

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara hukum memiliki kewajiban konstitusional untuk menjamin tegaknya hukum, keadilan, serta keamanan bagi seluruh warga negara. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Konsekuensi dari prinsip negara hukum tersebut menuntut hadirnya institusi negara yang tidak hanya berfungsi sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan publik yang menjunjung tinggi keadilan, akuntabilitas, dan perlindungan hak asasi manusia.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan institusi negara yang memiliki peran sentral dalam mewujudkan ketertiban dan keamanan di seluruh wilayah Indonesia. Polri bertanggung jawab untuk, menegakkan hukum, memelihara kemandirian dan ketertiban masyarakat serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada warga negara. Dengan cakupan tugas yang luas dan interaksi langsung dengan publik, Polri menjadi salah satu lembaga penting yang mendukung pelaksanaan prinsip negara hukum, terutama dalam memastikan hak-hak warga negara terlindungi dan pelayanan publik dapat terselenggara efektif dan berkeadilan.

Dalam perspektif administrasi publik, Polri dipandang sebagai institusi publik yang melaksanakan berbagai fungsi strategis sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Fungsi-fungsi tersebut meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dari sudut pandang administrasi publik, pelaksanaan fungsi-fungsi ini tidak hanya mencerminkan peran Polri sebagai aparat penegak hukum, tetapi juga sebagai organisasi publik yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, kinerja Polri dapat dianalisis berdasarkan sejauh mana institusi mampu menjalankan tugas-tugas tersebut secara efektif dan sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan keadilan dalam pelayanan publik. Dalam konteks organisasi publik, kinerja organisasi publik yang efektif dan berintegritas menjadi prasyarat utama dalam membangun legitimasi institusional dan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan publik telah menjadi isu yang paling dominan dalam disiplin administrasi publik beberapa dekade terakhir. Para ahli administrasi publik, misalnya (Zenger, 1996; Kim, 2005; Miller & Listhaug, 1990; L. L. Putnam, dalam Haning et.al, 2020), telah mengkaji dan memiliki persamaan pandangan bahwa kepercayaan publik kepada pemerintah merupakan isu krusial yang harus diatasi sebagai disiplin yang tidak dapat dipisahkan dengan administrasi publik.



Dalam literatur administrasi publik sangat memberikan perhatian utama pentingnya kepercayaan publik. Dalam paradigma New Public Governance (NPG) yang merupakan karya seminal Osborne (2010 dalam Haning et.al, 2020) bahwa kepercayaan publik merupakan bagian penting dalam dimensi jaringan kebijakan (policy network) dan tata kelola pemerintahan berbasis jaringan (network governance). Kepercayaan publik merupakan bagian utama untuk membangun kemitraan dan kolaborasi (Ansell & Gash, 2007, 2017; Emerson & Murchie, 2010; Ham & Koppenjan, 2001 dalam Haning et.al, 2020). Dalam konteks administrasi publik, hal yang paling ekstrem dan patut dihindari adalah ketika muncul ketidakpercayaan publik (Fard & Rostamy, 2007 dalam Haning et.al, 2020). Fard dan Rostamy berargumentasi bahwa public distrust (ketidakpercayaan publik) merupakan masalah yang perlu diselesaikan pemerintah dan penyebab paling utama ketidakpercayaan publik adalah faktor akuntabilitas penyelenggaraan administrasi publik.

Kepercayaan publik adalah elemen kunci dalam memperoleh dukungan yang kuat dari masyarakat kepada pemerintah dan organisasi publik untuk mencapai efektivitas kinerja dalam kebijakan publik dan implementasinya. Hasil akhir dalam administrasi publik adalah terwujudnya saling percaya (*mutual trust*) antara pemerintah dan masyarakat (Bouckaert & Van de Walle, 2003; Farazmand, 2002; Van de Walle & Bouckaert, 2003 dalam Haning et.al, 2020). Para ahli administrasi publik memiliki pemikiran yang sama bahwa pada dasarnya kepercayaan publik sangat berpengaruh terhadap kualitas administrasi publik. Penelitian yang telah dilakukan di beberapa negara demokratis menemukan bahwa kepercayaan (*trust*) sebagai akar kerangka konsep utama dalam membangun kepercayaan publik karena dipandang sebagai modal sosial (social capital) yang memperkuat sistem demokrasi, perpolitikan suatu negara, dan partisipasi publik (Citrin, 1974; Giddens & Sutton, 2014; Thomas & Thomas, 1995 dalam Haning et.al, 2020). Kepercayaan publik akan menciptakan kepuasan dan keyakinan yang semakin tinggi karena didasari oleh prinsip-prinsip dan norma perilaku seperti kepedulian dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat yang dipimpinnya (Dalton, 2005; Fard & Rostamy, 2007 dalam Haning et.al, 2020).

Dengan dasar pemikiran dan bukti-bukti empiris yang telah diuraikan terdahulu, semakin memperkuat kerangka berpikir para pakar administrasi publik, ekonomi, dan sosiologi yang memandang bahwa kepercayaan publik merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi birokrasi pemerintah dalam implementasi kebijakan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya yang sungguh-sungguh pemerintah untuk perwujudan kepercayaan publik yang lebih tinggi adalah inti dalam penyelenggaraan administrasi publik dan paradigmanya.



Kepercayaan publik (public trust) merupakan konsep sentral dalam paradigma New Public Governance (NPG), yang menempatkan legitimasi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai prasyarat utama keberlangsungan tata kelola publik berbasis paradigma ini, kinerja institusi publik tidak hanya diukur melalui capaian kinerja, tetapi juga melalui persepsi dan penilaian publik sebagai bagian dari mekanisme legitimasi. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian Republik Indonesia dapat dipahami sebagai refleksi dinamis legitimasi

institusional dalam konteks governance yang terbuka. Secara normatif, konsep kepercayaan publik tersebut juga berakar pada paradigma New Public Service (NPS) yang menekankan nilai demokrasi dan pelayanan terhadap warga negara. Paradigma ini menekankan bahwa pemerintah dan aparatur negara harus melayani warga negara sebagai citizens, bukan sekadar pelanggan, dengan menjunjung tinggi nilai demokrasi, keadilan, dan kepentingan publik. Dalam kerangka ini, kepercayaan publik dipahami sebagai hasil dari praktik pelayanan publik yang etis, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam kerangka analisis legitimasi institusional yang berbasis interaksi sosial dan evaluasi publik, New Public Governance (NPG) memberikan kerangka analitis yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana kepercayaan publik terbentuk, berubah, dan mengalami fluktuasi. Paradigma NPG memandang kepercayaan publik sebagai mekanisme legitimasi institusional dalam sistem tata kelola berbasis jejaring (*network governance*), di mana institusi publik berinteraksi secara berkelanjutan dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*), termasuk masyarakat sebagai warga negara, media sebagai sarana pembentukan opini publik, serta lembaga-lembaga pengawasan dan aktor non-negara yang berperan dalam proses evaluasi dan akuntabilitas publik.

Salah satu isu krusial yang terus menjadi perhatian publik adalah bagaimana kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum tersebut. Kepercayaan publik merupakan fondasi utama legitimasi institusional, sehingga setiap dinamika kinerja Polri memiliki implikasi langsung terhadap persepsi dan penilaian masyarakat. Dalam konteks ini, hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2022 menunjukkan terjadinya penurunan signifikan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri. Berdasarkan survei nasional LSI, pada Mei dan Juli 2022, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri tercatat stabil di angka 72%, sebelum mengalami penurunan menjadi sekitar 70% pada Agustus 2022. Selanjutnya, survei nasional LSI yang dirilis pada Oktober 2022 menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap Polri mengalami kemerosotan tajam hingga berada pada kisaran 53%. Penurunan ini terjadi setelah periode sebelumnya di pertengahan 2022 menunjukkan tingkat kepercayaan yang relatif lebih tinggi, sebelum akhirnya mengalami koreksi besar pada paruh akhir tahun tersebut (Lembaga Survei Indonesia, 2022).

Penurunan kepercayaan publik tersebut tidak terlepas dari mencuatnya sejumlah kasus besar yang melibatkan oknum kepolisian dan menjadi sorotan luas masyarakat. Salah satu kasus yang paling berdampak adalah keterlibatan seorang perwira tinggi Polri yang memicu kegaduhan publik dan mencoreng citra institusi secara nasional. Kasus ini tidak hanya menimbulkan krisis kepercayaan, tetapi juga memunculkan pertanyaan integritas, profesionalisme, serta akuntabilitas aparat penegak hukum. Ini menunjukkan betapa rentannya kepercayaan publik terhadap kepolisian yang mengalami penyimpangan yang bersifat struktural maupun simbolik.



Upaya pemulihan pascakrisis kepercayaan tersebut, Polri melakukan perbaikan institusional yang secara bertahap menunjukkan dampak pada awal 2023 mencerminkan adanya perbaikan persepsi publik

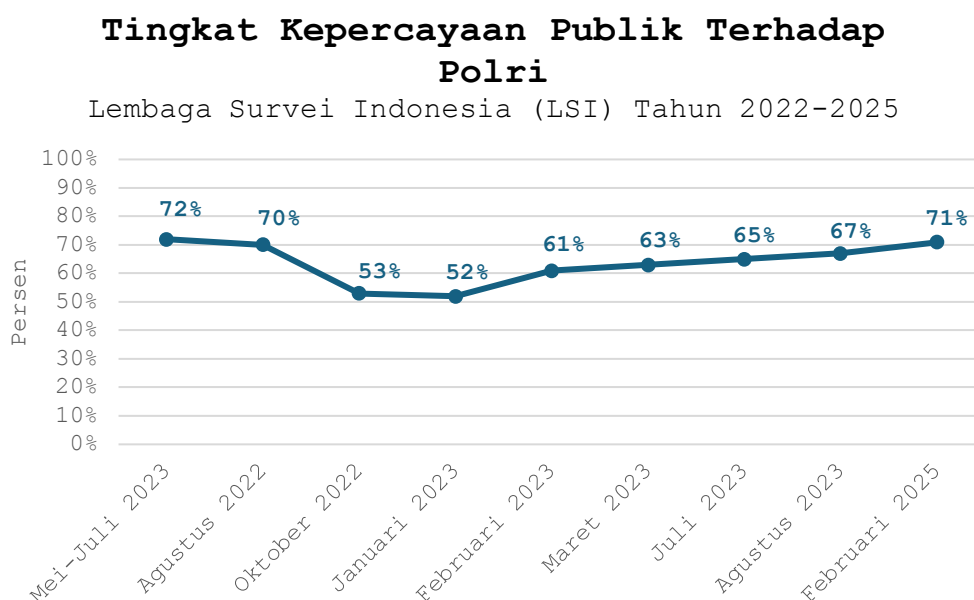
terhadap lembaga penegak hukum, termasuk Polri, dibandingkan dengan kondisi pada akhir 2022. Data survei LSI menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Polri mulai mengalami peningkatan dari kisaran 52% pada Januari 2023, kemudian bergerak naik menjadi 61% pada Februari 2023, dan selanjutnya berada di atas 60% pada Maret 2023 dengan angka sekitar 63%. Temuan ini mengindikasikan bahwa langkah reformasi internal dan penegakan disiplin yang dilakukan Polri mulai memperoleh respons positif dari masyarakat (Lembaga Survei Indonesia, 2023).

Selain rilis resmi, paparan hasil survei LSI yang disampaikan kepada publik dan dilaporkan oleh media pada pertengahan 2023 memberikan gambaran lebih rinci mengenai tren pemulihan tersebut. Berdasarkan paparan survei LSI, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri tercatat mencapai 65% pada Juli 2023 dan meningkat menjadi sekitar 67% pada Agustus 2023. Peningkatan ini dikaitkan dengan implementasi program transformasi Polri melalui pendekatan Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan), yang bertujuan meningkatkan kualitas kinerja, pelayanan publik, serta transparansi penegakan hukum. Meskipun angka-angka ini bersumber dari paparan survei LSI yang disampaikan kepada publik dan dilaporkan oleh media nasional, data tersebut tetap mencerminkan arah pemulihan kepercayaan publik pada periode tersebut.

Namun demikian, survei LSI juga menunjukkan bahwa meskipun mengalami peningkatan, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri masih relatif lebih rendah dibandingkan dengan lembaga penegak hukum lainnya. Dalam survei LSI yang dirilis pada Februari 2025 mengenai tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga penegak hukum nasional, Kejaksaan Agung memperoleh tingkat kepercayaan tertinggi. Dengan perhitungan yang sama, pengadilan dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menempati posisi berikutnya dengan tingkat kepercayaan yang relatif setara. Polri berada pada posisi terbawah, dengan tingkat kepercayaan publik sebesar 71%, meskipun angka tersebut tetap menunjukkan perbaikan signifikan dibandingkan periode krisis kepercayaan pada tahun 2022 (Lembaga Survei Indonesia, 2025).



Gambar I.1 Fluktuasi Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Tahun 2022-2025



Sumber: Lembaga Survei Indonesia (LSI), rilis survei periode 2022–2025.

Data pada **Gambar I.1** disusun berdasarkan hasil survei Lembaga Survei Indonesia (LSI) dari tahun 2022-2025 dan diproses untuk disajikan dalam bentuk grafik. Grafik tersebut menggambarkan tren tingkat kepercayaan publik terhadap Polri selama periode tersebut. Hasil survei menunjukkan adanya fluktuasi kepercayaan masyarakat, dengan nilai tertinggi tercatat sebesar 72% pada Mei–Juli 2023, dan titik terendah sebesar 52% pada Januari 2023. Secara keseluruhan, grafik menunjukkan peningkatan kepercayaan publik secara bertahap sejak awal 2023 hingga Februari 2025, di mana tingkat kepercayaan kembali mencapai 71%.

Fluktuasi tingkat kepercayaan publik terhadap Polri selama periode 2022 hingga awal 2025, sebagaimana tercermin dalam hasil survei Lembaga Survei Indonesia (LSI), mengindikasikan adanya keterkaitan yang perlu diuji secara empiris antara persepsi publik terhadap kinerja Polri dan tingkat legitimasi institusional, baik yang bersumber dari capaian positif maupun dari insiden negatif yang mencederai integritas organisasi. Oleh karena itu, upaya perbaikan kinerja, penguatan transparansi, serta konsistensi reformasi melalui pendekatan Presisi, bukan hanya penting secara operasional, dalam menjaga dan memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri sebagai hukum nasional.



, tantangan yang dihadapi Kepolisian Negara Republik Indonesia kini kompleks dan multidimensional. Perkembangan media sosial dan digital telah menciptakan ruang publik baru yang memungkinkan

masyarakat untuk memantau, menilai, serta menyampaikan kritik terhadap kinerja aparat kepolisian secara langsung, terbuka, dan berlangsung secara *real time*. Kondisi ini menandai pergeseran pola hubungan antara institusi publik dan masyarakat, dari model komunikasi satu arah menuju interaksi yang lebih partisipatif dan deliberatif.

Dalam perspektif digital governance, kinerja institusi publik tidak lagi semata-mata dinilai berdasarkan capaian substantif atau output kebijakan, tetapi juga berdasarkan kemampuan institusi dalam mengelola keterbukaan informasi, membangun komunikasi publik yang transparan, serta merespons aspirasi dan kritik masyarakat secara akuntabel. Digital governance menempatkan teknologi informasi sebagai medium tata kelola, yang memperluas ruang pengawasan publik dan memperkuat mekanisme evaluasi sosial terhadap kinerja institusi negara.

Sebagai institusi yang memiliki fungsi strategis dalam penegakan hukum dan pemeliharaan ketertiban umum, Polri dituntut untuk mampu beradaptasi dengan dinamika lingkungan yang terus berkembang, baik yang bersumber dari perubahan sosial, dinamika politik, maupun kemajuan teknologi digital. Kompleksitas tersebut semakin meningkat seiring dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, yang memungkinkan publik untuk tidak hanya menjadi objek pelayanan, tetapi juga aktor aktif dalam proses evaluasi kinerja institusi kepolisian.

Tantangan ini semakin kompleks, mengingat masyarakat kini berada dalam era digital yang memungkinkan mereka untuk memantau dan mengevaluasi kinerja Polri secara langsung melalui media sosial dan platform online lainnya. Media sosial, sebagaimana yang diungkapkan oleh Fortin et al. (2023) menjelaskan bahwa media sosial memberikan peluang besar bagi lembaga penegak hukum untuk meningkatkan transparansi dan membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat melalui komunikasi langsung dan interaksi dua arah. Namun, mereka juga menyoroti risiko bahwa platform ini dapat menjadi saluran penyebaran informasi negatif, seperti misinformasi, rumor, atau kritik yang dapat merusak reputasi institusi jika tidak dikelola dengan pendekatan yang profesional yang kemudian akan berpengaruh terhadap citra institusional. Oleh karena itu, dalam kerangka *New Public Governance*, kinerja Polri di era digital tidak dapat dipahami semata sebagai persoalan efektivitas operasional, tetapi juga sebagai proses tata kelola yang bersifat komunikatif, relasional, dan simbolik. Kemampuan institusi dalam mengelola komunikasi publik, merespons isu secara tepat, serta menjaga konsistensi antara tindakan kelembagaan dan narasi publik menjadi determinan penting dalam pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan publik dalam konteks ini tidak hanya berfungsi sebagai penilaian sosial atas kinerja institusi, tetapi juga sebagai sumber legitimasi yang memungkinkan Polri menjalankan koersifnya secara efektif dan diterima secara sosial. Dalam era yang semakin terbuka dan berbasis jejaring, rendahnya kepercayaan dapat melemahkan kepatuhan masyarakat terhadap hukum, mengurangi efektivitas hukum, serta menciptakan jarak antara institusi negara dan warga. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan publik yang kuat menjadi prasyarat penting dalam fungsi Polri sebagai institusi penegak hukum dalam negara.



Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang esensial dalam membangun hubungan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian oleh Beshi dan Kaur (2020) menunjukkan bahwa praktik tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan yang terbentuk melalui kinerja positif aparat dalam memenuhi kewajibannya menciptakan suasana yang kondusif untuk partisipasi aktif dan kolaborasi, sehingga mendorong efektivitas layanan publik. Kepercayaan publik juga merupakan fondasi dimana legitimasi lembaga publik dibangun dan sangat penting untuk menjaga kohesi sosial. Kepercayaan publik bergantung pada respons perilaku dari publik terkait dengan kinerja pemerintah (OECD, 2020). Dalam konteks tersebut, kepercayaan bukan hanya mempengaruhi sikap warga terhadap pemerintah, tetapi juga berperan dalam memastikan bahwa kebijakan dan institusi pemerintah berjalan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan publik melalui perbaikan kinerja dan tata kelola pemerintahan merupakan strategi kunci untuk menciptakan pemerintahan yang lebih optimal dalam mengelola kebijakan dan layanan publik serta menegaskan bahwa trust (kepercayaan) adalah elemen penting dalam membentuk dukungan politik dan memungkinkan lembaga-lembaga negara untuk menjalankan fungsinya secara efektif.

Dalam beberapa dekade terakhir, kepercayaan publik menarik perhatian para ahli Ilmu Administrasi Publik dalam berbagai studi dan publikasi. Public trust kemudian menjadi isu yang dikaji dalam administrasi publik dan ilmu politik. Fokus studi pada kepercayaan publik didorong oleh fakta umum yang ditemukan pada berbagai negara terkait menurunnya kepercayaan publik pada organisasi sektor publik. Fenomena menurunnya kepercayaan masyarakat menjadi tantangan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan layanan nya. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan legitimasi, daya saing nasional, dan kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah. Menurut laporan Edelman Trust Barometer tahun 2021, banyak negara mencatat penurunan signifikan dalam kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan, sehingga menimbulkan tantangan bagi reformasi transparansi dan akuntabilitas (Edelman Trust Barometer, 2021).

Kepercayaan publik telah menjadi topik sentral yang banyak diperbincangkan di berbagai negara, terutama karena peran utamanya dalam melegitimasi sistem politik dan mempengaruhi kinerja aparatur negara. Penelitian mereka menunjukkan bahwa, selama beberapa dekade terakhir, kepercayaan terhadap sektor publik telah mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan ini mencerminkan tantangan serius bagi legitimasi pemerintahan di negara-negara demokratis, karena rendahnya kepercayaan dapat berdampak pada partisipasi masyarakat, efektivitas kebijakan, dan akuntabilitas



enekankan perlunya reformasi kelembagaan yang mendalam guna kepercayaan publik yang telah terkikis. Hal tersebut didukung oleh ng mengusulkan bahwa perombakan struktural dalam sistem meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas :strategis untuk mengembalikan dan mempertahankan kepercayaan lembaga-lembaga publik. Kepercayaan publik dipandang sebagai modal sosial yang dapat mendukung kerjasama dan kolaborasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Berbagai temuan riset menjelaskan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan publik terhadap implementasi kebijakan pemerintah dan peran pemerintah dalam kebijakan tertentu.

Analisis yang dilakukan oleh Deloitte Insights dalam laporan *Rebuilding Trust in Government* (2021) menunjukkan bahwa lembaga penegak hukum secara konsisten cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik yang lebih rendah dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya. Kondisi ini disebabkan oleh karakteristik kewenangan lembaga penegak hukum yang bersifat koersif, asimetris, dan berdampak langsung pada hak-hak warga negara, seperti kebebasan, rasa aman, dan perlakuan yang adil di hadapan hukum. Oleh karena itu, setiap penyimpangan perilaku, inkonsistensi kebijakan, atau kegagalan institusional dalam lembaga penegak hukum memiliki potensi yang lebih besar untuk menurunkan kepercayaan publik secara signifikan dibandingkan sektor publik lainnya.

Tuntutan tugas dan tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang demikian besar menuntut adanya dukungan serta kerja sama yang berkelanjutan dari masyarakat. Sebagai organisasi publik, Polri tidak hanya menjalankan fungsi penegakan hukum, tetapi juga bergantung pada partisipasi dan kepercayaan masyarakat dalam menunjang efektivitas pelaksanaan tugasnya. Dukungan dan kerja sama tersebut tercermin dalam tingkat kepercayaan publik yang diberikan kepada institusi kepolisian. Kepercayaan publik berperan sebagai modal sosial yang memungkinkan terjalinnya hubungan kerja sama antara Polri dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah terkait, elemen masyarakat, dan sektor nonpemerintah. Sinergi yang terbangun melalui kerja sama berbasis kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi penegakan hukum serta pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan publik tidak hanya merefleksikan keberhasilan kinerja operasional Polri, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi legitimasi institusional dan stabilitas sosial-politik negara.



Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Kepercayaan Publik, adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Alfian (2020) Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum	Teori Kepercayaan Publik (Tyler, 1990) dan Teori Kinerja Organisasi (Robbins, 2006)	Pendekatan Kualitatif, studi kasus di beberapa wilayah, wawancara mendalam dengan masyarakat dan aparat kepolisian.	Penelitian menunjukkan bahwa faktor kinerja kepolisian yang melibatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap isu masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik. Kinerja positif kepolisian dan hubungan baik dengan masyarakat dapat memperkuat citra polisi dan meningkatkan kerja sama dalam penegakan hukum.
Mukhsinin (2024) Moral Degradation of Police Agencies in the Perspective of Public Trust	Teori Kepercayaan Publik (Kim, 2005) dan Teori Akuntabilitas Publik (Bovens, 2007)	Pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam serta studi kasus terhadap perilaku menyimpang aparat kepolisian	Penelitian ini menemukan bahwa perilaku buruk, seperti korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Secara konkrit, masyarakat merasa polisi tidak dapat dipercaya untuk menjalankan tugasnya dengan adil dan transparan, yang mengarah pada penurunan efektivitas dalam pemeliharaan hukum dan keamanan.



(Chaeruddin, 2024) Service Quality-Based Public Trust at City Resort Police in Indonesia	Teori Kualitas Pelayanan Publik (Parasuraman et al., 1988) dan Teori Kepercayaan Publik (Kim, 2005)	Pendekatan kuantitatif dengan survei kepada masyarakat pengguna layanan Polrestabes Makassar	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik seperti pelayanan yang responsif, adil, dan transparan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian berhubungan positif dengan peningkatan kepercayaan publik terhadap kepolisian. Kinerja polisi yang mampu memberikan pelayanan cepat dan adil meningkatkan persepsi positif masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap institusi kepolisian.
(Firdaus, 2024) Shifting Polri's Law Enforcement Strategy: Restorative Justice for Public Trust	Teori Restorative Justice (Zehr, 1990) dan Teori Community Policing (Skolnick dan Bayley, 1988)	Pendekatan normatif dan empiris dengan metode deskriptif-analitis menggunakan data primer dan sekunder	Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan restorative justice dalam strategi community policing dapat memperbaiki hubungan antara polisi dan masyarakat. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membangun kepercayaan publik terhadap kepolisian dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kepolisian dan kepercayaan publik. Alfian (2020) menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas kepolisian merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan institusi penegak hukum. Selanjutnya, Mukhsinin (2023) bahwa perilaku menyimpang aparat kepolisian, seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang, berdampak negatif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Penelitian Chaeruddin (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan, khususnya pada aspek responsivitas dan keadilan, memiliki pengaruh positif terhadap persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi



kepolisian. Sementara itu, Firdaus (2023) menegaskan bahwa penerapan pendekatan restorative justice dalam kerangka community policing berpotensi memperbaiki hubungan antara polisi dan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dan kepercayaan publik, sebagian besar studi sebelumnya masih memiliki keterbatasan, baik dari segi cakupan wilayah, pendekatan metodologis, maupun dimensi analisis yang digunakan. Banyak penelitian terdahulu bersifat kualitatif dengan fokus pada studi kasus di wilayah tertentu, sehingga temuan yang dihasilkan belum sepenuhnya dapat digeneralisasikan pada tingkat nasional. Selain itu, beberapa penelitian belum secara spesifik mengkaji hubungan antara dimensi kinerja kepolisian dan tingkat kepercayaan publik secara terukur dan komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya mengisi celah penelitian yang ada dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap responden yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih sistematis dan generalisasi temuan yang lebih luas mengenai pengaruh kinerja kepolisian, dalam berbagai dimensinya, terhadap tingkat kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya khazanah literatur akademik mengenai kinerja Polri dan kepercayaan publik, tetapi juga menghasilkan data empiris yang dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi Polri dalam merumuskan kebijakan guna meningkatkan efektivitas penegakan hukum di Indonesia. Sehingga rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan publik?
2. Faktor kinerja kepolisian manakah yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia?
3. Sejauh mana kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia mampu menjelaskan variasi tingkat kepercayaan publik?
4. Aspek kepercayaan publik manakah yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia?
5. Bagaimana tingkat kepercayaan publik pada konteks penelitian ini terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia?



an di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **RUH KINERJA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA T KEPERCAYAAN PUBLIK”**

1.2 Tinjauan Teori

Peneliti kemudian melakukan tinjauan terhadap beberapa teori yang dapat menjelaskan dan menganalisis Pengaruh Kinerja Kepolisian Terhadap Tingkat Kepercayaan Publik. Dari sejumlah teori yang telah ditinjau kemudian dipilih beberapa yang paling sesuai untuk menjelaskan fenomena yang diangkat oleh peneliti.

Teori Kinerja

1. Teori Pengukuran Kinerja oleh Robbins & Judge (2006)

Menurut Robbins & Judge (2006), kinerja merupakan hasil kerja individu atau unit organisasi yang dapat diukur melalui beberapa dimensi utama yang mencerminkan mutu proses kerja, produktivitas, ketepatan pelaksanaan, pencapaian tujuan, serta tingkat kemandirian dalam menjalankan tugas. Pengukuran kinerja tidak hanya menilai seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga menilai bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan dan sejauh mana hasilnya memberikan kontribusi terhadap tujuan organisasi.

Robbins & Judge (2006) mengemukakan lima dimensi pengukuran kinerja, yaitu kualitas (quality), kuantitas (quantity), ketepatan waktu (timeliness), efektivitas (effectiveness), dan kemandirian (independence). Kelima dimensi ini membentuk kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif karena mencakup aspek proses, output, dan outcome kerja. Dalam konteks organisasi sektor publik, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia, kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai kinerja institusional berdasarkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan.

a. Kualitas (Quality of Work)

Menurut Robbins & Judge (2006), kualitas dalam pengukuran kinerja merujuk pada tingkat keakuratan, ketelitian, konsistensi, dan kesesuaian dengan standar atau prosedur yang telah ditetapkan, bukan hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup keseluruhan proses kerja, termasuk minimnya kesalahan dan tingginya konsistensi output. Kualitas yang tinggi menggambarkan proses yang sistematis dan hasil yang tepat, handal, serta sesuai ketentuan operasional organisasi yang dibakukan. Dalam konteks kepolisian, aspek ini diterjemahkan ke dalam bagaimana setiap tugas mulai dari penerimaan laporan, proses penyelidikan, pengumpulan bukti, hingga pengambilan keputusan hukum, dilaksanakan dengan akurasi tinggi dan mematuhi standar operasional prosedur, sehingga meminimalkan kesalahan administratif maupun teknis. Mutu hasil bisa diukur lewat ketuntasan dan ketepatan penanganan kasus. Selain itu, kualitas layanan kepolisian juga dinilai dari masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan, seberapa teliti, araan penanganannya, apakah masyarakat merasa hak-haknya ir dijelaskan dengan baik, serta ada rasa aman dan kepercayaan an aparat. Dengan demikian, kinerja kualitas ini tidak hanya la keefektifan penegakan hukum, tetapi juga dapat membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.



b. Kuantitas (Quantity of Work)

Menurut Robbins & Judge (2006), kuantitas mengacu pada jumlah output atau volume pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu, menilai produktivitas melalui seberapa banyak tugas yang berhasil diproses dalam waktu yang ditetapkan, sebagai indikator efisiensi individu atau unit kerja dalam menyelesaikan tanggung jawab operasional, tanpa mengorbankan kualitas maupun akurasi. Hal tersebut mencerminkan kombinasi efisiensi operasional dan produktivitas. Dalam konteks kepolisian, dimensi kuantitas dapat diadaptasi sebagai frekuensi dan konsistensi penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, termasuk jumlah kasus yang ditindaklanjuti, jumlah patroli yang dilaksanakan, jumlah operasi preventif, dan tingkat keterlibatan petugas dalam tugas pelayanan publik. Dengan pengukuran tersebut, fokus tidak hanya pada jumlah penanganan kasus atau aktivitas yang dilaksanakan, tetapi juga pada konsistensi keterlibatan petugas, apakah kehadiran operasional dilakukan secara sistematis dalam kurun waktu yang terstruktur. Oleh karena itu, pengukuran kuantitas kinerja kepolisian mencakup efektivitas respons, intensitas keterlibatan, dan kehadiran operasional yang dapat diandalkan untuk merespons kebutuhan publik, menjaga keamanan, serta memelihara ketertiban masyarakat secara konsisten dan terstruktur selaras dengan pendekatan pengukuran kinerja Robbins & Judge.

c. Ketepatan Waktu (Timeliness)

Menurut Robbins & Judge (2006), ketepatan waktu menilai seberapa cepat dan tepat suatu pekerjaan diselesaikan dalam kerangka tenggat waktu yang telah ditentukan oleh organisasi. Dimensi ini berfungsi sebagai indikator kemampuan manajemen waktu dan efisiensi kerja, mencerminkan seberapa baik individu atau unit organisasi mampu menyelesaikan tugas sesuai ekspektasi tanpa mengorbankan kualitas atau akurasi. Fokus utama pada ketepatan waktu adalah keseimbangan antara kecepatan respons dan ketepatan pelaksanaan. Dalam konteks institusi kepolisian, dimensi ketepatan waktu diimplementasikan melalui dua aspek utama yakni kecepatan respons awal terhadap laporan, pengaduan, atau panggilan darurat dari masyarakat, serta ketepatan penyelesaian tugas sesuai tenggat dan standar operasional prosedur. Kecepatan respons mengukur seberapa cepat petugas Polri memberi tanggapan awal terhadap laporan publik melalui berbagai saluran. Sementara itu, ketepatan waktu penyelesaian tugas menilai sejauh mana kasus atau laporan diselesaikan dalam rentang waktu yang telah ditetapkan, serta sesuai dengan tata cara operasional dan standar hukum yang berlaku. Dengan demikian, pengukuran ketepatan waktu kinerja kepolisian mencakup tidak hanya kecepatan respons, tetapi juga ketepatan dalam pelaksanaan tugas sesuai prosedur. Dimensi ini mencerminkan efisiensi operasional dan profesionalisme dalam menanggapi kebutuhan publik, memastikan tindakan yang cepat serta mendukung legitimasi dan kredibilitas Polri dalam menjalankan tugas publik dan penegakan hukum secara efektif dan andal.



d. Efektivitas (Effectiveness)

Menurut Robbins & Judge (2006), efektivitas adalah kemampuan organisasi atau individu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal, dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien. Dimensi ini mengukur seberapa tepat hasil kerja sesuai dengan sasaran strategis, bukan sekadar menyelesaikan tugas. Efektivitas menekankan outcome yang bernilai tinggi, bukan sekadar output kuantitatif, sehingga seseorang atau unit dinilai berhasil jika pekerjaannya memberikan kontribusi nyata terhadap tujuan, bukan hanya produktivitas tinggi. Dalam konteks kepolisian, pemberlakuan dimensi efektivitas dapat diukur melalui pencapaian target operasional dan strategis, seperti efektivitas penegakan hukum, penyelesaian kasus, atau penurunan tingkat kriminalitas, dan dampak nyata dari program kepolisian terhadap peningkatan rasa aman dan ketertiban masyarakat, yakni sejauh mana layanan yang diberikan benar-benar membuat masyarakat merasa lebih aman. Dengan demikian, pengukuran efektivitas kinerja kepolisian tidak hanya menilai berapa banyak tugas yang diselesaikan, tetapi lebih pada penciptaan hasil yang memiliki manfaat strategis dan persepsi masyarakat. Ini mencerminkan kualitas kerja yang tidak hanya produktif, tetapi juga relevan dalam mewujudkan tujuan institusi kepolisian, menjaga keamanan publik secara berkelanjutan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri.

e. Kemandirian (Independence)

Kemandirian menunjukkan sejauh mana individu mampu melaksanakan tugas tanpa bergantung sepenuhnya pada arahan atau bantuan dari orang lain. Individu yang mandiri cenderung proaktif, dapat mengambil inisiatif, dan mampu menyelesaikan masalah secara kreatif dalam batas kewenangannya. Menurut Robbins & Judge (2006), kemandirian mencerminkan tingkat kebebasan, independensi, dan diskresi yang dimiliki individu dalam mengatur penjadwalan kerja serta menentukan prosedur pelaksanaan tugas tanpa pengawasan atau instruksi berlebihan dari atasan. Dimensi ini menekankan kemampuan individu untuk mengendalikan bagaimana dan kapan pekerjaan diselesaikan, yang mendorong motivasi intrinsik dan efektivitas kerja serta kreativitas dalam pemecahan masalah. Individu yang tinggi *autonomy* cenderung proaktif, mampu mengambil inisiatif, serta bertanggung jawab atas hasil tindakan mereka.

Dalam konteks kepolisian, *independence* terwujud melalui kewenangan institusional dan personal petugas baik dalam pengambilan keputusan hukum maupun pelaksanaan operasi yang tidak dipengaruhi intervensi eksternal atau k tertentu. Ini mencakup netralitas dan integritas pelayanan kepada masyarakat, sekaligus tanggung jawab petugas untuk bertindak etnal dan prosedur yang berlaku tanpa tekanan dari luar. Dengan sionalisasi kemandirian pada kinerja kepolisian mencerminkan etugas dan unit memiliki wewenang untuk bertindak secara njaga netralitas, serta menerapkan penegakan hukum secara

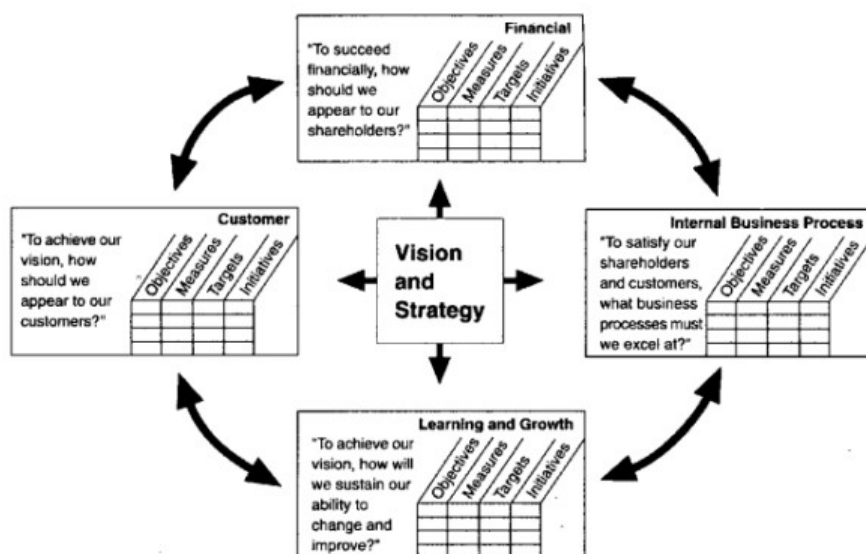


profesional dan objektif, selaras dengan prinsip independence dalam teori Robbins & Judge.

2. Teori Balanced Scorecard oleh Kaplan & Norton (1996)

Teori Balanced Scorecard (BSC) dikembangkan oleh Robert Kaplan dan David Norton sebagai alat manajemen strategis yang menyeimbangkan pengukuran kinerja tidak hanya dari sisi keuangan, tetapi juga dari sisi pelanggan, proses internal, dan pembelajaran organisasi. BSC sangat relevan diterapkan dalam organisasi sektor publik seperti kepolisian karena tidak hanya fokus pada efisiensi penggunaan anggaran, tetapi juga mengukur kinerja berdasarkan kualitas layanan kepada masyarakat, efisiensi proses kerja, dan pengembangan sumber daya manusia. Keempat perspektif dalam BSC digunakan secara terpadu untuk memastikan bahwa strategi organisasi dijalankan secara konsisten dan menyeluruh. Teori Balanced Scorecard (BSC) dikembangkan oleh Kaplan dan Norton untuk menjawab kelemahan pendekatan pengukuran kinerja yang terlalu berfokus pada aspek keuangan. Dalam BSC, kinerja organisasi diukur melalui empat perspektif utama yang saling terkait. Model ini banyak diterapkan di sektor publik karena mencakup aspek pelayanan dan pembelajaran organisasi.

Gambar 1.2 The four quadrants of the Balanced Scorecard Model (Kaplan dan Norton, 1996)



Sumber: Robert S. Kaplan and David P. Norton (1996). "Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System, Harvard Business Review.



angan (Financial Perspective)

Scorecard Kaplan & Norton (1996), perspektif keuangan bukan lainkan mencerminkan bagaimana organisasi mengelola sumber i hasil strategis. Metrik historis seperti ROI, arus kas, dan margin (ators) digabungkan dengan indikator pemicu seperti efisiensi biaya,

pemanfaatan aset, dan produktivitas (leading indicators), untuk memastikan adanya keseimbangan antara performa saat ini dan keberlanjutan di masa depan. Bagi sektor publik seperti kepolisian, fokusnya bergeser ke efisiensi anggaran, akuntabilitas penggunaan dana publik, dan pengukuran biaya per patroli atau kasus. Indikator tersebut merefleksikan integrasi antara efisiensi proses internal dan hasil yang dirasakan masyarakat, sehingga menunjukkan bahwa perspektif keuangan berfungsi bukan hanya sebagai kontrol anggaran, tetapi juga sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi. Dengan demikian, kerangka teoretis Kaplan & Norton tetap sangat relevan dan aplikatif, bahkan untuk lembaga non-profit seperti kepolisian, karena menggabungkan penggunaan sumber daya yang bertanggung jawab dengan orientasi pelayanan publik yang strategis.

b. Perspektif Pelanggan (Customer Perspective)

Dalam *Balanced Scorecard*, Perspektif Pelanggan menilai bagaimana masyarakat (sebagai pengguna layanan publik) memandang lembaga, dengan indikator seperti kepuasan, loyalitas, dan citra dilihat melalui kualitas layanan, ketepatan waktu, dan performa. Kaplan dan Norton menyebut tiga komponen utama: *customer core measures* (kepuasan, retensi, akuisisi, loyalitas, pangsa pasar) serta *customer value propositions* (waktu, kualitas, layanan, reputasi) sebagai penggerak nilai non-keuangan. Dalam konteks kepolisian, perspektif ini diterjemahkan menjadi metrik seperti indeks kepuasan masyarakat atas rasa aman, jumlah dan penyelesaian keluhan publik, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Indikator tersebut bertindak sebagai *leading indicator* yang memacu peningkatan proses internal dan pembelajaran organisasi, sehingga menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif dan terpercaya. Dengan begitu, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bukan hanya cerminan reputasi, tetapi juga alat integrasi strategis yang menyelaraskan pelayanan, efisiensi operasional, dan akuntabilitas publik.

c. Perspektif Proses Internal (Internal Business Process)

Perspektif Proses Internal menjawab pertanyaan strategis: "Proses internal apa yang harus dikuasai agar lembaga dapat memenuhi harapan masyarakat dan pemangku kepentingan?" Kaplan dan Norton menekankan bahwa kesuksesan pelanggan dan keuangan sangat bergantung pada efektivitas proses internal kunci seperti efisiensi operasional, waktu penyelesaian (cycle time), kualitas layanan, dan produktivitas staf yang juga harus diukur dan ditingkatkan secara sistematis. Dalam penerapannya di kepolisian, perspektif ini meliputi proses utama seperti penerimaan laporan masyarakat, investigasi, penindakan hukum, serta koordinasi antar unit. Penilaian dilakukan menggunakan indikator seperti kepatuhan terhadap SOP, kecepatan penyelesaian



s sistem manajemen informasi. Proses yang mematuhi SOP dan lainnya mendorong pelayanan yang efisien, tetapi juga memperkuat mendukung perspektif pelanggan dan keuangan secara terpadu. Perspektif ini menjadi pusat integrasi strategis dalam *Balanced Scorecard* bahwa operasional internal yang unggul mendorong kualitas

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Learning and Growth)

Dalam kerangka Balanced Scorecard, Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan berfungsi sebagai landasan yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan strategis dari ketiga perspektif lainnya (finansial, pelanggan, dan proses internal). Kaplan & Norton menekankan tiga elemen inti: kompetensi karyawan, infrastruktur sistem, dan budaya organisasi. Ketiganya bekerja bersama sebagai infrastruktur strategis untuk pertumbuhan jangka panjang dan penciptaan nilai (learning organization). Dalam konteks kepolisian, adaptasi perspektif ini terlihat melalui pengukuran seperti jumlah jam pelatihan personel, tingkat adopsi teknologi baru (misalnya sistem informasi atau aplikasi lapangan), dan tingkat kepuasan personel terhadap organisasi sebagai tempat kerja. Fokus utamanya adalah pada pengembangan kompetensi aparat melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan budaya profesional yang adaptif, serta inovasi dalam pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut merupakan leading indicators yang membantu organisasi mengidentifikasi kebutuhan kapabilitas, menstimulus perbaikan proses dan memperkuat integrasi antar perspektif. Dengan demikian, perspektif ini memfasilitasi agar kepolisian tidak hanya tanggap terhadap dinamika eksternal, tetapi juga membangun kapabilitas internal yang memungkinkan proses dan pelayanan publik berjalan lebih efektif. Secara keseluruhan, Balanced Scorecard memastikan bahwa investasi pada tenaga kerja, teknologi, dan budaya organisasi berkontribusi langsung terhadap tujuan strategis.

3. Teori Model Performance Prism oleh Neely, Adams & Crowe (2001)

Model Performance Prism, sebagaimana dikembangkan oleh Neely, Adams, dan Crowe (2001), merupakan kerangka multidimensional pengukuran kinerja yang dirancang sebagai tanggapan atas keterbatasan model tradisional yang terlalu berfokus pada pemegang saham (shareholder). Model ini menyoroti hubungan timbal balik antara organisasi dengan seluruh pemangku kepentingannya melalui lima faset utama yang saling terkait: pertama, Stakeholder Satisfaction, yaitu pemahaman yang mendalam terhadap siapa saja stakeholder dan apa yang mereka butuhkan; kedua, Stakeholder Contribution, atau apa yang organisasi harapkan dan butuhkan dari para stakeholder agar operasional dapat berjalan efektif; ketiga, Strategies, berupa langkah-langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan stakeholder; keempat, Processes, yakni proses inti yang diperlukan untuk menjalankan strategi tersebut; dan kelima, Capabilities, mencakup sumber daya, teknologi, kompetensi, dan budaya organisasi yang mendukung pelaksanaan proses secara optimal. Keunggulan utama dari Performance Prism adalah penempatannya masyarakat (dan pemangku kepentingan lainnya) sebagai titik awal desain sistem pengukuran kinerja. Berbeda dengan pendekatan seperti Balanced Scorecard yang sering kali bermula dari strategi atau indikator keuangan, pengukuran dengan memahami secara komprehensif harapan menyusun strategi dan proses operasional.



sebagai publik seperti kepolisian, model ini sangat relevan karena sebagai pusat orientasi kinerja. Institusi tidak semata-mata diukur s laporan ditangani atau angka kriminalitas yang turun, tetapi juga tuhan masyarakat seperti rasa aman, keterlibatan warga, dan

transparansi layanan dikelola secara konsisten. Kepolisian juga perlu memahami kontribusi yang diharapkan dari stakeholder internal dan eksternal (misalnya, dukungan komunitas, partisipasi masyarakat, atau kerja sama mitra keamanan) agar proses operasional berjalan sinergis dan efektif. Secara implisit, penerapan Prism di kepolisian mengharuskan institusi membangun strategi yang memenuhi kebutuhan publik, mengembangkan proses pelayanan yang efisien dan responsif, serta mengasah kapabilitas sumber daya manusia dan teknologi informasi yang mendukung tugas kepolisian. Pendekatan ini memungkinkan penilaian kinerja yang lebih holistik, bukan hanya berdasar hasil akhir, tetapi juga berdasarkan kualitas relasional dan kontribusi timbal balik antara kepolisian dan masyarakat sebagai stakeholder utama. Model ini menekankan bahwa kinerja organisasi tidak hanya diukur dari output, tetapi juga dari bagaimana kebutuhan dan kontribusi stakeholder dikelola.

Gambar 1.3 Performance Prism Model (Neely, Adams & Crowe, 2001)



Sumber: Neely, A., Adams, C., & Crowe (2001). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success* sebagaimana dimuat dalam Khan, K., & Shah, A. (2011).

a. Kepuasan Stakeholder (Stakeholder Satisfaction)

Perspektif Kepuasan Stakeholder dalam kerangka *Performance Prism* menurut Neely, Adams & Crowe (2001) memulai dari identifikasi siapa saja stakeholder organisasi serta menguraikan apa yang mereka inginkan dan butuhkan termasuk pelanggan, karyawan, pemasok, investor, regulator, dan masyarakat umum, dengan fokus pada kebutuhan yang menjadi kunci utama untuk kinerja organisasi. Setelah itu organisasi mengidentifikasi stakeholder dan mendesain indikator untuk memantau sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Dalam konteks institusi kepolisian, stakeholder yang diharapkan rasa aman, pemerintah yang transparan, media dan lembaga pengawas yang menuntut transparansi, serta masyarakat lain yang memerlukan koordinasi efektif. Kepolisian harus mengidentifikasi ekspektasi setiap kelompok, merancang indikator



seperti respons laporan, tingkat kepuasan layanan masyarakat, dan kepatuhan hukum, serta menjalin komunikasi dua arah untuk feedback. Dengan demikian, institusi kepolisian dapat mengukur dan meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kebutuhan beragam stakeholder secara efektif dan seimbang, sekaligus membangun kepercayaan publik serta mendukung legitimasi operasional dan strategis.

b. Strategi (Strategies)

Dalam kerangka *Performance Prism*, komponen Strategi menindaklanjuti identifikasi kebutuhan dan keinginan stakeholder dengan merancang rute taktik khusus untuk memenuhinya. Neely, Adams & Crowe menekankan bahwa strategi adalah cara menciptakan nilai bagi stakeholder melalui implementasi yang diukur, dikomunikasikan, dan dievaluasi secara terus menerus. Pada institusi kepolisian, strategi-strategi seperti *community policing*, patroli berbasis data, digitalisasi layanan pengaduan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dirumuskan berdasarkan harapan publik dan regulator. *Community policing* misalnya mengedepankan kolaborasi aktif antara polisi dan warga untuk membangun kepercayaan dan memperbaiki respons keamanan lokal, sementara digitalisasi pengaduan mempermudah akses laporan, mempercepat respon, serta menjaga kerahasiaan pelapor. Strategi ini diukur melalui indikator seperti kecepatan penanganan laporan, tingkat partisipasi masyarakat dalam *beat meetings*, kepuasan warga terhadap pelayanan polisi, serta tren penurunan kejahatan pada zona prioritas. Dengan demikian, strategi kepolisian tidak diartikan sebagai tujuan belaka, melainkan menjadi jalur operasional yang konkret, terukur, dan terintegrasi untuk meningkatkan kepuasan serta dukungan stakeholder secara berkelanjutan.

c. Proses (Processes)

Dalam kerangka *Performance Prism* Neely, Adams & Crowe (2001), komponen Proses berfungsi sebagai infrastruktur operasional yang menerjemahkan strategi ke dalam tindakan nyata. Dari teori, proses-proses utama pengembangan layanan, pemenuhan permintaan, manajemen organisasi harus diidentifikasi, dioptimalkan, dan diberi pemilik yang bertanggung jawab. Proses apa pun yang tidak mendukung strategi organisasi sebaiknya diperbaharui atau dihilangkan melalui *re-engineering*, sedangkan proses kunci difokuskan dan diukur efektivitasnya. Dalam konteks institusi kepolisian, proses yang meliputi penanganan laporan masyarakat, manajemen penyidikan, keamanan lingkungan, dan koordinasi antar unit adalah tulang punggung strategi seperti *community policing* dan digitalisasi layanan. Kejelasan alur dan kepatuhan terhadap SOP memastikan proses berjalan lancar dan responsif. Indikator seperti waktu respon laporan, keberhasilan penyidikan, serta efisiensi menjadi alat ukur utama. Apabila terjadi hambatan operasional atau inkonsistensi, kepolisian dapat melakukan redesain proses



otomasi pada tugas administratif rutin. Hal ini memungkinkan strategi dan pelayanan publik. Dengan demikian, efektivitas bertumpu pada keandalan proses internal. Ketika proses dirancang dengan disiplin, institusi mampu mencapai tujuan strategis kepercayaan dan kepuasan stakeholder

Dalam *Performance Prism* Neely, Adams & Crowe (2001), Kapabilitas merujuk pada gabungan sumber daya internal termasuk kompetensi SDM, struktur organisasi, infrastruktur, praktik kerja, serta sistem informasi yang diperlukan untuk menjalankan proses secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks kepolisian, kapabilitas ini mencakup kualitas petugas yang dibentuk melalui perekrutan selektif dan pelatihan, penciptaan budaya profesional melalui penerapan SOP dan kode etik, serta penyediaan infrastruktur operasional seperti sistem komunikasi, database pelaporan, dan perlengkapan penyidikan dasar. Struktur organisasi yang mendukung analisis data dan koordinasi operasional juga menjadi bagian penting dari kapabilitas ini. Kapabilitas internal yang dibangun secara sistematis memungkinkan proses seperti penanganan laporan, penyidikan, patroli, dan koordinasi antar departemen berjalan konsisten dan efektif. Tanpa fondasi kapabilitas yang memadai, strategi dan proses tidak dapat direalisasikan dengan optimal; oleh karena itu, kapabilitas menjadi elemen krusial untuk memastikan pencapaian tujuan strategis serta pemenuhan ekspektasi berbagai stakeholder.

e. Kontribusi Stakeholder (Stakeholder Contributions)

Dalam kerangka *Performance Prism*, Kontribusi Stakeholder mengandung pengertian bahwa organisasi tidak hanya berorientasi memenuhi harapan stakeholder, tetapi juga memerlukan kontribusi konkret dari mereka untuk menjalankan strategi dan proses secara optimal. Komponen terakhir ini menggambarkan apa yang diharapkan organisasi dari para stakeholder-nya. Neely, Adams & Crowe (2001) menekankan adanya prinsip timbal balik di mana organisasi membutuhkan kontribusi dan keterlibatan aktif dari para stakeholder agar upaya penyelenggaraan nilai dapat terwujud secara berkelanjutan.

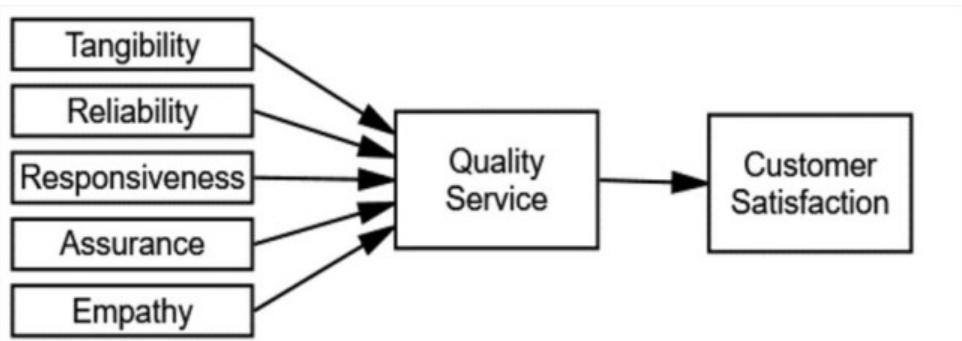
Dalam konteks kepolisian, kontribusi dari masyarakat dan lembaga terkait mencakup pelaporan tindak kriminal, partisipasi dalam program keamanan lingkungan, kepatuhan terhadap hukum, serta keterlibatan dalam kegiatan sosialisasi publik. Setiap bentuk kontribusi ini memberikan informasi, dukungan sosial, dan legitimasi operasional yang menjadi fondasi proses internal dan strategi institusi layanan. Dengan kontribusi stakeholder yang tinggi, efektivitas proses dan strategi kepolisian akan meningkat mempermudah pelaksanaan tugas strategis, memperkuat kepercayaan publik, dan menghasilkan kepuasan stakeholder yang lebih besar. Semakin besar kontribusi stakeholder, semakin mudah organisasi menjalankan proses dan mencapai tujuan strategisnya.

4. Teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)

Teori SERVQUAL dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan d. Parasuraman, dan dipublikasikan secara resmi pada tahun 1988 dalam *Journal of Marketing*. Instrumen ini awalnya mengandung hampir 100 dimensi tetapi hasil uji statistik (factor analysis) menunjukkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang stabil dan saling terkait, yaitu Reliability (Keandalan),



Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Fisik), Empathy (Empati), dan Responsiveness (Responsivitas) yang disingkat RATER.



Gambar I.4 The SERVQUAL Model (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

Sumber: Diadaptasi dari *The SERVQUAL Model*, oleh A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1988). *Journal of Retailing*, sebagaimana dimuat dalam Nautwima & Asa (2022).

a. Bukti Fisik (Tangibles)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi “Bukti Fisik” (tangibles) mencakup seluruh aspek material yang menjadi representasi langsung kualitas layanan, meliputi kondisi fasilitas fisik, kerapihan peralatan, penampilan personel, serta kejelasan dan ketersediaan sarana komunikasi. Dalam konteks institusi kepolisian, bukti fisik menjadi indikator awal yang sangat berpengaruh terhadap persepsi publik mengenai profesionalisme dan kredibilitas korps Polri. Kebersihan dan keteraturan ruang pelayanan di kantor polisi termasuk area lobi, ruang tahanan sementara, dan fasilitas pendukung seperti ruang mediasi menunjukkan komitmen institusi terhadap standar operasional yang tinggi. Kelengkapan dan keandalan peralatan kerja, mulai dari sistem komputer untuk pengelolaan laporan hingga kendaraan patroli yang terawat dengan baik, menegaskan kesiapan Polri dalam menanggapi berbagai situasi keamanan. Penampilan personel dengan seragam yang rapi, atribut keanggotaan terpasang sesuai prosedur, serta sikap salam hormat yang konsisten memancarkan citra kedisiplinan dan kepedulian terhadap masyarakat. Selain itu, sarana informasi publik seperti papan pengumuman digital, brosur tata cara pelaporan, dan kanal daring resmi harus dirancang sedemikian rupa agar mudah diakses, informatif, dan mutakhir, sehingga mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan membangun rasa aman. Dengan demikian, optimalisasi bukti fisik tidak hanya meningkatkan kepuasan layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap komitmen dan profesionalisme layanan tugasnya.



Reliability)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi Reliability merupakan kepuasan penyedia layanan untuk memenuhi janji layanan secara tepat waktu tanpa kesalahan, serta tepat waktu dalam seluruh proses interaksi

dengan pelanggan. Dalam konteks kepolisian, reliabilitas tercermin melalui ketepatan respons terhadap setiap pengaduan mulai dari penerimaan laporan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) hingga tindak lanjut lapangan yang dilaksanakan sesuai standar prosedur operasional baku (Standard Operating Procedure/SOP) Polri. Setiap tahapan pencatatan data harus bebas dari kesalahan administrasi, seperti kekeliruan input identitas pelapor atau kronologi kejadian, karena akurasi dokumen ini berpengaruh langsung terhadap proses penyidikan dan penjatuhan sanksi. Konsistensi penerapan hukum misalnya, tidak adanya perbedaan perlakuan antara masyarakat kota dan desa, atau antara pelapor dari berbagai latar belakang sosial membangun keyakinan publik bahwa Polri bekerja secara adil dan profesional. Ketepatan waktu, misalnya dalam merespons panggilan darurat, patroli rutin, dan penyelesaian perkara, juga menjadi tolok ukur reliabilitas. Keterlambatan atau kelambanan penanganan berpotensi menimbulkan persepsi negatif dan merusak kepercayaan masyarakat. Penguatan dimensi Reliability dalam pelayanan kepolisian tidak hanya menuntut prosedur yang terstandar dan diawasi secara ketat, tetapi juga budaya kerja yang mengutamakan disiplin, akurasi, dan keadilan dalam setiap langkah penegakan hukum.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam model SERVQUAL, responsivitas didefinisikan sebagai kesiapan dan kemauan penyedia layanan untuk menolong pelanggan secara cepat dan proaktif, tercermin dalam pernyataan-pernyataan yang menekankan kejelasan waktu pelaksanaan layanan, kelancaran tindak lanjut tanpa penundaan, kesediaan petugas membantu setiap saat, serta kemampuan menjaga saluran komunikasi tetap terbuka meski beban kerja tinggi. Dalam ranah kepolisian, semangat responsivitas ini diwujudkan ketika setiap laporan warga baik masuk melalui pos pelayanan, patroli, maupun aplikasi pengaduan daring langsung diterima dan diklasifikasikan berdasarkan urgensi kasus, sehingga tindak lanjut dapat diinisiasi tanpa tumpang-tindih. Petugas di lapangan dan operator di pusat komando bekerja sama untuk mengarahkan respons secara tepat sasaran, sementara pelapor menerima konfirmasi dan pembaruan status yang membangun kejelasan dan rasa dihargai. Prosedur administratif dipermudah melalui penggunaan formulir elektronik dan triase digital, sehingga verifikasi awal berjalan efisien tanpa mengorbankan keakuratan data. Selain itu, penguatan kompetensi petugas melalui pelatihan komunikasi empatik dan simulasi penanganan laporan mendukung sikap proaktif dalam memberikan bantuan, tidak sekadar memenuhi standar waktu, tetapi juga menegaskan perhatian personal terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi, kolaborasi unit lapangan–pusat, dan budaya layanan yang mengutamakan kecepatan serta ketulusan membantu. Dengan penerapan tersebut, institusi kepolisian menunjukkan komitmen pada kecepatan dan kesiapan



n ini selaras dengan prinsip responsivitas SERVQUAL dan i menghadirkan pengalaman layanan yang sesuai dengan at, sekaligus memperkuat citra profesionalisme dan menumbuhkan cara konsisten.

d. Jaminan (Assurance)

Dalam model SERVQUAL sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka dalam menyampaikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi ini berfungsi sebagai indikator terhadap seberapa besar pelanggan merasa aman dalam menerima layanan, yang dipengaruhi oleh kompetensi teknis penyedia layanan, sikap sopan, kemampuan menjelaskan informasi dengan jelas, serta perilaku yang meyakinkan namun tetap menghormati Parasuraman et al. (1988). Assurance menjadi sangat penting, terutama dalam layanan yang bersifat sensitif dan menyangkut kepercayaan tinggi dari masyarakat terhadap institusi, seperti halnya layanan publik. Dalam konteks organisasi seperti kepolisian, penerapan prinsip jaminan tercermin dari bagaimana petugas menunjukkan penguasaan terhadap prosedur operasional, menyampaikan informasi dengan jelas dan tenang, serta menjaga sikap profesional dalam berbagai kondisi layanan. Kompetensi petugas dalam menangani pertanyaan atau keluhan dengan tepat serta kemampuan membangun komunikasi yang menghormati dan tidak intimidatif, dapat menjadi sinyal penting bagi masyarakat bahwa institusi yang mereka hadapi bekerja dengan standar keahlian dan integritas. Rasa aman yang timbul dari interaksi tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh substansi dari layanan itu sendiri, tetapi juga oleh kesan personal yang ditampilkan petugas dalam berinteraksi. Dengan menjaga konsistensi dalam hal keahlian, kesopanan, dan komunikasi yang membangun keyakinan, prinsip jaminan dalam SERVQUAL dapat menjadi fondasi penting bagi peningkatan kualitas layanan serta memperkuat relasi kepercayaan antara lembaga dan masyarakat.

e. Empati (Empathy)

Dalam model SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empati diartikan sebagai kemampuan dan kemauan penyedia layanan untuk memberikan perhatian personal kepada setiap pengguna layanan. Dimensi ini menekankan perlunya pendekatan individualistik dalam pelayanan, di mana setiap orang diperlakukan sebagai pribadi dengan kebutuhan, latar belakang, dan harapan yang berbeda. Empati tidak hanya tercermin dalam tindakan langsung, seperti kesediaan mendengarkan dengan saksama dan pemberian penjelasan secara sabar, tetapi juga dalam sikap menghargai setiap individu secara setara dan tanpa prasangka.

Empati menjadi penting karena secara psikologis membentuk persepsi positif terhadap lembaga penyedia layanan. Ketika pengguna merasa dipahami dan dihargai secara personal, rasa nyaman dan keterhubungan emosional terhadap layanan akan meningkat. Hal ini turut memperkuat kesan bahwa layanan yang diterima bukan hanya



tetapi juga dilandasi perhatian dan kepedulian yang tulus. Dalam publik seperti kepolisian, semangat empati ini dapat diterapkan untuk menunjukkan keramahan, keterbukaan dalam komunikasi, serta situasi yang dihadapi masyarakat. Misalnya, ketika seorang warga mengajukan atau permintaan bantuan, respons yang mengedepankan sikap tidak menghakimi dapat menciptakan suasana dialog yang lebih kesediaan petugas untuk menjelaskan prosedur secara sederhana

dan memahami keterbatasan warga dalam mengakses informasi juga mencerminkan nilai empati dalam pelayanan.

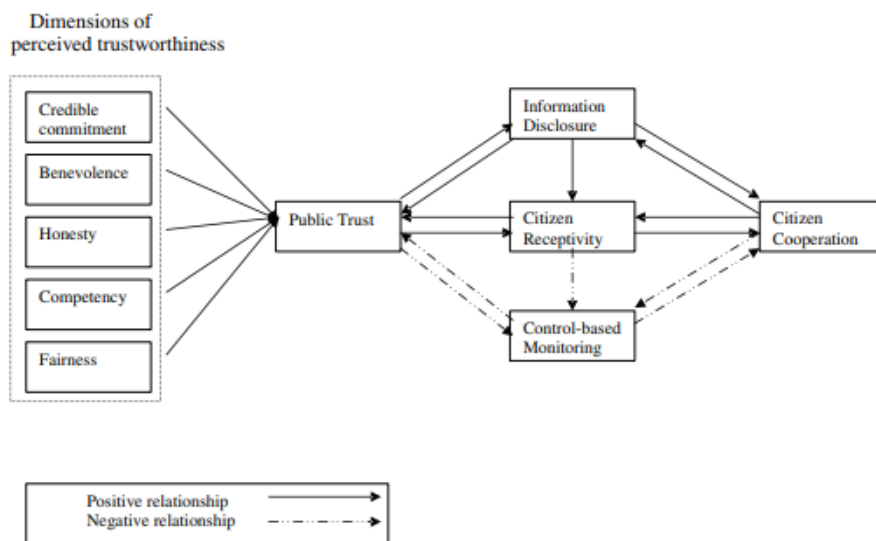
Penerapan empati dalam institusi seperti kepolisian bukan berarti mengorbankan ketegasan atau objektivitas, melainkan menyeimbangkannya dengan pendekatan yang menghargai martabat dan kondisi setiap individu. Dengan membangun budaya layanan yang menempatkan kepedulian sebagai bagian dari profesionalisme, organisasi dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih humanis, sekaligus memperkuat hubungan jangka panjang antara lembaga dan masyarakat.

Teori Kepercayaan Publik

5. Teori Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies oleh Kim (2005)

Teori pertama adalah teori pengukuran kepercayaan publik yang dikemukakan oleh Kim (2005) mengatakan telah mengkaji kembali variabel variabel yang telah digunakan oleh para peneliti terdahulu dalam pengukuran kepercayaan publik. Kim sampai pada kesimpulan bahwa kepercayaan publik setidaknya dapat diukur dari lima variabel, yaitu komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Kelima variabel tersebut akan dijelaskan pada uraian dibawah ini.

Gambar I.5 Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies (Kim, 2005)



3. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model.

yang Kredibel (Credible Commitment)

n literatur administrasi publik, *credible commitment* merupakan variabel yang paling sering digunakan untuk menjelaskan mengapa

publik mempercayai pemerintah dan para pejabatnya. Variabel ini menunjukkan sejauh mana pemerintah dianggap menepati janji dan menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten. Menurut Kim (2005), komitmen yang kredibel adalah keyakinan warga bahwa pemerintah (atau lembaga publik) akan secara konsisten menepati janji dan tanggung jawabnya, sehingga menciptakan rasa percaya bahwa kebijakan dan tindakan yang diambil benar-benar akan dilaksanakan sebagaimana dijanjikan. Dalam model integratif Kim, variabel ini menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun trustworthiness pemerintahan karena ia mereduksi ketegangan antara akuntabilitas politik dan fleksibilitas manajerial dengan menegaskan bahwa komitmen yang nyata dan dapat diprediksi akan memperluas kesediaan warga untuk menerima otoritas pemerintahan. Kim (2005) menguraikan komitmen yang kredibel kedalam dua aspek pokok yakni, konsistensi prosedural yang berarti pemerintah menunjukkan keseriusan dan kepastian dalam menerapkan kebijakan melalui mekanisme yang terstruktur misalnya, menjalankan aturan sesuai standar operasional, tidak melakukan penyimpangan, dan bersikap stabil dari waktu ke waktu dan akuntabilitas Institusional yakni pemerintah transparan dalam pertanggungjawaban, menyediakan informasi yang memadai tentang capaian maupun kegagalan, serta menindaklanjuti umpan balik publik.

b. Baik Hati (Benevolence)

Keyakinan masyarakat bahwa pemerintah dan para pejabatnya memiliki niat baik dan kepedulian yang tulus (genuine) terhadap kepentingan masyarakat sering menjadi penjelasan alasan masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pemerintah. Beberapa penulis sebelumnya telah menjadikan variabel ini sebagai variabel yang penting untuk menjelaskan kepercayaan. Pemerintah dan pejabatnya dinilai memiliki ketulusan yang tinggi dan niat yang baik apabila dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik tidak memiliki konflik kepentingan dan tidak akan mengambil manfaat dari ketidakberdayaan masyarakat. Pemerintah dinilai tulus ketika para pejabatnya tidak akan melakukan tindakan yang merugikan kepentingan masyarakat walaupun masyarakat tidak mengontrolnya. Hal itu terjadi apabila pemerintah dan para pejabatnya bersedia membantu masyarakat walaupun sebenarnya mereka tidak harus melakukannya dan ketika melakukan itu mereka tidak didorong oleh motivasi ekstrinsik.

c. Kejujuran (Honesty)

Pentingnya kejujuran sebagai variabel yang dapat digunakan untuk menjelaskan kepercayaan publik juga telah banyak dikutip oleh para peneliti. Kejujuran merupakan variabel yang penting untuk menjelaskan perubahan publik. Ketika masyarakat menilai pemerintah dan para pejabatnya mereka cenderung kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah. Yang kejujuran pemerintah dan para pejabatnya dapat terbentuk dari hadap perilaku para pejabat publik ketika menyelenggarakan iblik atau dari berbagai sumber informasi termasuk dari media yang n perilaku para pejabat dalam menjalankan kekuasaan dan mandat



d. Kompetensi (Competence)

Kepercayaan publik selalu menggambarkan penilaian masyarakat tentang kapasitas dan kapabilitas institusi pemerintah dan pejabatnya dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi pada umumnya adalah masyarakat yang menilai institusi pemerintah dan para pejabat publik memahami masalah yang dihadapi masyarakat dan mampu melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penilaian masyarakat tentang kompetensi institusi pemerintah dan para pejabat publik sering bersifat subjektif, karena tergantung pada harapan mereka terhadap kapasitas pemerintah. Harapan masyarakat terhadap pemerintah yang berlebihan atau terlalu tinggi cenderung membuat mereka menilai yang negatif terhadap institusi pemerintah dan para pejabatnya, terutama ketika mereka mengetahui pemerintah ternyata tidak dapat memenuhi harapannya. Namun, terlepas dari dinamika harapan masyarakat, kapasitas dan kapabilitas pemerintah dan para pejabat politik dalam menjalankan fungsinya berpengaruh besar terhadap persepsi masyarakat tentang kinerja pemerintah.

e. Keadilan (Fairness)

Faktor lainnya yang sering memengaruhi kepercayaan publik adalah keadilan. Keadilan dinilai dari tindakan yang dilakukan oleh para pejabat publik pada saat melayani masyarakat, yaitu apakah melayani secara adil berdasarkan prinsip-prinsip yang dapat diterima oleh akal sehat masyarakat atau menggunakan logikanya sendiri. Jika prinsip dan nilai keadilan yang digunakan oleh pemerintah dalam membuat kebijakan atau dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat diterima oleh akal sehat masyarakat, tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan pejabatnya cenderung dinilai adil oleh masyarakat dan pemangku kepentingan.

6. Teori Five-Dimensional Model of Trust oleh Robbins & Judge (2008)

Teori dimensi kepercayaan yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2008) mendefinisikan kepercayaan sebagai keinginan seseorang terhadap orang lain dengan harapan tidak akan mengecewakan melalui perkataan, perilaku, atau tindakan.

Robbins & Judge menyebutkan lima dimensi kunci dalam konsep kepercayaan yang dapat dijadikan parameter pengukuran kepercayaan. Kelima dimensi tersebut meliputi: "(1) *Integrity, refers to honesty and truthfulness*; (2) *Competence, encompasses an individual's technical and interpersonal knowledge and skills*; (3) *Consistency, relates to an individual's reliability, predictability, and good judgment in handling situations*; (4) *Loyalty, is the willingness to protect and save face for another person*; and (5) *Openness*".



Gambar I.6 Five-Dimensional Model of Trust (Robbins & Judge, 2008)



Sumber: Diadaptasi dari Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Organizational behavior* (12th ed.). Pearson Education.

Kelima dimensi tersebut mengandung makna: (1) Integritas (*integrity*), merujuk pada kejujuran dan kebenaran, hal ini merujuk kepada sikap jujur dan orientasi terhadap kebenaran. Menurut Robbins & Judge, dimensi ini merupakan yang paling penting untuk menggapai kepercayaan pihak lain; (2) Kompetensi (*competence*), ini terkait dengan pengetahuan dan keterampilan teknis dan interpersonal yang dimiliki individu, kompetensi meliputi pengetahuan dan keahlian teknis setiap individu dalam organisasi, yang dapat menunjukkan kecakapan melaksanakan tugas. Dengan kompetensi mumpuni, organisasi bisa lebih mudah mencapai tujuannya berdasarkan hasil yang diharapkan. (3) Konsistensi (*consistency*), berhubungan dengan keandalan, kemampuan memprediksi dan penilaian individu jitu dalam menangani situasi, dapat pula diartikan sebagai kemampuan individu maupun organisasi mempertahankan perilaku dan kinerja. Dengan konsistensi, kepercayaan yang sudah tumbuh dapat diperkuat, dan hubungan di masa mendatang bisa terpupuk; (4) Loyalitas (*loyalty*), keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan orang lain, poin ini merujuk kepada komitmen individu terhadap organisasi, yang mencakup beberapa aspek, di antaranya keterikatan kepada seluruh anggota tim maupun nilai dan tujuan organisasi; dan (5) Keterbukaan (*openness*), aspek



kesediaan individu untuk saling berbagi informasi maupun gagasan di organisasi, termasuk antara manajemen dan stakeholder, dalam membangun kepercayaan. Dari uraian di atas dapat disintesis bahwa keinginan seseorang menggantungkan diri pada orang lain yang bersifat atas tindakan dan perhatian orang lain, dengan indikator: loyalitas, dan keterbukaan.

Lebih lanjut, Robbins & Judge (2008) menyatakan 5 dimensi dalam hal kepercayaan organisasional antara lain, sebagai berikut:

- a. Integritas (Integrity), merujuk pada kejujuran dan keadaan sebenarnya. Dari kelima dimensi, ini tampaknya yang paling penting, bila seseorang menilai sifat dapat dipercaya dari pihak lain. “Tanpa pemahaman karakter moral dan kejujuran dasar orang lain, dimensi kepercayaan lain tidak akan ada artinya.
- b. Kompetensi (Competence), pengetahuan dan keterampilan interpersonal dan teknis seseorang bisa menjalankan apa yang dia katakan ketika orang itu memiliki kemampuan untuk mengeksekusi kata-katanya. Ketika dia tidak tahu apa makna dari apa yang dia katakan, Anda mungkin tidak bisa mengandalkan orang tersebut. Oleh karena itu, Anda harus menyadari kekuatan dan kelemahan Anda, menawarkan pertolongan ketika Anda bisa melakukannya serta mencari sumber daya dan pertolongan ketika membutuhkan.
- c. Konsistensi (Consistency), dapat diandalkan, mudah diprediksi, dan memiliki penilaian yang baik dalam menangani suatu situasi. Elemen ini menitikberatkan pada kesesuaian dengan “praktik sebelumnya” yang telah Anda lakukan. Dalam bahasa yang sederhana, kita tidak akan percaya kepada mereka yang plin-plan atau yang tindakannya tidak sesuai apa yang dikatakannya. Artinya, Anda harus melakukan sesuatu yang konsisten dengan apa yang pernah Anda lakukan sebelumnya.
- d. Kesetiaan (Loyalty), adalah keinginan untuk melindungi dan menutupi aib orang lain, baik ketika mereka hadir maupun tidak. Kepercayaan menuntut Anda untuk tidak bertindak oportunistik ketika seseorang bergantung pada Anda. Teman yang memuji di depan Anda tetapi menyebarkan gosip di belakang punggung Anda tentulah bukan seorang teman yang setia
- e. Keterbukaan (Openness), adalah berhubungan dengan keinginan untuk membagi ide dan informasi dengan bebas. Anda tidak menutup pada ide baru. Komponen kepercayaan ini menyarankan agar Anda menyadari siapa Anda serta merasa nyaman berbagi dan terbuka kepada orang lain. Perlu ditambahkan, ketika seseorang berbagi kepada Anda, Anda membesarkan hati, menerima, serta mendukung mereka, sebagai lawan dari mengkritik serta mencemooh mereka.

7. Teori Organization–Public Relationship(OPR) oleh Hon dan Grunig (1999)

Hon dan Grunig menguraikan tiga dimensi utama kepercayaan yang berperan sentral dalam hubungan antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks ini, kepercayaan dipandang sebagai modal utama yang harus dibangun dan dipelihara untuk mencapai hubungan yang efektif, berkelanjutan, dan saling menguntungkan. Tiga



yang diuraikan oleh Hon dan Gruning yaitu kompetensi, integritas, dan kesetiaan, masing-masing memiliki kontribusi strategis dalam penguatan hubungan. Adapun penjelasan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi, mengacu pada kemampuan dan keahlian organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Hal ini mencakup kemampuan yang efisien, pengambilan keputusan yang tepat, dan kemampuan

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi yang menunjukkan kompetensi tinggi akan lebih mampu mengatasi tantangan, mengimplementasikan solusi yang inovatif, dan pada akhirnya, mendapatkan kepercayaan dari publik karena dianggap mampu mengelola sumber daya dan risiko secara profesional.

- b. Integritas, menunjukkan konsistensi antara kata dan perbuatan, serta komitmen terhadap prinsip-prinsip etika dan moral. Organisasi dengan integritas tinggi akan bertindak jujur, transparan, dan dapat dipercaya oleh publiknya. Dimensi ini mengacu pada etika, moralitas, dan komitmen organisasi terhadap prinsip-prinsip transparansi serta kejujuran. Organisasi yang menjunjung tinggi integritas secara konsisten menempatkan kepentingan publik sebagai bagian integral dari kebijakan dan praktiknya, sehingga menciptakan hubungan yang didasarkan pada kepercayaan dan kredibilitas. Kesesuaian antara pernyataan resmi dan perilaku nyata memberikan jaminan kepada publik bahwa organisasi tersebut bertindak secara adil dan etis dalam setiap interaksinya.
- c. Reliabilitas, menggambarkan sejauh mana organisasi dapat diandalkan dalam memenuhi janji dan komitmennya. Ini mencakup konsistensi dalam perilaku dan kemampuan untuk mempertahankan standar kinerja yang tinggi secara berkelanjutan bahkan dalam situasi yang penuh tantangan. Keandalan ini menciptakan persepsi bahwa organisasi dapat diandalkan dalam segala kondisi, sehingga memperkuat keyakinan publik bahwa organisasi tersebut akan selalu memenuhi ekspektasi yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap Tingkat Kepercayaan Publik," peneliti mengintegrasikan dua teori utama. Teori Pengukuran Kinerja oleh Robbins & Judge (2006) dan Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies oleh Kim (2005) yang dipadukan dengan dasar hukum operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002. Pendekatan ini digunakan untuk membangun kerangka konseptual yang tidak hanya komprehensif secara akademis, tetapi juga relevan secara praktis dalam konteks kelembagaan Polri sebagai institusi publik yang memiliki mandat konstitusional dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Teori Pengukuran Kinerja oleh Robbins & Judge (2006) menawarkan lima dimensi utama, yaitu kualitas kerja (quality of work), kuantitas kerja (quantity of work), ketepatan waktu (timeliness), efektivitas (effectiveness), dan kemandirian (independence). Kelima dimensi ini mencerminkan parameter objektif yang dapat digunakan untuk menilai performa operasional suatu organisasi secara menyeluruh.

Dalam konteks kepolisian, dimensi kualitas kerja dapat dimaknai sebagai ketelitian dan ketepatan dalam penanganan laporan dan penyidikan. Kuantitas kerja merujuk pada volume pekerjaan yang diselesaikan oleh personel Polri, seperti jumlah laporan atau laporan masyarakat yang ditindaklanjuti. Ketepatan waktu mengacu pada seberapa responsif institusi dalam menangani situasi atau laporan yang masuk. Efektivitas berhubungan dengan seberapa optimal institusi dalam mencapai tujuan organisasional sesuai misi institusionalnya, termasuk dalam



hal menegakkan hukum dan menciptakan ketertiban sosial. Terakhir, kemandirian merujuk pada kapasitas anggota Polri dalam bertindak secara profesional tanpa intervensi eksternal yang tidak sah, serta kemampuan mereka untuk mengambil keputusan mandiri dalam situasi yang kompleks.

Sementara itu, untuk menjelaskan variabel dependen yakni tingkat kepercayaan publik, penelitian ini mengacu pada Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies oleh Kim (2005) yang memformulasikan lima komponen utama kepercayaan, yaitu komitmen yang kredibel (*credible commitment*), baik hati atau ketulusan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competence*), dan keadilan (*fairness*). Masing-masing komponen ini mewakili elemen perseptual yang berkembang dari interaksi antara publik dan institusi berdasarkan pengalaman dan pengamatan terhadap kinerja institusi tersebut. Komitmen yang kredibel mencerminkan konsistensi Polri dalam menjalankan tugasnya serta kesediaan untuk menepati janji institusional. Ketulusan menunjukkan niat baik Polri dalam mengedepankan kepentingan masyarakat. Kejujuran berhubungan dengan transparansi dan integritas, yang menjadi fondasi dari kepercayaan. Kompetensi mencerminkan kapabilitas teknis dan profesionalisme aparat kepolisian. Sedangkan keadilan menunjukkan sejauh mana Polri bertindak secara adil, netral, dan tanpa diskriminasi dalam menjalankan fungsinya.

Kedua teori tersebut dipadukan dalam kerangka konseptual yang terintegrasi dengan tugas pokok dan fungsi Polri sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002, yang menetapkan bahwa Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pokok dan fungsi ini menjadi dasar normatif dalam mengukur kinerja institusi dan menilai dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, setiap dimensi dari teori Robbins & Judge secara langsung mengacu pada pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Lebih lanjut, integrasi teori Robbins & Judge dan teori Kim ini tidak hanya menggambarkan hubungan fungsional antara output organisasi dengan persepsi publik, tetapi juga merepresentasikan pendekatan multidimensional yang menggabungkan penilaian kinerja internal berbasis standar profesional dan prosedural, dengan penilaian eksternal berbasis persepsi, kepercayaan, dan pengalaman masyarakat. Dalam konteks administrasi publik dan manajemen kelembagaan negara, pendekatan ini memungkinkan analisis empiris yang lebih holistik dan robust, karena tidak hanya berfokus pada capaian internal organisasi tetapi juga pada dampak eksternalnya terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

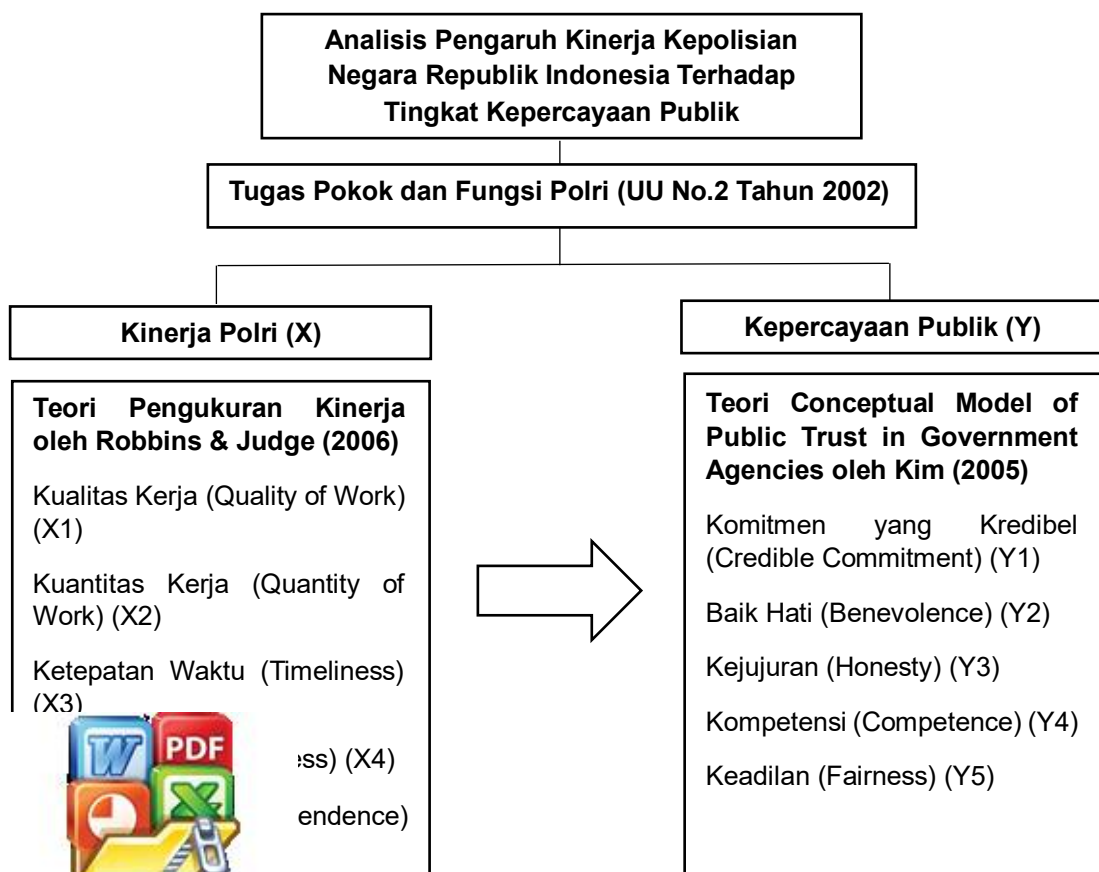
Dengan demikian, pilihan untuk menggunakan Teori Pengukuran Kinerja oleh Robbins & Judge (2006) dan Model Kepercayaan oleh Kim (2005) serta mengaitkannya dengan tugas pokok dan fungsi Polri yang berlaku melalui UU No. 2 Tahun 2002 memberikan landasan metodologis yang kuat dalam menjelaskan dinamika hubungan antara kinerja internal organisasi Polri dan kepercayaan publik. UU No. 2 Tahun 2002 merupakan hukum utama yang mengatur kedudukan, fungsi, tugas, serta struktur organisasi Polri di Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai institusi negara yang



berperan langsung dalam penegakan hukum, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta pelayanan kepada masyarakat.

Secara normatif, UU No. 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa Polri merupakan alat negara yang berfungsi untuk melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kinerja Polri tidak hanya diukur dari aspek penegakan hukum semata, tetapi juga dari sejauh mana pelaksanaan tugas tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, norma hukum ini secara langsung berkaitan dengan konsep kinerja institusional sebagaimana dikemukakan oleh Robbins & Judge (2006), khususnya pada dimensi kualitas, efektivitas, ketepatan waktu, dan akuntabilitas pelaksanaan tugas. Untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap penelitian yang menganalisis pengaruh kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik, peneliti telah menyusun kerangka pikir konseptual. Kerangka pikir konseptual ini berfungsi sebagai pedoman sekaligus batasan analitis dalam pembahasan penelitian sehingga tujuan penelitian dapat tercapai secara maksimal.

Gambar I. 7 Kerangka Pikir Konseptual



Sumber: Olahan Peneliti (2025).

Kerangka pikir konseptual yang dibangun dalam penelitian ini, sebagaimana digambarkan dalam **Gambar 1.7** Kerangka Pikir Konseptual, menempatkan kinerja Polri (X) sebagai variabel independen yang terdiri atas lima indikator dari Robbins & Judge, yang diasumsikan memengaruhi kepercayaan publik (Y) sebagai variabel dependen yang juga terdiri dari lima indikator menurut Kim.

I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti berikan pada latar belakang penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik.
2. Mengidentifikasi faktor kinerja kepolisian yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Menganalisis kemampuan kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menjelaskan variasi tingkat kepercayaan publik.
4. Mengetahui aspek kepercayaan publik yang memperoleh penilaian tertinggi dan terendah terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.
5. Mengetahui tingkat kepercayaan publik pada konteks penelitian ini terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

1.3.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang relevan bagi berbagai pihak, baik dalam ranah pengembangan teori, praktik kelembagaan, maupun perumusan kebijakan publik. Sebagaimana diuraikan lebih lanjut pada penjelasan berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dan kerangka konseptual dalam kajian hubungan antara kinerja lembaga publik dan tingkat kepercayaan publik. Melalui pengujian empiris terhadap hubungan antarvariabel yang dikaji, penelitian ini berupaya memperluas pemahaman teoritis mengenai peran kinerja institusi publik dalam dan memengaruhi kepercayaan masyarakat.



mendalami keterkaitan antara dimensi-dimensi kinerja dan aspek-
cayaan publik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya
akademik mengenai mekanisme pembentukan kepercayaan publik
is institusi negara.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang studi yang sama maupun bidang terkait, baik sebagai dasar pengembangan kerangka konseptual, pengujian ulang model empiris, maupun sebagai bahan perbandingan dalam studi yang mengkaji hubungan antara kinerja institusi dan kepercayaan publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan data empiris yang berguna dalam berbagai sektor untuk memahami faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepercayaan publik khususnya pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia ataupun institusi negara lainnya. Dengan informasi yang mendalam mengenai hubungan antara kinerja dan kepercayaan, pengambil keputusan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan interaksi dan kualitas layanan publik.

Penelitian ini disusun dengan pendekatan empiris yang menitikberatkan pada penyajian gambaran faktual mengenai persepsi publik, sehingga temuan yang dihasilkan diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar evaluasi yang bersifat konstruktif dalam rangka mendorong upaya peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis tanpa dimaksudkan sebagai penilaian normatif terhadap kinerja institusi, melainkan sebagai dukungan informasi empiris yang komprehensif dan objektif.

3. Secara Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan empiris bagi para pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan institusi publik. Temuan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai dimensi kinerja yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam rangka memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Analisis yang disajikan dalam penelitian ini diharapkan dapat mendukung proses perumusan kebijakan yang lebih rasional dan berbasis data, khususnya dalam konteks reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola pemerintahan. Pendekatan kebijakan yang dihasilkan dari penelitian ini tidak hanya relevan bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia, tetapi juga berpotensi untuk diaplikasikan pada institusi publik lainnya yang memiliki karakteristik serupa dengan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan kebijakan publik yang akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan pada peningkatan kepercayaan publik.



BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur hubungan antara variabel secara objektif melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Pendekatan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menganalisis pengaruh kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik serta mengidentifikasi faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepercayaan tersebut.

Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengutamakan pengumpulan data numerik dan analisis statistik untuk menguji serta mengkonfirmasi teori-teori yang bersifat objektif melalui hubungan antar variabel (Creswell & Creswell, 2022). Kemudian menurut Sugiyono (2020) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen penelitian dan melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini bertujuan untuk mengukur variabel dan mencari hubungan antar variabel secara statistik.

II.2 Desain Penelitian

Terdapat berbagai desain yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data, antara lain survey, experimental design, quasi-experimental, ex-post facto (before-after), descriptive, correlational, comparative dan causal-comparative. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data.

Pendekatan survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sampel yang representatif, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Creswell dan Creswell (2022), desain penelitian survei merupakan pendekatan kuantitatif yang mengumpulkan data melalui instrumen terstruktur seperti kuesioner atau wawancara representatif, dengan tujuan mendeskripsikan sikap, perilaku, dan si secara sistematis



menurut Sugiyono (2020), metode survei merupakan teknik if yang digunakan untuk mengumpulkan data dari lingkungan data diperoleh dari setting yang tidak direkayasa secara buatan,

peneliti tetap memberikan perlakuan tertentu misalnya melalui penyebaran kuesioner, pelaksanaan tes, atau wawancara terstruktur untuk mengukur pengaruh variabel yang diamati. Perlakuan tersebut tidak dilakukan secara intensif seperti pada eksperimen.

Metode survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terstruktur kepada responden merupakan teknik pengumpulan data untuk mengukur fenomena yang ada tanpa menyelidiki penyebab di balik fenomena tersebut. Menurut Borg dan Gall (dalam Sugiyono, 2020), pendekatan penelitian kuantitatif yang berbasis positivisme ini digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dengan tujuan mengumpulkan data melalui instrumen penelitian yang kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik, seperti pada uraian sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian survei adalah suatu pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data, baik yang terjadi pada masa kini maupun masa lampau, mengenai keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan hubungan antar variabel. Metode ini juga digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan data dari sampel representatif yang diambil dari suatu populasi.

Peneliti memilih metode survei dalam penelitian karena metode ini memungkinkan pengumpulan data kuantitatif secara efisien dari sampel yang representatif. Dengan menggunakan kuesioner terstruktur, peneliti dapat mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian dan tingkat kepercayaan mereka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara variabel yang diteliti. Metode survei juga memungkinkan generalisasi temuan penelitian ke populasi yang lebih luas, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai opini publik terhadap kinerja kepolisian di Indonesia.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi fokus adalah masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dengan kinerja dan layanan Kepolisian Negara Republik Indonesia, baik karena pernah berinteraksi langsung dengan petugas maupun karena pernah menggunakan layanan kepolisian, sehingga mereka dapat menilai itas institusi tersebut.



elitian ini, populasi responden didefinisikan sebagai seluruh pernah berinteraksi atau menerima layanan dari Kepolisian Negara sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagaimana diatur dalam o. 2 Tahun 2002. Dengan demikian, analisis kinerja Polri dan

tingkat kepercayaan publik bersifat berbasis pengalaman empiris masyarakat. Penekanan pada pengalaman interaksi ini memastikan bahwa setiap responden memiliki dasar empiris yang kuat untuk menilai kinerja Polri, mencakup aspek penegakan hukum, pemeliharaan ketertiban, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk tidak hanya menilai output internal organisasi, tetapi juga merefleksikan pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan publik, sehingga temuan penelitian memiliki relevansi yang tinggi baik dari perspektif sosial maupun kelembagaan Polri.

Penelitian ini tidak mengklasifikasikan jenis pelayanan atau tugas kepolisian yang diterima oleh responden. Hal ini dilakukan karena fokus penelitian adalah penilaian kinerja Polri secara institusional berdasarkan dimensi kinerja yang bersifat universal, bukan evaluasi terhadap layanan spesifik. Meskipun demikian, variasi pengalaman responden justru memperkaya gambaran persepsi publik secara agregat dan meningkatkan validitas eksternal penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengelompokkan responden berdasarkan jenis layanan guna memperoleh analisis yang lebih spesifik dan komparatif.

Meskipun tidak semua responden menerima jenis pelayanan atau interaksi yang sama, misalnya berbeda kasus, intensitas interaksi, atau kebutuhan layanan, variasi ini merupakan cerminan keberagaman empiris yang alami dalam masyarakat. Kondisi ini justru memperkaya validitas eksternal penelitian karena mampu menggambarkan persepsi publik secara luas, bukan hanya dari satu jenis pelayanan atau kelompok masyarakat tertentu. Pendekatan ini bersifat multidimensional, di mana setiap indikator kinerja Polri menurut Robbins & Judge (2006), yakni kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, dihubungkan secara konseptual dengan pengalaman masyarakat, meskipun prosedur pelayanan dapat berbeda-beda. Dengan kata lain, meskipun prosedur atau konteks pelayanan berbeda antar individu, pengukuran tetap sah secara metodologis karena berfokus pada dimensi kinerja dan persepsi publik secara agregat, bukan pada pengalaman kasus per kasus.

Keterbatasan penelitian tetap diakui, namun tidak melemahkan validitas temuan. Pertama, variasi pengalaman responden, dari jenis kasus hingga intensitas interaksi dapat memengaruhi persepsi individu, meskipun analisis dilakukan secara agregat. Kedua, subjektivitas persepsi publik dapat dipengaruhi faktor eksternal seperti opini media, pengalaman pribadi, atau rekomendasi pihak lain. Ketiga, penelitian tidak menilai prosedur pelayanan secara rinci karena fokus pada dimensi hasil. Namun, keterbatasan ini justru menegaskan bahwa penelitian arahan holistik dan realistis hubungan kinerja Polri dan kepercayaan masyarakat, bukan sekadar evaluasi prosedural formal.



egrasi indikator kinerja Polri dan dimensi kepercayaan publik, tukan penilaian profesional berbasis standar operasional dengan

penilaian subjektif masyarakat, sehingga menghasilkan kerangka analisis yang robust, holistik, dan normatif. Pendekatan ini memperkuat relevansi akademis sekaligus praktis, karena tidak hanya menilai output internal organisasi, tetapi juga dampaknya terhadap persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini mampu menjelaskan secara menyeluruh bagaimana kinerja Polri memengaruhi kepercayaan publik, sekaligus memberikan kontribusi teoretis dan empiris yang signifikan dalam konteks administrasi publik dan manajemen kelembagaan negara.

Menghadapi keterbatasan akses data pada tingkat nasional serta pertimbangan efisiensi penelitian, pengambilan sampel dalam penelitian ini dibatasi pada tujuh kluster provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia, yaitu Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara, Banten, DKI Jakarta, dan Sulawesi Selatan. Pembatasan wilayah ini dilakukan secara purposive sebagai strategi metodologis untuk tetap menjaga keseimbangan antara keterwakilan data dan keterbatasan penelitian.

Pemilihan provinsi-provinsi dengan konsentrasi penduduk tinggi didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah-wilayah tersebut memiliki intensitas interaksi masyarakat dengan institusi kepolisian yang lebih besar dan lebih beragam, dalam konteks pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada publik. Dengan intensitas interaksi yang tinggi, persepsi masyarakat yang terbentuk dinilai lebih kaya secara empiris, sehingga mampu merepresentasikan dinamika hubungan antara kinerja Polri dan tingkat kepercayaan publik secara lebih komprehensif.

Selain pertimbangan demografis, ketujuh provinsi tersebut juga dipilih karena mencerminkan keberagaman sosial, ekonomi, dan geografis Indonesia, mencakup wilayah Jawa dan luar Jawa, kawasan metropolitan, urban, hingga semi-urban. Keberagaman ini memungkinkan penelitian untuk menangkap variasi persepsi publik dalam konteks sosial yang berbeda-beda, sekaligus memperkuat validitas eksternal temuan penelitian meskipun tidak mencakup seluruh provinsi di Indonesia. Dengan demikian, pemilihan tujuh kluster provinsi ini merupakan desain metodologis yang paling relevan dan proporsional untuk menjelaskan pengaruh kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik, sekaligus memastikan bahwa hasil penelitian memiliki kekuatan representatif, relevansi empiris, dan ketepatan analitis yang memadai. Adapun tujuh kluster terpilih yaitu:

a. Jawa Barat



— dengan populasi 50,35 juta jiwa, Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia, sehingga memiliki tingkat kepadatan, mobilitas, dan aktivitas sosial yang sangat tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, tingginya jumlah penduduk berkontribusi langsung pada meningkatnya frekuensi interaksi masyarakat dengan institusi kepolisian, baik dalam konteks pelayanan

publik, pengaturan lalu lintas, pemeliharaan ketertiban umum, maupun penegakan hukum. Struktur wilayah Jawa Barat yang mencakup kawasan dengan tingkat urbanisasi dan pembangunan yang beragam menghasilkan variasi pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian. Kondisi ini secara metodologis sangat relevan karena memungkinkan penelitian menangkap persepsi publik dari spektrum sosial yang luas, sehingga data yang diperoleh merepresentasikan pengalaman empiris masyarakat dalam volume yang besar dan kompleks. Oleh karena itu, Jawa Barat berfungsi sebagai klaster utama dalam penelitian untuk menggambarkan persepsi kinerja Polri pada wilayah dengan intensitas interaksi sosial yang tinggi.

- b. Jawa Timur, populasi sekitar 41,81 juta jiwa, dengan kekuatan perekonomian yang tercermin dari kota-kota besar di Jawa Timur, diharapkan menampilkan interaksi yang khas antara sektor formal dan informal. Perpaduan ini memungkinkan penelitian untuk mengevaluasi bagaimana kebijakan dan kinerja lembaga pemerintahan, termasuk kepolisian, diterima dalam realitas ekonomi yang beragam. Sebagai provinsi dengan populasi terbesar kedua, Jawa Timur memiliki struktur sosial dan ekonomi yang relatif berimbang antara sektor pertanian, industri, dan jasa. Aktivitas sosial dan ekonomi yang tersebar merata di wilayah ini menciptakan pola interaksi kepolisian yang beragam, baik dalam konteks keamanan publik maupun pelayanan sosial. Kondisi ini memungkinkan penelitian untuk mengamati konsistensi persepsi kinerja Polri dalam lingkungan sosial yang heterogen namun stabil, sehingga memperkuat daya jelaskan model penelitian.
 - c. Jawa Tengah, dengan populasi 37,89 juta jiwa, menggabungkan nilai-nilai tradisional dengan modernitas. Kota-kota di Jawa Tengah mempertahankan warisan budaya yang kuat, sekaligus mengalami perkembangan ekonomi yang signifikan. Kondisi ini memungkinkan analisis terhadap keseimbangan antara pelestarian nilai budaya dan tuntutan modernisasi dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi negara. Jawa Tengah merepresentasikan wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk tinggi namun dengan dinamika sosial yang relatif stabil. Provinsi ini memiliki karakteristik masyarakat dengan pola interaksi sosial yang kuat dan tingkat konflik sosial yang relatif rendah dibandingkan wilayah metropolitan. Secara metodologis, kondisi ini penting sebagai wilayah pembanding untuk menilai imana kinerja kepolisian dipersepsikan dalam konteks sosial lebih stabil, sehingga memperkaya variasi data penelitian.
- atera Utara, dengan populasi 15,59 juta jiwa, merupakan provinsi an jumlah penduduk terbesar di luar Pulau Jawa, yang kaya akan ragam dan potensi ekonomi. Keberagaman ini menciptakan oleksitas sosial yang berdampak langsung pada kebutuhan



layanan kepolisian, khususnya dalam menjaga ketertiban umum, mengelola potensi konflik, serta memberikan pelayanan yang adil bagi masyarakat yang heterogen. Kondisi ini secara metodologis sangat penting karena memungkinkan pengujian hubungan antara kinerja Polri dan kepercayaan publik dalam konteks masyarakat multikultural. Dengan memasukkan Sumatera Utara, penelitian ini memperoleh dimensi analisis yang memperkuat validitas eksternal serta memperluas generalisasi temuan ke wilayah dengan kompleksitas sosial tinggi.

- e. Banten, dengan angka penduduk sekitar 12,43 juta jiwa, merupakan provinsi yang mengalami pertumbuhan urban dan industrialisasi secara signifikan dalam satu dekade terakhir. Pertumbuhan ini tidak hanya meningkatkan densitas penduduk, tetapi juga memperluas kompleksitas sosial dan ekonomi wilayah, termasuk mobilitas penduduk, aktivitas perdagangan, dan interaksi antara kawasan urban dan semi-urban. Kondisi ini berdampak langsung pada kebutuhan masyarakat terhadap layanan kepolisian, mencakup aspek keamanan, pemeliharaan ketertiban, dan pelayanan publik. Secara metodologis, Banten merepresentasikan wilayah transisi di mana sebagian masyarakat telah menempati struktur sosial yang mapan, sementara sebagian lainnya berada dalam dinamika sosial yang sedang berkembang. Keberagaman kondisi ini memberikan peluang unik bagi penelitian untuk menganalisis bagaimana persepsi publik terhadap kinerja kepolisian terbentuk dalam konteks perubahan sosial yang cepat dan berkelanjutan
- f. DKI Jakarta, dengan populasi sekitar 10,68 juta jiwa, merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi nasional. DKI Jakarta memiliki tingkat urbanisasi yang sangat tinggi serta konsentrasi layanan publik dan instansi pemerintahan. Kondisi ini menjadikan Jakarta sebagai barometer utama dalam mengukur kinerja pelayanan publik dan institusi negara, termasuk kinerja kepolisian, yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik. Sebagai pusat pemerintahan nasional dengan tingkat kepadatan dan aktivitas publik tertinggi. Selain itu, tingkat literasi publik dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik juga relatif tinggi. Kondisi ini menjadikan Jakarta sebagai *benchmark* dalam mengukur persepsi kinerja kepolisian dan kepercayaan publik dalam konteks pengawasan sosial yang kuat dan transparansi yang tinggi.



Sumatera Selatan, dengan populasi sekitar 9,46 juta jiwa, dipilih untuk mewakili kawasan di luar Pulau Jawa, Sulawesi Selatan memiliki karakteristik maritim dan budaya yang khas. Kota Makassar, sebagai kota ekonomi maritim provinsi ini, mengilustrasikan bagaimana faktor geografis dan kekhasan budaya lokal turut memainkan peran penting dalam pembentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja lembaga

negara. Provinsi ini memiliki peran strategis dalam aktivitas ekonomi, mobilitas penduduk, serta konektivitas antarwilayah di kawasan timur Indonesia. Tingkat pergerakan masyarakat yang tinggi, baik dalam aktivitas ekonomi, sosial, maupun administrasi publik, berimplikasi langsung pada intensitas interaksi masyarakat dengan institusi kepolisian. Selain itu, Sulawesi Selatan memiliki struktur sosial yang beragam dengan adanya kelompok masyarakat yang terorganisir berdasarkan norma adat, budaya, dan komunitas lokal. Keragaman ini memengaruhi pola interaksi sosial dan menekankan pentingnya peran kepolisian dalam menjaga stabilitas sosial serta memastikan ketertiban dan pelayanan publik berjalan efektif.

Pemilihan kluster ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ketujuh wilayah tersebut secara kolektif dapat mencerminkan persepsi yang representatif terhadap kinerja dan kepercayaan publik pada institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

II.3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel merupakan subset dari populasi yang dipilih secara representatif untuk mewakili karakteristik keseluruhan populasi dalam suatu penelitian (Creswell & Creswell, 2022). Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan melalui metode Multi-Stage Cluster Sampling. Menurut Creswell & Creswell (2022), ketika populasi yang akan diteliti sangat besar dan tersebar secara geografis sehingga sulit untuk memperoleh daftar lengkap seluruh anggotanya, multi-stage cluster sampling merupakan teknik sampling probabilitas yang efisien. Teknik ini melibatkan dua tahap: pertama, peneliti membagi populasi menjadi beberapa kelompok atau 'cluster' dan secara acak memilih beberapa cluster; kedua, di dalam setiap cluster terpilih, peneliti melakukan pengambilan sampel acak terhadap unit-unit individual. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data yang representatif sambil mengurangi biaya dan waktu penelitian. Yang kemudian terdiri dari dua tahap utama, yakni:

1. Pembagian Kluster Wilayah (Stratifikasi)

Populasi yang tersebar di seluruh Indonesia dibagi menjadi tujuh kluster berdasarkan wilayah terpilih, yaitu, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Banten, DKI Jakarta, Sumatera Utara dan Sulawesi Selatan. Pendekatan ini memastikan bahwa keragaman karakteristik regional tertangkap dalam penelitian.



an Responden di Dalam Masing-Masing Kluster
ster wilayah ditetapkan, di setiap kluster dilakukan pengambilan
ak menggunakan Simple Random Sampling. Hal ini menjamin
idu dalam kluster memiliki peluang yang sama untuk terpilih

Perhitungan Ukuran Sampel

Ukuran sampel awal dihitung untuk mengestimasi proporsi (termasuk tingkat kepercayaan publik) dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{e^2}$$

Dengan asumsi:

- $Z = 1,96$ (Tingkat kepercayaan 95%)
- $P = 0,3$ (Estimasi proporsi berdasarkan data awal penelitian)
- $e = 0,05$ (Margin of error 5%).

Sehingga diperoleh:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,3 \times 0,7}{(0,05)^2} = \frac{3,8416 \times 0,21}{0,0025} = \frac{0,806736}{0,0025} = 322,7$$

Sehingga diperoleh ukuran sampel awal sebesar $n = 322,7$ responden.

Selanjutnya, karena teknik pengambilan sampel menggunakan multi-stage cluster sampling, maka dilakukan penyesuaian dengan design effect (DEFF) untuk mengantisipasi peningkatan variansi akibat pengelompokan. Peneliti menggunakan asumsi design effect sebesar 1,2:

$$n_{DEFF} = 322,7 \times 1,2 = 387,24$$

Untuk mengantisipasi tingkat non-response sebesar 10%, ukuran sampel disesuaikan sebagai berikut:

$$n_{final} = \frac{387,24}{0,9} = 430,27 \approx 431$$



Dengan demikian, jumlah sampel akhir yang digunakan dalam penelitian ini esponden. Pembagian sampel dilakukan secara proporsional penduduk masing-masing kluster (provinsi terpilih) berdasarkan duk dari BPS tahun 2024.

Selanjutnya, untuk pembagian sampel secara proporsional pada 7 provinsi terpilih berdasarkan data populasi penduduk (dalam ribu jiwa) BPS tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel II.1 Jumlah Penduduk Kluster Terpilih

Provinsi di Indonesia	Jumlah Penduduk Menurut Provinsi di Indonesia (Ribu Jiwa)	
	2024	
Jawa Barat	50.345,2	50,35 juta
Jawa Timur	41.814,5	41,81 juta
Jawa Tengah	37.892,3	37,89 juta
Sumatera Utara	15.588,5	15,59 juta
Banten	12.431,4	12,43 juta
DKI Jakarta	10.684,9	10,68 juta
Sulawesi Selatan	9.463,4	9,46 juta

Sumber: BPS (2024).

Data populasi terbaru (dalam juta jiwa) untuk 7 provinsi terpilih adalah:

- Jawa Barat: 50,35 juta
- Jawa Timur: 41,81 juta
- Jawa Tengah: 37,89 juta
- Sumatera Utara: 15,59 juta
- Banten: 12,43 juta
- DKI Jakarta: 10,68 juta
- Sulawesi Selatan: 9,46 juta.

Total populasi:

$$N_{total} = 50,35 + 41,81 + 37,89 + 15,59 + 12,43 + 10,68 + 9,46 = 178,21 \text{ juta}$$



per provinsi dihitung dengan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N_{total}} \times n_{final}$$

Dengan perhitungan:

- Jawa Barat

$$\frac{50,35}{178,21} \times 431 = 121,9 \approx \mathbf{122}$$

- Jawa Timur

$$\frac{41,81}{178,21} \times 431 = 101,1 \approx \mathbf{101}$$

- Jawa Tengah

$$\frac{37,89}{178,21} \times 431 = 91,6 \approx \mathbf{92}$$

- Sumatera Utara

$$\frac{15,59}{178,21} \times 431 = 37,7 \approx \mathbf{38}$$

- Banten:

$$\frac{12,43}{178,21} \times 431 = 30,1 \approx \mathbf{30}$$

- DKI Jakarta:

$$\frac{10,68}{178,21} \times 431 = 25,8 \approx \mathbf{26}$$

- Sulawesi Selatan:

$$\frac{9,46}{178,21} \times 431 = 22,9 \approx \mathbf{22}$$

Jika dijumlahkan:

$$122 + 101 + 92 + 38 + 30 + 26 + 22 = 431$$

Jumlah sampel akhir adalah 431 responden. Pembagian sampel dilakukan secara proporsional berdasarkan populasi tiap provinsi (dalam juta jiwa) dengan data populasi penduduk BPS (2024), sehingga provinsi-provinsi terpilih memperoleh



ikut:

: 122 responden

: 101 responden

ah: 92 responden

- Sumatera Utara: 38 responden
- Banten: 30 responden
- DKI Jakarta: 26 responden
- Sulawesi Selatan: 22 responden.



II.3.3 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel yang akan menjadi dasar penyusunan kuisioner dalam penelitian ini dirincikan sebagai berikut:

Tabel II.2 Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator dan Sub Indikator	Pernyataan
1.	Indikator Teori Pengukuran Kinerja oleh Robbins & Judge (2006)	1. Kualitas - Mutu pelaksanaan dan hasil penyelesaian tugas institusional - Tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan yang diterima	1. Masyarakat menilai bahwa Polri melaksanakan dan menyelesaikan laporan atau kasus secara tuntas dan akurat, sehingga mencerminkan profesionalisme serta mutu kinerja institusional. 2. Masyarakat menilai bahwa pelayanan Polri dilakukan dengan standar mutu yang baik, baik dalam sikap petugas, proses pelayanan, maupun hasil akhir yang diterima.
		2. Kuantitas - Frekuensi dan konsistensi penanganan laporan atau pengaduan masyarakat - Tingkat ketersediaan dan intensitas keterlibatan petugas	1. Masyarakat menilai bahwa setiap laporan atau pengaduan yang disampaikan melalui berbagai saluran umumnya ditindaklanjuti oleh Polri secara aktif dan responsif, termasuk dengan memberikan informasi perkembangan penyelesaian secara berkala. 2. Masyarakat menilai bahwa petugas Polri secara konsisten hadir di lingkungan tempat tinggal mereka, terlibat dalam aktivitas sosial, dan merespons kebutuhan masyarakat, sehingga keberadaan mereka mudah dijangkau dan dirasakan manfaatnya.



		3. Ketepatan Waktu - Kecepatan respons terhadap laporan, pengaduan, atau panggilan darurat masyarakat - Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas oleh Polri	1. Masyarakat menilai seberapa cepat petugas Polri memberikan respons awal terhadap laporan, pengaduan, atau panggilan darurat yang disampaikan melalui berbagai saluran. 2. Masyarakat menilai sejauh mana Polri menyelesaikan laporan atau kasus sesuai dengan waktu yang wajar dan layak berdasarkan kompleksitas penanganan.
		4. Efektivitas - Pencapaian pelaksanaan tugas dan tujuan operasional maupun strategis dalam penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan. - Implikasi program kepolisian terhadap peningkatan rasa aman dan ketertiban di masyarakat	1. Masyarakat menilai keberhasilan Polri dalam melaksanakan tugas serta mencapai tujuan penegakan hukum serta pemeliharaan keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat. 2. Masyarakat menilai efektivitas program-program kepolisian seperti patroli rutin, operasi razia, penjagaan wilayah rawan, dan penyuluhan publik dalam meningkatkan rasa aman, menurunkan potensi kriminalitas, serta menciptakan ketertiban di lingkungan masyarakat.
		5. Kemandirian - Kemampuan Polri menjaga objektivitas dan integritas dalam pelaksanaan tugas sesuai kewenangan dan tanggung jawab institusional - Kebebasan Polri dari intervensi dalam pengambilan keputusan dan penegakan hukum	1. Masyarakat menilai kemampuan Polri melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab institusional, dengan tetap menjunjung tinggi integritas dan objektivitas, serta tidak terpengaruh oleh tekanan atau kepentingan pribadi maupun kelompok tertentu. 2. Masyarakat menilai kemampuan Polri membuat keputusan dan melaksanakan penegakan hukum secara independen tanpa adanya intervensi atau pengaruh dari



			pihak tertentu.
2.	Indikator Teori Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies oleh Kim (2005)	1. Komitmen yang Kredibel - Konsistensi dan keandalan Polri dalam melaksanakan tugas institusional dan pelayanan publik. - Akuntabilitas dan keterbukaan Polri dalam pengambilan keputusan dan tindakan. 2. Ketulusan - Pendekatan pelayanan yang humanis dan berorientasi kepentingan publik. - Sikap empatik Polri dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat	1. Masyarakat menilai tingkat konsistensi dan keandalan Polri dalam melaksanakan tugas serta memberikan pelayanan publik, termasuk dalam penanganan laporan, pengaduan, dan kegiatan operasional. 2. Masyarakat menilai tingkat akuntabilitas dan keterbukaan Polri dalam mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, keputusan, dan tindakan kepada publik. 1. Masyarakat menilai bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh Polri dilakukan dengan ketulusan dan berorientasi pada kepentingan serta kesejahteraan masyarakat. 2. Masyarakat menilai bahwa Polri menunjukkan kepedulian dengan cara mendengarkan, merespons permasalahan masyarakat secara serius dan hadir langsung saat masyarakat membutuhkan.



		3. Kejujuran - Konsistensi dan integritas tindakan Polri terhadap informasi dan kebijakan yang disampaikan. - Transparansi Polri dalam penyampaian informasi dan kebijakan publik	1. Masyarakat menilai konsistensi dan integritas tindakan Polri sesuai dengan informasi dan kebijakan yang disampaikan kepada publik. 2. Masyarakat menilai keterbukaan Polri dalam menyampaikan informasi dan kebijakan publik secara akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
		4. Kompetensi - Pengetahuan dan keterampilan profesional - Kapabilitas dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan masyarakat	1. Masyarakat menilai bahwa anggota Polri memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani masalah penegakan hukum, keamanan, dan ketertiban masyarakat. 2. Masyarakat menilai bahwa Polri memiliki kapabilitas dalam menerapkan kompetensi profesional untuk memberikan layanan cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat, termasuk dalam penanganan laporan, pengaduan, dan situasi darurat.
		5. Keadilan - Penerapan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam kebijakan, prosedur dan pelayanan publik - Pelaksanaan penegakan hukum yang berlandaskan objektivitas dan kesetaraan	1. Masyarakat menilai tingkat penerapan setiap kebijakan dan pelayanan publik oleh Polri diterapkan secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, atau latar belakang lainnya. 2. Masyarakat menilai sejauh mana seluruh tindakan penegakan hukum dan pelayanan kepolisian dilakukan secara objektif, untuk seluruh masyarakat dan berdasarkan hukum yang berlaku.



II.3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan serangkaian prosedur sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian secara akurat (Sugiyono, 2020). Menurut Creswell & Creswell (2022), pengumpulan data merupakan proses sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan guna menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuisioner. Kuisioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer dari masyarakat yang menjadi responden penelitian. Kuisioner dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia serta tingkat kepercayaan publik, dengan item-item pertanyaan yang merujuk pada lima dimensi kepercayaan menurut teori Kim (2005), yaitu Komitmen yang Kredibel, Ketulusan, Kejujuran, Kompetensi, dan Keadilan. Kuisioner disebarakan secara acak pada responden yang telah dipilih melalui teknik Multi-Stage Cluster Sampling pada kluster wilayah, sehingga menghasilkan data yang representatif.

II.3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian harus memenuhi standar validitas dan reliabilitas sehingga temuan yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket.

Angket disusun sebagai alat utama untuk mengumpulkan data primer dari masyarakat. Kuisioner dirancang dengan merujuk pada indikator-indikator yang telah dioperasionalkan berdasarkan teori kepercayaan Kim (2005) (dimensi Komitmen yang Kredibel, Ketulusan, Kejujuran, Kompetensi, dan Keadilan). Setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert.

Dalam pengukuran data, penelitian ini menggunakan skala Likert yang merupakan metode pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Skala Likert merupakan salah satu metode pengukuran yang paling populer untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial Creswell & Creswell (2022). Skala Likert dipilih karena memudahkan responden dalam mengekspresikan tingkat kesepakatan mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disusun.



Setiap item pertanyaan pada kuisioner menggunakan skala 1 sampai 4, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel II.3 Skala Pengukuran Persepsi Responden

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Nadler, J., Weston, R., & Voyles, E. (2015). Stuck in the Middle: The Use and Interpretation of Mid-Points in Items on Questionnaires. *The Journal of General Psychology*, 142(2), 71–89.

Dalam studi Nadler, Weston, & Voyles (2015), 28 pernyataan sikap yang sama disajikan dalam tiga format respons berbeda: skala 4 poin “forced choice” tanpa titik tengah, skala 5 poin dengan midpoint “neither,” dan skala 4 poin plus opsi “no opinion” yang diletakkan setelah setiap item. Peneliti juga menyisipkan satu pertanyaan eksplisit untuk meminta responden menjelaskan makna “titik tengah” pada skala tersebut. Hasil kualitatif menunjukkan bahwa interpretasi terhadap midpoint sangat beragam, responden menyebutnya “no opinion,” “don’t care,” “unsure,” “neutral,” “equal/both,” atau sekadar “neither” menandakan bahwa satu label midpoint tidak mampu mewakili kondisi psikologis yang konsisten bagi semua orang.

Secara kuantitatif, frekuensi pemilihan “neither” pada skala 5-poin jauh lebih tinggi dibandingkan pemilihan “no opinion” pada format 4+1 untuk seluruh item yang diuji, menunjukkan bahwa opsi midpoint yang terlalu umum memicu respons yang beragam dan tidak konsisten. Sebaliknya, format 4 poin forced choice memaksa responden memilih antara kesepakatan atau penolakan, sehingga pola endorsement menjadi lebih stabil dan setiap skor (1–4) mencerminkan posisi yang tegas. Dengan demikian, skala 4 poin tanpa midpoint terbukti meningkatkan kejelasan makna tiap opsi dan memperkuat validitas pengukuran sikap dengan secara efektif mengurangi bias kecenderungan memilih titik tengah (central tendency bias).



Skala 4 poin forced-choice ini diadopsi dari studi Nadler, Weston yang menegaskan bahwa menghilangkan opsi netral (“titik tengah”) akan dipaksa memilih antara sisi positif atau negatif, sehingga meningkatkan kejelasan interpretasi skor.

Kuisioner disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, and Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

2, Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Dalam penelitian, peneliti menggunakan skala Likert 4 poin atau genap karena dapat membantu dalam menghindari "Central Tendency Bias" yang dapat terjadi pada skala Likert ganjil. Central Tendency Bias adalah tendensi responden untuk memberikan jawaban yang cenderung pada pilihan tengah pada skala Likert ganjil, seperti 3 poin atau 5 poin, yang dapat menyebabkan hasil yang tidak akurat. Empat skala pilihan terkadang juga digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa responden memilih salah satu kutub karena pilihan netral tidak tersedia.

II.3.6 Uji Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, uji uji instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dan uji reabilitas merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data menghasilkan informasi yang akurat dan konsisten. Validitas berfungsi untuk mengkonfirmasi bahwa item-item pada kuesioner benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud, sedangkan reliabilitas menunjukkan konsistensi instrumen dalam menghasilkan data.

II.3.6.1 Uji Validitas

Untuk menguji validitas kuesioner adalah dengan mengukur korelasi antara setiap item dengan skor total kuesioner. Nilai korelasi (r) yang tinggi menunjukkan bahwa masing-masing item berkontribusi secara signifikan dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai kritis (nilai r tabel) pada tingkat signifikansi tertentu, maka item tersebut dianggap valid. Adapun kriteria yang digunakan adalah:

- Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka item tersebut dikatakan valid.
- Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Metode ini memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur, dalam hal ini persepsi masyarakat terhadap kinerja kepolisian dan tingkat kepercayaan publik.

II.3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen pengukuran menghasilkan data yang konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha melalui perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60



reliabilitas yang dapat diterima. Mereka menegaskan bahwa ambang batas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran secara konsisten mengukur yang dimaksud dalam berbagai konteks. Nilai Alpha yang rendah menunjukkan konsistensi internal yang buruk, sehingga item-item dalam kuesioner tidak mengukur konsep yang sama secara efektif. Yang artinya instrumen tersebut tidak reliabel apabila:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen tersebut dianggap reliabel.
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

II.3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah prosedur penting dalam analisis regresi yang digunakan untuk memastikan bahwa model memenuhi sejumlah asumsi dasar yang diperlukan agar hasil analisis dapat diandalkan. Untuk memastikan keabsahan model regresi linear berganda, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik sebagai berikut:

II.3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah residual (error) dari model regresi menyebar mendekati distribusi normal. Residual yang berdistribusi normal merupakan salah satu syarat agar penarikan kesimpulan dalam analisis regresi dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

1. Metode Pengujian

- Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) atau Shapiro-Wilk untuk menguji normalitas residual.
- Selain itu, dapat pula dilakukan pengecekan visual menggunakan Normal Probability Plot (P-P Plot) atau histogram residual.

2. Hipotesis Pengujian

- H_0 : Residual terdistribusi normal.
- H_1 : Residual tidak terdistribusi normal.

3. Kriteria Keputusan (p -value)

- Jika nilai p -value $> 0,05$, maka terima H_0 dan disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal.
- Jika nilai p -value $< 0,05$, maka tolak H_0 dan disimpulkan bahwa residual tidak terdistribusi normal.

Dengan demikian, apabila hasil pengujian menunjukkan p -value yang lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas pada model regresi ini terpenuhi.

II.3.7.2 Uji Linearitas



Uji linearitas merupakan salah satu tahapan penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linier. Hubungan linier dimaknai sebagai hubungan sentasikan secara memadai oleh sebuah garis lurus, sehingga variabel independen diikuti oleh perubahan yang proporsional pada variabel dependen. Pemenuhan asumsi linearitas menjadi krusial karena model

regresi linier secara teoritis dan matematis dibangun atas dasar hubungan linier antarvariabel.

Apabila hubungan antara variabel independen dan dependen tidak bersifat linier, maka penggunaan model regresi linier menjadi tidak tepat, sehingga hasil estimasi koefisien regresi, uji signifikansi, serta kesimpulan penelitian berpotensi menjadi bias dan menyesatkan. Oleh karena itu, sebelum dilakukan pengujian regresi linier, perlu dipastikan terlebih dahulu bahwa pola hubungan antarvariabel memenuhi asumsi linearitas.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (*Sig.*) pada komponen Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05, maka tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linier, sehingga hubungan antarvariabel dapat dinyatakan linier.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (*Sig.*) pada komponen Deviation from Linearity lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linier, sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan tidak linier.

II.3.7.3 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki korelasi yang sangat tinggi. Hal ini dapat menyebabkan ketidakstabilan pada estimasi koefisien regresi karena sulit untuk menentukan kontribusi masing-masing variabel secara independen.

Untuk masing-masing variabel independen nilai Variance Inflation Factor (VIF) dihitung sebagai berikut:

$$VIF_{X_i} = \frac{1}{1 - R_{X_i}^2}$$

di mana $R_{X_i}^2$ adalah koefisien determinasi dari X_i regresi terhadap seluruh variabel independen lainnya.

Nilai tolerance (toleransi) merupakan kebalikan dari VIF dan dihitung dengan rumus sebagai berikut:



$$Tolerance_{X_i} = 1 - R_{X_i}^2 = \frac{1}{VIF_{X_i}}$$

tinggi (umumnya di atas 10) atau nilai tolerance yang rendah (di bawah 0,1) menunjukkan adanya masalah multikolinearitas dalam

Nilai VIF yang tinggi (umumnya di atas 10) atau nilai tolerance yang rendah (umumnya di bawah 0,1) menunjukkan adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi.

II.3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dalam regresi linear, salah satu asumsi yang perlu dipenuhi adalah homoskedastisitas, yaitu kondisi ketika residual memiliki varians yang relatif konstan pada seluruh nilai prediksi. Apabila varians residual tidak konstan, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat memengaruhi ketepatan estimasi standar error dan berimplikasi pada ketepatan pengujian signifikansi (uji t dan uji F).

Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode grafis (scatterplot) dengan bantuan program IBM SPSS. Pemeriksaan dilakukan melalui penyajian sebaran antara nilai prediksi (fitted values) yang telah distandarisasi dan nilai residual yang telah distandarisasi, sehingga pola penyebaran residual dapat diamati secara visual.

Kriteria penentuan ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini didasarkan pada pola sebaran titik-titik dalam scatterplot, yaitu:

1. Tidak terjadi heteroskedastisitas (asumsi homoskedastisitas terpenuhi) apabila titik-titik residual:
 - Menyebar secara acak,
 - Tidak membentuk pola tertentu,
 - Menyebar di atas dan di bawah garis/sumbu nol secara relatif merata.
2. Terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik residual:
 - Membentuk pola tertentu yang jelas, seperti pola mengerucut (cone shape), melebar, bergelombang, atau pola sistematis lainnya,
 - Menunjukkan adanya perubahan varians residual pada nilai prediksi tertentu.

Dengan demikian, melalui uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot, pastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi varians residual sehingga model layak digunakan untuk analisis regresi dan pengujian



II.3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen secara simultan. Teknik analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independen mampu menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen, baik secara bersama-sama maupun secara parsial dengan mengendalikan pengaruh variabel independen lainnya dalam satu model analisis.

Penggunaan regresi linear berganda memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kontribusi relatif masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat diketahui variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan serta arah pengaruh yang ditimbulkan. Dengan demikian, metode ini tidak hanya menjelaskan keberadaan hubungan antarvariabel, tetapi juga memberikan gambaran kuantitatif mengenai besarnya pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dimensi-dimensi kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik. Kinerja kepolisian dalam penelitian ini tidak diposisikan sebagai satu konstruk tunggal, melainkan dioperasionalkan ke dalam beberapa dimensi yang mengacu pada teori kinerja Robbins & Judge, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Setiap dimensi tersebut diasumsikan memiliki peran dan kontribusi yang berbeda dalam membentuk kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Pemilihan regresi linear berganda sebagai teknik analisis didasarkan pada karakteristik penelitian yang melibatkan lebih dari satu variabel independen serta bertujuan untuk menguji pengaruhnya secara simultan terhadap satu variabel dependen. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana berbagai aspek kinerja kepolisian secara kolektif maupun individual memengaruhi tingkat kepercayaan publik.

Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$



I:

ayaan Publik

as Kerja

tas Kerja

- X_3 = Ketepatan Waktu
- X_4 = Efektivitas
- X_5 = Kemandirian
- a = Konstanta
- b_1 – b_5 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen
- e = Error (residual)

Melalui analisis regresi linear berganda ini, peneliti dapat mengetahui arah dan besaran pengaruh masing-masing dimensi kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap tingkat kepercayaan publik. Hasil analisis selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis serta penarikan kesimpulan mengenai hubungan antara variabel kinerja kepolisian dan kepercayaan publik dalam penelitian ini.

II.3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan tahapan analisis statistik yang dilakukan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda, melalui dua pendekatan utama, yaitu uji simultan (Uji F) dan uji parsial (Uji t).

II.3.9.1 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk menilai kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Secara statistik, uji F membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau melihat nilai signifikansi (probability value). Adapun hipotesis dalam uji F dirumuskan sebagai berikut:

- H_0 (hipotesis nol): Seluruh variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- H_1 (hipotesis alternatif): Seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



n keputusan adalah sebagai berikut:

signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, uji F digunakan untuk memastikan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara keseluruhan.

II.3.9.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial). Melalui uji ini dapat diketahui variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan dan variabel mana yang tidak berpengaruh signifikan dalam model regresi yang digunakan.

Hipotesis yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- H_0 (hipotesis nol): Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- H_1 (hipotesis alternatif): Variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t memberikan informasi mengenai kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih spesifik terkait hubungan antarvariabel dalam penelitian.

II.3.10 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar variasi pada variabel dependen (Tingkat Kepercayaan Publik) dapat dijelaskan oleh variabel independen (Kinerja Kepolisian). Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, dimana:

Nilai R^2 (koefisien determinasi) digunakan untuk mengukur proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel X, yaitu:

$$R^2 = SSR / SST = 1 - (SSE / SST)$$



Dengan keterangan:

SSR = Sum of Squares Regression (jumlah kuadrat regresi)

SSE = Sum of Squared Errors (jumlah kuadrat error)

SST = Total Sum of Squares (jumlah total kuadrat).

- Semakin mendekati 1 nilai R^2 , maka model regresi memiliki kemampuan yang lebih tinggi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.
- Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati 0 menunjukkan bahwa variabel independen hanya sedikit menjelaskan variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang tinggi menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen. Dengan demikian, model tersebut dianggap memiliki kecocokan yang baik dalam menggambarkan fenomena yang diteliti.

Nilai koefisien determinasi (R^2) yang tinggi menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi mampu menjelaskan proporsi yang besar dari variasi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik pula kemampuan model dalam merepresentasikan hubungan antar variabel, sehingga model dianggap memiliki kemampuan representasi yang baik terhadap data dan dalam menggambarkan fenomena yang diteliti.

III.3.11 Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian kuantitatif, analisis statistik deskriptif merupakan salah satu langkah awal yang penting untuk memahami karakteristik data yang dikumpulkan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi jawaban responden, kecenderungan pusat data, dan tingkat variasi jawaban, sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Dengan demikian, statistik deskriptif berfungsi sebagai alat eksplorasi data sekaligus landasan interpretasi temuan penelitian.

Secara umum, statistik deskriptif dapat menyajikan informasi mengenai:

1. Rata-rata (mean), untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden.
2. Standar deviasi (SD), untuk menilai tingkat variasi atau konsistensi jawaban.
3. Nilai minimum dan maksimum, untuk memahami batas bawah dan atas distribusi data.



Perhitungan

gan statistik dalam penelitian ini dilakukan menggunakan IBM tungannya tetap dijelaskan sebagai landasan akademis.

ta (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan:

- $\bar{X}$ = rata-rata skor responden pada suatu variabel atau dimensi
- X_i = skor individu responden
- N = jumlah responden

Rata-rata digunakan untuk menggambarkan nilai tengah yang mewakili seluruh responden, sehingga dapat mengindikasikan kecenderungan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

2. Standar Deviasi (SD)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{N - 1}}$$

Keterangan:

- SD = ukuran penyebaran data
- X_i = skor individu responden
- $\bar{X}$ = rata-rata skor
- N = jumlah responden

Standar deviasi menilai sejauh mana skor responden menyebar dari rata-rata. Nilai SD yang kecil menunjukkan jawaban yang relatif homogen, sedangkan nilai SD yang besar menunjukkan variasi persepsi yang lebih tinggi di antara responden.

3. Nilai Minimum dan Maksimum

- Nilai minimum menunjukkan skor terendah yang diperoleh dari responden.
- Nilai maksimum menunjukkan skor tertinggi.

Kedua indikator ini berguna untuk mengetahui rentang skor serta mendeteksi nilai ekstrem dalam data.



Indikator Tingkat Kepercayaan Publik

Untuk mempermudah interpretasi hasil analisis deskriptif, skor rata-rata tiap indikator digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara

Republik Indonesia dikategorikan menjadi tiga tingkat berdasarkan prinsip equal interval. Pendekatan ini memastikan setiap kategori memiliki rentang yang proporsional dan konsisten secara matematis, sehingga interpretasi hasil dapat dilakukan secara objektif.

Tabel II.4. Pedoman Kategorisasi Tingkat Kepercayaan Publik

Rentang Mean	Keterangan
1,00 – 2,00	Rendah
2,01 – 3,00	Sedang
3,01 – 4,00	Tinggi

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti berdasarkan prinsip equal interval pada skala Likert 1–4.

Kategori ini berfungsi sebagai landasan interpretasi deskriptif, sehingga setiap skor rata-rata yang diperoleh dari analisis IBM SPSS dapat dikaitkan langsung dengan tingkat kepercayaan publik. Pedoman ini juga menjadi acuan dalam pembahasan hasil penelitian pada Bab Hasil, serta mendukung penarikan kesimpulan mengenai tingkat kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia

Dalam penelitian ini, perhitungan statistik deskriptif dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25, yang memungkinkan perhitungan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, serta nilai minimum dan maksimum dilakukan secara otomatis. Penggunaan IBM SPSS memastikan keakuratan perhitungan dan efisiensi waktu, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan yang mungkin terjadi jika perhitungan dilakukan secara manual. Berdasarkan output IBM SPSS, peneliti dapat mengidentifikasi dimensi atau variabel yang memperoleh skor tertinggi maupun terendah, sehingga memudahkan dalam menafsirkan karakteristik data secara sistematis.

Analisis statistik deskriptif memiliki peran penting dalam penelitian kuantitatif karena memungkinkan peneliti untuk memahami karakteristik data secara menyeluruh. Dengan analisis ini, peneliti dapat mengidentifikasi kecenderungan umum serta pola jawaban responden, sehingga memberikan gambaran awal mengenai persepsi atau opini yang dikumpulkan. Selain itu, analisis deskriptif juga menilai konsistensi maupun variasi persepsi antarresponden, mengetahui sejauh mana jawaban yang diberikan homogen atau tidak. Selanjut, analisis ini membantu menentukan dimensi atau variabel skor tertinggi dan terendah, yang menjadi dasar interpretasi lebih lanjut dalam penelitian.

