakan rapat dengan jajaran Polresta Sleman akibat kasus tindak pidana yang diberikan kepada Hogi Minaya (43) akibat dijadikan tersangka usai bela istrinya dari aksi penjambretan. Hogi Minaya (43), seorang pria yang juga suami dari sang istri yakni Arsita Ningtyas dijadikan tersangka usai berusaha melindungi istrinya dari aksi penjambretan dengan mengejar dua penjambret. Ia

dianggap telah melakukan pelanggaran lalu lintas sehingga menyebabkan dua orang yang merupakan jambret meninggal dunia di lokasi kejadian.

Dilansir dari CNN Indonesia, kronologi bermula pada hari Senin (26/1/2026) disaat Arsita sedang mengantar *snack* pesanan ke salah satu hotel di Jalan Jogja-Solo. Di dalam perjalanan, Arsita yang mengendarai motor tidak disangka bertemu dengan suaminya Hogi yang sedang membawa mobil. Keduanya sama-sama ingin mengantar pesanan *snack* ke Hotel Grand Diamond. Saat itu, Hogi melihat dua orang berboncengan yang mendekati istrinya, dua orang itu kemudian mengambil tas yang ada di dalam dagangan Arsita dengan menggunakan pisau kecil. (CNN Indonesia, 2026).



Gambar 2. 5 Kromologi Kasus Hogi Minaya

Sumber: CNN News Indonesia

Menurut Kapolres Sleman, yakni Edy mengatakan dalam proses penyidikan ada dugaan tindakan penganiayaan yang dilakukan Hogi dengan menendang korban yang sudah terkapar, kemudian kuasa hukum korban meminta adanya keadilan atas kejadian tersebut. Namun, berdasarkan rekaman kamera pengawas (CCTV) yang didapati oleh penyelidik, dugaan penganiayaan tersebut itu tidak terbukti. Akibat pernyataan yang diberikan oleh Kapolres Sleman tersebut, banyak dari masyarakat menilai pihak Kepolisian tidak mampu untuk memberikan

jaminan keamanan serta memberikan hukum yang adil bagi pihak korban.

Dikutip dari MetoTV News, Hogi dijerat dengan pasal 310 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) dengan ancaman hukuman minimal 6 bulan dan maksimal 6 tahun serta denda 1 juta hingga 12 juta rupiah (Mustaqim, 2026). Dari hasil tindak pidana yang dijatuhkan kepada Hogi, banyak publik menilai bahwa pihak Kepolisian tidak mampu untuk bekerja secara optimal, hingga kasus ini mendapat sorotan dari Komisi III DPR yang membahas mengenai *restorative justice* agar diberikan kepada Hogoi Minaya.



Gambar 2. 6 Kromologi Kasus Hogi Minaya

Sumber: Akun Instagram @tempodotcom

Masifnya komentar publik di berbagai media sosial telah membawa tuntutan serius bagi pihak Kepolisian untuk bisa bertindak adil dan membebaskan Hogi Minaya dari tindak pidana. Hingga akhirnya, dikutip Kompas.com, kasus Hogi dinyatakan telah usai karena perkara hukum yang dialami oleh Hogi diberhentikan oleh Kejaksaan Negeri

Sleman. Kasus perkara yang melibatkan Hogi diberhentikan karena merujuk pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang memberikan kewenangan kepada Kepala Kejaksaan Negeri Sleman dengan pengeluaran Surat Ketetapan Penghentian Penuntutan Nomor: TAP-670/M.4.11/Eoh.2/01/2026. Keputusan yang dikeluarkan juga merujuk pada Pasal 65 huruf m Undang-undang Nomor 20 Tahun 2025 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana serta Pasal 34 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Hasilnya sebagian besar dari publik telah merespons positif dan memberikan apresiasi kepada pengadilan negeri Sleman dan Komisi III DPR karena telah memperjuangkan hak kebebasan Hogi, sementara Kepolisian Sleman masih menerima kritikan pedas dari berbagai masyarakat (Kompas.com, 2026).

2.2 Penilaian dan Respons Masyarakat Terhadap Kasus Yang Melibatkan Institusi POLRI

Penilaian hingga persepsi yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia akibat serangkaian deretan kasus-kasus yang melibatkan institusi Kepolisian Republik Indonesia diyakini sebagai sebuah citra.

Menurut Kotler, citra merupakan sebuah pikiran berupa representasi keseluruhan dari persepsi, perasaan dan penilaian tentang suatu produk yang dimaknai oleh khalayak terhadap suatu lembaga (Kotler & Armstrong, 2018). Citra yang terbentuk tidak terbentuk secara instan, tetapi melalui beberapa elemen yang menjadi faktor terbentuknya dari citra itu sendiri, diantara dari beberapa elemen yang menjadi faktor terbentuknya citra adalah: (1) penangkapan informasi (*exposure*), sebagai suatu rangsangan berupa obyek yang dapat diketahui, dilihat dan didengar, (2) tahap perhatian (*attention*) proses respon alat indera dalam menangkap stimulus yang diterima, dan (3) tahap pemahaman, proses kognisi untuk memahami semua kejadian atau kegiatan dan mengarah pada proses pembentukan persepsi dan akan mempengaruhi suatu citra, biasanya pada tahap ini citra bisa berupa sebagai

sebuah penilaian, persepsi hingga pemahaman yang diyakini oleh sebagian besar dari khalayak dan berasal dari pengalaman, komunikasi hingga pemberitaan media (Anggraelin et al., 2023).

Salah satunya, dalam konteks deretan kasus-kasus yang melibatkan institusi Kepolisian Republik Indonesia saat ini telah menciptakan citra negatif yang diyakini oleh sebagian besar masyarakat Indonesia kepada institusi Kepolisian Republik Indonesia. Hal tersebut, mengakibatkan pada banyaknya respon dan penilaian negatif yang dihasilkan dari deretan kasus maupun dari pemberitaan yang beredar baik di media sosial ataupun media konvensional. Berbagai pemberitaan tersebut tentunya menjadi penyebab dari semakin buruknya persepsi, penilaian hingga pemahaman masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia sehingga masyarakat cenderung resisten terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak Kepolisian.

Kritik yang diberikan sangatlah tajam, ada yang berupa umpatan, sindiran hingga ketidakpercayaan atas kinerja yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia, diantara berbagai kritik yang diberikan tidak terjadi begitu saja tetapi disebabkan juga oleh masifnya distribusi pesan melalui media kepada khalayak. Hal ini menunjukkan bahwa citra Kepolisian Republik Indonesia saat ini sangat dipengaruhi oleh tindakan nyata aparat di lapangan dan bagaimana informasi mengenai tindakan tersebut disebarluaskan. Berikut merupakan berbagai respon masyarakat atas kasus-kasus pelanggaran yang melibatkan institusi Kepolisian Republik Indonesia.



Gambar 2. 7 Respon Negatif Masyarakat Terhadap Kasus Hogi

Sumber: Akun Instagram @tempodotcom

Postingan yang dipublikasikan melalui akun instagram @tempodotcom pada hari Kamis (29/1/2026) tersebut membahas kasus Kepolisian yang memberikan tindak pidana kepada Hogi atas meninggalnya dua jambret di wilayah Sleman. Sebagian besar masyarakat merespons dengan memberikan sindiran halus kepada institusi Kepolisian sebagai bentuk kekecewaan terhadap kinerja Kepolisian dalam melakukan tindakan penegakan hukum. Hal ini didukung dengan penyampaian informasi yang masif sehingga masyarakat cenderung reaktif terhadap isu-isu yang melibatkan Kepolisian.



Gambar 2. 8 Respon Negatif Masyarakat Terhadap Kasus Es Gabus

Sumber: Akun Instagram @tempodotcom

Akun @tempodotcom kembali mempublikasikan kasus pelanggaran etika yang dilakukan oleh aparat penegak hukum terhadap pedagang es gabus, Masyarakat menilai permintaan maaf penegak hukum kepada es gabus hanya sebagai formalitas dan tidak ada perubahan tindakan nyata yang dilakukan oleh institusi Kepolisian Republik Indonesia terhadap oknum tersebut. Bahkan tuntutan dari kasus tersebut, Kepolisian saat ini dinilai sebagai institusi yang mudah tergantikan oleh profesi lainnya jika berkaitan dengan pelayanan masyarakat.



Gambar 2. 9 Penilaian Negatif Masyarakat Terhadap POLRI

Sumber: Akun Instagram @neohistoria.id

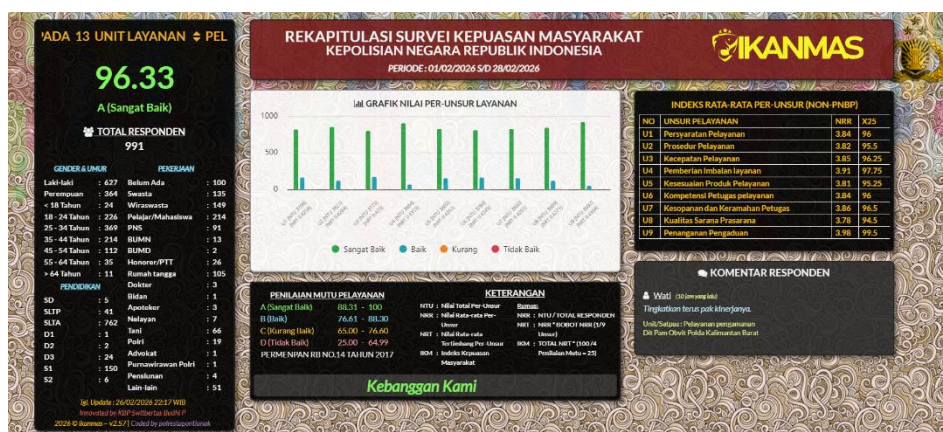
2.3 Kepercayaan Publik Terhadap Pihak Kepolisian Sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat

Kepercayaan publik pada suatu lembaga pemerintahan menjadi salah satu hal yang penting karena mampu mempengaruhi efektivitas suatu lembaga dalam menjalankan tugasnya. Menurut Hetherington (1999) dalam penelitian menyatakan bahwa kepercayaan didefinisikan sebagai sikap positif masyarakat yang dihasilkan dari evaluasi terhadap pemerintah dalam menjalankan tugas, efektivitas sesuai dengan fungsi dan harapan normatif masyarakat (Azahary et al., 2024). Kepercayaan positif berfungsi dalam meningkatkan efektivitas kinerja yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan serta membantu dalam memberikan evaluasi karena publik bersedia untuk berpartisipasi dan tidak bersikap apatis.

Dalam konteks pembahasan ini, kinerja yang diberikan oleh Kepolisian menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap Kepolisian Republik Indonesia. Hal ini disebabkan karena Kepolisian dalam memberikan pelayanan berupa kinerja didasarkan pada tugas & pokok utama yakni sebagai pelindung, pengayom, dan pengaman masyarakat. Diantara pelayanan yang diberikan Kepolisian mencakup berbagai aspek mulai dari penerimaan laporan harian dan pengaduan melalui penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), hingga layanan harian penerbitan dokumen seperti pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kepolisian juga memberikan layanan pengaduan laporan cepat melalui *call center* 112 sebagai upaya perlindungan penanganan yang responsif dan profesional. Layanan-layanan tersebut disediakan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan upaya dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada seluruh lapisan masyarakat.

2.3.1 Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Kepolisian Republik Indonesia

Dari berbagai layanan yang diberikan oleh Kepolisian kepada masyarakat, hasil rekapitulasi survei yang dikutip dari *website* resmi Kepolisian e-IKANMAS POLRI memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat pada kinerja Kepolisian menunjukkan angka yang cukup tinggi (96.33%). Survei ini sekaligus menjadi tolok ukur yang digunakan POLRI dalam melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat melalui beberapa indikator yang sudah ditetapkan.



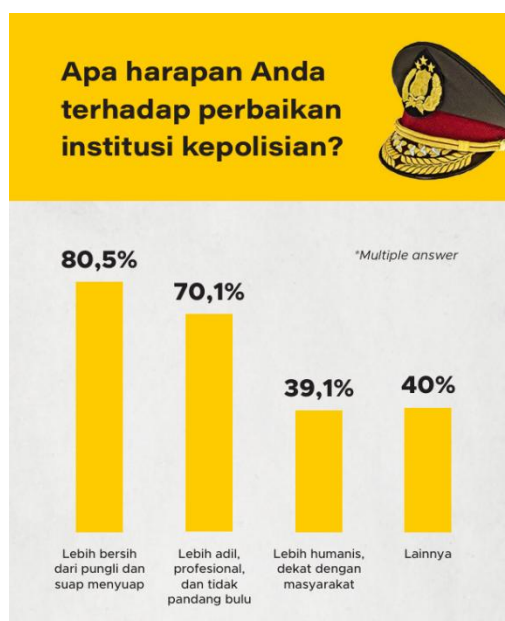
Gambar 2. 10 Hasil Survei Kepuasan Pelayanan POLRI

Survei yang dilakukan oleh pihak Kepolisian diantaranya berfokus pada berbagai layanan meliputi layanan administratif (pembuatan SIM, SKCK, hingga STNK), layanan bantuan SAR, pengaduan laporan kehilangan bahkan pengaduan tindakan pidana. Melalui berbagai unit layanan yang tersedia, masyarakat diharapkan mampu untuk berpartisipasi serta memberikan penilaian yang objektif pada survei yang dilakukan oleh pihak Kepolisian (IKANMAS POLRI, 2026).

2.3.2 Maraknya Pungutan Liar (PUNGLI) Dalam Pelayanan Yang Diberikan Kepolisian

Pungutan Liar (PUNGLI) merujuk pada suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara meminta pembayaran uang yang tidak sesuai dan tidak

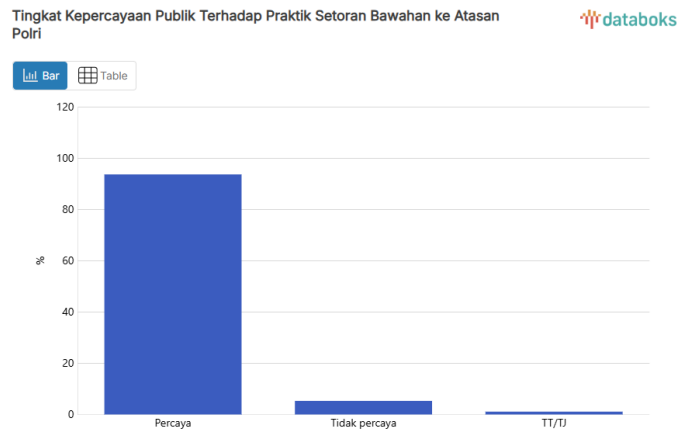
berdasarkan pada peraturan yang berkaitan. Aktivitas ini seringkali dikaitkan dengan pihak Kepolisian dalam pemberian layanan pembuatan dokumen administratif terutama seperti SIM, STNK. Aktivitas ini dinilai oleh sebagian besar masyarakat masih sering terjadi dan dianggap merugikan karena ketidakadilan bagi pihak yang memberikan ‘bayaran’ ilegal kepada pihak Kepolisian pada saat proses pembuatan dokumen administratif.



Gambar 2. 11 Harapan Masyarakat Pada Pelayanan POLRI

Sumber: GoodStats

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh GoodStats menyatakan bahwa sebagian besar harapan masyarakat terhadap pelayanan yang bersih dari aktivitas pungutan liar dan suap menyuap cukup tinggi (80,9%). Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas pungutan liar masih sering ditemui dan dilakukan oleh kebanyakan oknum dari Kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan pembuatan dokumen administratif seperti pembuatan atau perpanjangan SIM, STNK.



Gambar 2. 12 Kepercayaan Akan Pungutan Liar

Sumber: DataBoks

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh DataBoks terlihat bahwa masyarakat Indonesia percaya bahwa dalam praktiknya, oknum polisi masih sering melakukan setoran yang diberikan kepada senior atau atasannya dari hasil pungutan liar tersebut. Hal itu menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak percaya terhadap Kepolisian dalam memberikan pelayanan yang bersih dan adil kepada seluruh lapisan masyarakat. Kepercayaan ini tentu menjadi hal utama yang seharusnya ditingkatkan oleh pihak Kepolisian mengingat sentralnya peran POLRI bagi kehidupan sehari-hari terutama dalam penegakan maupun perlindungan