

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN MENGENAI KASUS PENEMBAKAN  
SISWA SMK 4 SEMARANG DAN INTENSITAS INTERAKSI DENGAN POLISI  
TERHADAP CITRA POLRESTABES KOTA SEMARANG**

**Aksani Rahma Isnaeni, Turnomo Rahardjo, Nurul Hasfi**  
[aksanirahmaisna@gmail.com](mailto:aksanirahmaisna@gmail.com)

**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jalan dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275 Telepon/Faksimile (024) 74605407**

**ABSTRACT**

Public trust in the police institution is a crucial indicator in realizing a fair and transparent legal system. In this context, the image of the Semarang City Police (Polrestabes Semarang) reflects how the public evaluates the performance and interactions built by the police officers. This study aims to examine the relationship between the public's level of knowledge regarding the shooting case involving a student from SMK 4 Semarang and the intensity of their interactions with police officers on the image of Polrestabes Semarang. Employing a quantitative method with a survey approach involving 100 respondents aged over 17 years from Semarang City and grounded in attribution theory, the data were analyzed using Spearman's Rho correlation test with the help of SPSS software. The results indicate a significant relationship between the police image and two key variables: the public's knowledge of police-related issues and their direct interaction experiences with officers. These findings highlight the importance of transparent public communication strategies and the development of humanistic and sustainable social interaction programs to strengthen public trust and foster a positive image of the police institution.

**Keywords: police image, public knowledge, interaction intensity, Polrestabes Semarang, shooting case, public perception.**

**ABSTRAK**

Kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian merupakan indikator penting dalam mewujudkan sistem hukum yang adil dan transparan. Dalam konteks ini, citra Polrestabes Kota Semarang mencerminkan bagaimana masyarakat menilai kinerja serta interaksi yang dibangun oleh aparat kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang dan intensitas interaksi masyarakat dengan aparat kepolisian terhadap citra Polrestabes Semarang. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden warga Kota Semarang berusia di

atas 17 tahun dan berlandaskan teori atribusi, data dianalisis melalui uji korelasi Spearman Rho dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara citra kepolisian dengan dua variabel utama, yaitu pengetahuan masyarakat terhadap isu kepolisian dan pengalaman interaksi langsung dengan aparat. Temuan ini menunjukkan pentingnya strategi komunikasi publik yang transparan dan program interaksi sosial yang humanis dan berkelanjutan guna memperkuat kepercayaan masyarakat dan membentuk citra institusi kepolisian yang positif.

**Kata kunci : citra kepolisian, pengetahuan masyarakat, intensitas interaksi, Polrestabes Semarang, kasus penembakan, persepsi publik.**

## **PENDAHULUAN**

Citra merupakan persepsi publik yang terbentuk berdasarkan pengalaman langsung maupun komunikasi dari suatu institusi, dan berperan penting dalam menentukan keberhasilan serta keberlangsungan lembaga tersebut (Jefkins, 2014). Citra yang positif dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas, sementara citra negatif dapat memicu penolakan dan krisis kepercayaan. Di era keterbukaan informasi dan kecepatan arus digital, pengelolaan citra menjadi semakin krusial, terlebih bagi institusi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti kepolisian. Polrestabes Kota Semarang sebagai institusi penegak hukum memikul tanggung jawab besar dalam membangun citra positif melalui pelayanan yang profesional, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berbagai studi menunjukkan bahwa citra institusi dipengaruhi oleh intensitas

interaksi serta tingkat pengetahuan masyarakat (Morissan, 2010; Winarto et al., 2023; Darina et al., 2024). Interaksi yang berulang dan bermakna mendorong pembentukan hubungan interpersonal yang kuat, sementara pengetahuan yang baik terhadap suatu institusi dapat membentuk persepsi yang lebih objektif. Dalam konteks kepolisian, intensitas interaksi yang positif antara aparat dan warga memiliki kontribusi penting dalam membentuk citra polisi yang humanis dan terpercaya. Sebaliknya, interaksi yang minim atau negatif dapat memperkuat stigma negatif yang ada.

Kasus penembakan terhadap siswa SMK 4 Semarang pada 24 November 2024 menjadi momen penting yang memengaruhi persepsi publik terhadap Polrestabes Kota Semarang. Ketidaksesuaian antara klaim awal polisi dan bukti CCTV, serta minimnya transparansi dalam penanganan awal kasus,

memicu gelombang kritik dan ketidakpercayaan masyarakat. Meskipun akhirnya kasus ini berujung pada pengakuan pelanggaran prosedur dan pemberhentian tidak hormat terhadap pelaku, dinamika tersebut memperlihatkan betapa rapuhnya citra institusi apabila tidak dikelola dengan baik. Respons masyarakat yang luas di media sosial menunjukkan pentingnya keterbukaan informasi serta akuntabilitas aparat dalam membangun kepercayaan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu (Salas Ayala et al., 2022; Luye Li & Ivan Sun, 2023) menguatkan bahwa pengetahuan dan interaksi publik memiliki pengaruh terhadap citra institusi, meskipun terdapat pula temuan yang menunjukkan hasil berbeda (Dian Setyawati et al., 2017). Inkonsistensi temuan tersebut membuka ruang bagi penelitian lanjutan untuk memperkaya literatur dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang dan intensitas interaksi masyarakat dengan polisi terhadap citra Polrestabes Kota Semarang.

Pemilihan lokasi penelitian di Kota Semarang didasarkan pada kompleksitas dinamika sosial dan tingginya aktivitas

masyarakat sebagai representasi wilayah perkotaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam merumuskan strategi komunikasi publik yang lebih humanis dan partisipatif, guna memperkuat citra positif kepolisian di mata masyarakat.

## **RUMUSAN MASALAH**

Citra institusi kepolisian idealnya terbentuk melalui pelayanan publik yang profesional, transparan, dan responsif. Polrestabes Kota Semarang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat melalui keterbukaan informasi dan interaksi langsung. Namun, berbagai kasus yang viral di media sosial, seperti penembakan siswa SMK 4 Semarang, serta pengalaman negatif masyarakat saat berinteraksi dengan aparat, telah memicu penurunan kepercayaan publik. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan di lapangan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengajukan dua pertanyaan utama: apakah terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kasus penembakan dengan citra Polrestabes Semarang, dan apakah intensitas interaksi

masyarakat dengan polisi turut memengaruhi citra tersebut.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang terhadap citra Polrestabes Semarang
- b. Untuk mengetahui hubungan antara intensitas interaksi dengan polisi terhadap citra Polrestabes Semarang

## **KERANGKA TEORETIS**

### **Paradigma Positivistik**

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, yang berorientasi pada pengamatan empiris, studi variabel, serta pengembangan teori untuk memahami realitas objektif. Menurut Babbie (2020), positivisme merupakan suatu cara pandang yang menekankan bahwa hubungan sebab-akibat antar variabel dapat dijelaskan melalui metode ilmiah yang terukur dan berbasis data. Dengan pendekatan ini, penelitian berusaha mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara hubungan tingkat pengetahuan mengenai kasus tersebut dan tingkat pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan kepolisian, sehingga

dapat diperoleh pemahaman yang lebih terukur dan sistematis mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut membentuk citra institusi kepolisian.

### **Teori Sistem**

Teori sistem pertama kali diperkenalkan oleh Ludwig von Bertalanffy dalam bidang biologi dan kemudian diadaptasi ke dalam ilmu komunikasi oleh tokoh-tokoh seperti James E. Grunig dan Todd Hunt. Dalam konteks komunikasi organisasi, teori ini memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang terus berinteraksi dengan lingkungannya melalui proses pertukaran informasi dan umpan balik. Public relations dalam kerangka teori sistem dipahami sebagai fungsi strategis yang mengelola komunikasi dua arah secara simetris antara organisasi dan publiknya (Grunig & Hunt dalam Kriyantono, 2014).

Heath (dalam Kriyantono, 2014) menekankan bahwa teori sistem membantu memahami bagaimana organisasi membangun hubungan timbal balik dengan publik, terutama dalam situasi krisis. Organisasi dituntut untuk transparan dan responsif terhadap kebutuhan publik agar tetap menjaga kepercayaan dan reputasinya. Smith dan Doe (2022) menggambarkan bahwa institusi memproses input berupa

informasi publik dan menghasilkan output berupa citra atau reputasi, dengan feedback sebagai mekanisme penguat hubungan.

Sementara itu, Waeraas dan Sataoen (2013) menunjukkan bahwa reputasi dibentuk melalui pertukaran legitimasi dan pengetahuan antara institusi dan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, teori sistem digunakan untuk menjelaskan bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat tentang kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang memengaruhi citra Polrestabes Kota Semarang. Ketika masyarakat memperoleh informasi yang transparan dan responsif dari institusi, persepsi terhadap institusi menjadi lebih positif. Selain itu, teori ini juga menjelaskan hubungan antara intensitas interaksi masyarakat dengan aparat kepolisian terhadap pembentukan citra. Interaksi yang bersifat terbuka, partisipatif, dan berkelanjutan dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas publik (Smith & Macias, 2019).

Prinsip komunikasi dua arah yang dikembangkan oleh Grunig dalam model public relations menekankan pentingnya dialog dan partisipasi aktif publik dalam penyelesaian isu-isu sosial (Liu et al., 2023). Dalam situasi krisis seperti kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang, efektivitas komunikasi kepolisian dalam

merespons isu menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi publik. Sebagaimana dijelaskan oleh Grunig (2017), organisasi yang telah menjalin hubungan yang kuat dengan publik sebelumnya akan lebih dipercaya dalam menangani krisis. Oleh karena itu, teori sistem menjadi landasan yang relevan dalam menganalisis bagaimana pengetahuan dan intensitas interaksi publik dengan kepolisian membentuk citra Polrestabes Kota Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan terikat (Darwin et al., 2021). Variabel bebas terdiri dari tingkat pengetahuan mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang (X1) dan intensitas interaksi dengan polisi (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah citra Polrestabes Kota Semarang (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Semarang, laki-laki maupun perempuan, berusia 17–60 tahun, yang memiliki SIM, pernah berinteraksi langsung dengan polisi, dan mengetahui informasi mengenai kasus penembakan tersebut.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability

sampling dengan pendekatan purposive sampling (Creswell, 2014), dengan kriteria responden yang relevan terhadap topik penelitian. Jumlah sampel yang digunakan berkisar antara 100–200 responden, mengacu pada rekomendasi Hair et al. (2014), guna menjamin keterwakilan populasi dan keandalan analisis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang serta intensitas interaksi dengan aparat kepolisian terhadap citra Polrestabes Kota Semarang. Analisis dilakukan terhadap 100 responden warga Kota Semarang dengan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis korelasi Spearman's Rho. Sebelum pengujian korelasi, dilakukan uji normalitas data menggunakan metode Shapiro-Wilk yang menunjukkan bahwa ketiga variabel utama tidak berdistribusi normal (nilai signifikansi  $< 0,05$ ). Dengan demikian, pendekatan statistik non-parametrik dianggap paling sesuai.

### **1. Hubungan Pengetahuan Kasus Penembakan dan Citra Polrestabes**

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara tingkat pengetahuan masyarakat tentang kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang dengan citra Polrestabes Kota Semarang ( $r = 0,910$ ;  $p < 0,001$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang terhadap kasus tersebut, maka semakin positif pula citra institusi kepolisian yang terbentuk dalam persepsi mereka. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan masyarakat berkorelasi dengan penilaian negatif terhadap Polrestabes Semarang.

Data deskriptif mendukung hasil ini, di mana 75% responden tergolong dalam kategori tingkat pengetahuan “rendah” hingga “sangat rendah”. Pada saat yang sama, sebanyak 78% responden memberikan penilaian negatif terhadap citra kepolisian (52 orang menyatakan “buruk” dan 26 orang “kurang baik”). Fakta ini mengindikasikan bahwa akses terhadap informasi yang terbatas atau tidak transparan berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi negatif di kalangan publik.

Temuan ini selaras dengan teori sistem yang dikembangkan oleh Grunig (2013), di mana sebuah organisasi dipandang sebagai bagian dari sistem sosial terbuka yang bergantung pada arus informasi dan interaksi timbal balik dengan publiknya.

Dalam kerangka ini, institusi seperti Polrestabes Semarang harus mampu menyediakan informasi secara terbuka dan akuntabel untuk membangun kepercayaan dan legitimasi institusional. Ketika informasi publik dibatasi, masyarakat cenderung membentuk persepsi berdasarkan asumsi atau informasi sekunder yang bias, sehingga potensi terbentuknya citra negatif meningkat.

Hal ini juga mendukung pendekatan hubungan simetris dua arah dari Grunig dan Grunig (2011), yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan partisipatif antara organisasi dan publik. Informasi yang disampaikan secara transparan menciptakan pemahaman yang lebih objektif dan memungkinkan publik untuk menilai kinerja institusi secara adil.

Secara praktis, hasil ini menggarisbawahi bahwa pengetahuan publik bukan hanya variabel pasif, tetapi berfungsi sebagai refleksi dari sistem komunikasi institusi. Studi dari Alves & Raposo (2010) serta Raharjo & Pamungkas (2022) menunjukkan bahwa informasi yang jelas dan konsisten tentang suatu institusi secara signifikan meningkatkan persepsi positif terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, dalam konteks Polrestabes Semarang, penyebaran informasi yang akurat dan transparan mengenai isu-isu kritis seperti

kasus penembakan menjadi sangat penting dalam membangun citra yang positif.

## **2. Hubungan Intensitas Interaksi dan Citra Polrestabes**

Selain pengetahuan, intensitas interaksi masyarakat dengan aparat kepolisian juga menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap citra Polrestabes Semarang ( $r = 0,958$ ;  $p < 0,001$ ). Semakin sering dan bermakna interaksi yang dilakukan masyarakat dengan polisi, semakin baik pula persepsi masyarakat terhadap institusi tersebut. Interaksi yang bersifat humanis dan positif berpotensi membentuk kepercayaan, sementara interaksi yang buruk atau minim justru mendorong terbentuknya citra negatif.

Data deskriptif mengungkapkan bahwa hanya 23% responden memiliki intensitas interaksi yang tinggi, sementara sisanya (77%) tergolong dalam kategori “rendah” hingga “sangat rendah”. Rendahnya intensitas ini berkorelasi dengan penilaian negatif terhadap institusi, sebagaimana terlihat dari 78 responden yang menyatakan citra Polrestabes buruk hingga kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan interaksi berpotensi menurunkan persepsi positif masyarakat.

Dalam kerangka teori sistem, hasil ini memperkuat asumsi bahwa organisasi harus menjaga keseimbangan dan keberlanjutan dalam hubungannya dengan lingkungan eksternal (Grunig, 2013). Ketika saluran komunikasi dan interaksi tidak berjalan secara intensif, maka organisasi kehilangan input dan feedback dari masyarakat, yang berdampak pada citra dan reputasi yang cenderung negatif atau tidak seimbang.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian oleh Winarto et al. (2023), yang menekankan bahwa intensitas interaksi interpersonal dalam suatu lembaga memiliki dampak signifikan terhadap pembentukan persepsi dan reputasi lembaga tersebut. Interaksi yang bermakna memungkinkan publik merasakan kehadiran dan komitmen institusi secara nyata, bukan hanya melalui media. Studi serupa oleh Abdelbadie & Salama (2024) dan Bringle & Hatcher (2002) menunjukkan bahwa interaksi sosial yang terbuka, akuntabel, dan kolaboratif memperkuat kepercayaan dan citra positif institusi dalam jangka panjang.

### **3. Implikasi dan Integrasi Teoretis**

Dua variabel utama dalam penelitian ini—pengetahuan dan intensitas interaksi—secara konsisten menunjukkan kontribusi yang kuat dalam membentuk persepsi

masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam perspektif teori sistem, hal ini mencerminkan bahwa citra institusi tidak dibentuk secara sepihak oleh kinerja internal, melainkan melalui proses interaksi dan komunikasi dua arah yang aktif dengan masyarakat. Pengetahuan berfungsi sebagai indikator dari keterbukaan informasi, sementara interaksi mencerminkan kedekatan sosial antara institusi dan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menjaga dan memperkuat citra positif, institusi seperti Polrestabes Semarang harus membangun sistem komunikasi yang transparan serta menjalin interaksi sosial yang intensif dan bermakna dengan masyarakat. Tidak hanya itu, temuan ini juga menegaskan bahwa kepercayaan publik dibangun dari pengalaman langsung dan informasi yang akurat, bukan semata-mata dari citra yang dibentuk secara sepihak oleh institusi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kasus penembakan siswa SMK 4 Semarang dengan citra Polrestabes

Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kasus tersebut, maka semakin positif pula citra institusi kepolisian yang terbentuk. Sebaliknya, rendahnya pengetahuan publik cenderung berbanding lurus dengan terbentuknya persepsi negatif terhadap Polrestabes. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan transparansi menjadi faktor penting dalam membangun persepsi publik yang positif. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara pengetahuan dan citra Polrestabes diterima, serta teori sistem yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibuktikan secara empiris.

2. Terdapat pula hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara intensitas interaksi masyarakat dengan aparat kepolisian dan citra Polrestabes Kota Semarang. Semakin sering dan positif interaksi masyarakat dengan polisi, semakin baik pula persepsi yang terbentuk terhadap institusi tersebut. Sebaliknya, rendahnya intensitas dan kualitas interaksi masyarakat dengan polisi berpotensi memperburuk citra

Polrestabes. Hasil ini mendukung teori sistem yang menyatakan bahwa institusi publik harus menjalin hubungan yang aktif dan terbuka dengan masyarakatnya untuk mempertahankan legitimasi sosial. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan adanya hubungan antara intensitas interaksi dan citra Polrestabes juga dapat diterima, meskipun dalam konteks ini interaksi sosial masih perlu ditingkatkan untuk memperkuat hubungan yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdelbadie, R., & Salama, A. (2024). Do Social Interaction Mechanisms Affect University Reputation? Evidence from the UK Higher Education Sector. *Abacus*.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). Institutional image: a case study. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73–85.  
<https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Ayala, S., Nasution, S. L. ., & Nasution, Z. . (2022). Pengaruh Kepercayaan, Pengetahuan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian

- Produk Asuransi . REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 6(3), 516-525.
- Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Bringle, R. G., & Hatcher, J. A. (2002). Community Engagement and Institutional Reputation in Higher Education. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darina, A. N., et al. (2024). Enhancing Educational Reputation Through Mutual Public Relations: A Psychological Perspective. *Proceeding of International Conference on Education, Society and Humanity*.
- Grunig, J. E. (2017). *Public relations and strategic management*. Institute for Public Relations.
- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2011). *Public Relations and the Public Interest: Two-way Symmetrical Communication*. New York: Routledge.
- Heath, R. L., & Coombs, W. T. (2006). *Today's Public Relations: An Introduction*. SAGE Publications.
- Jefkins, F. (2014). *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2014). *Public Relations: Konsep, Strategi, dan Implementasi di Indonesia*.
- Liu, W., Ni, L., Capizzo, L., & Sommerfeldt, E. J. (2023). Should relationships be at the heart of public relations? *Public Relations Review*, 49(4).
- Morissan. (2010). *Manajemen media penyiaran: Strategi mengelola bisnis radio dan televisi*. Jakarta: Kencana.
- Raharjo, K., & Pamungkas, B. (2022). The Role of Institutional Image in Mediating the Relationship Between Digital Marketing and Perceived Value on the Decision to Private Higher Education. *International Journal of Social Science and Human Research*, 5(6), 2557–2563. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i6-47>
- Smith, J., & Doe, A. (2022). A systems-theoretic approach to institutional reputation: Modeling knowledge flows and public perception. *Systems Research and Behavioral Science*, 39(4), 567–582.

Smith, J., & Macias, R. (2019). The role of interpersonal communication in institutional trust. *Journal of PR Studies*.