

PENGARUH TERPAAN INFORMASI DERETAN KASUS POLRI DAN CITRA POLRI SEBAGAI INSTITUSI NEGARA TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA

Athallah Akmal Dhiaulhaq¹, Yohanes Thianika Budiarsa²

ath.akmal2004@gmail.com

**Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 746407
Faksimile (024) 746504 Laman: <https://fisip.undip.ac.id> / Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public trust in state institutions is a crucial indicator in assessing the effectiveness of their performance. In this context the Indonesian National Police (POLRI) is one of the most scrutinized institutions by the public due to its central role in society. In recent years, POLRI has been exposed to extensive media coverage regarding a series of cases involving the institution. As a result, many members of the public have expressed criticism and evaluations through social media platforms. This study aims to examine the effects of information exposure on public trust in POLRI, as well as the effect of POLRI's image on public trust in the Indonesian National Police. This study employs a quantitative approach using method through questionnaire distributed to 152 respondents residing in the JABODETABEK area, aged between 18 and 45 years, who actively using use social media and have previously received services from POLRI. The data were analyzed using simple linear regression. The results indicate that both information exposure and POLRI's image have a significant effect on public trust, with significance values of ,018 and ,000 respectively. The findings also reveal that the majority of respondents have a low level of information exposure (51,33%) and perceive POLRI's image negatively (73,33%). Despite the relatively low level of information exposure, the results show that the low level of public trust in POLRI (54,66%) is significantly influenced by both information exposure and POLRI's image.

Keywords: information exposure, instituional image, performance assessment, service experience, Indonesian National Police, simple linear regression, public trust

ABSTRAK

Kepercayaan publik terhadap lembaga negara merupakan salah satu indikator penting dalam melihat efektivitas kinerja yang dilakukan oleh lembaga negara. Dalam konteks ini, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) menjadi salah satu institusi yang paling banyak dinilai oleh masyarakat Indonesia karena memiliki peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Pada kenyataannya institusi POLRI saat ini mengalami berbagai terpaan pemberitaan mengenai informasi deretan kasus-kasus yang melibatkan nama POLRI. Akibatnya, banyak dari publik yang memberikan kritik hingga penilaian di media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh terpaan informasi terhadap kepercayaan publik pada POLRI serta citra POLRI terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei berupa kuesioner yang dilakukan kepada 152 responden yang tinggal di wilayah JABODETABEK berusia 18 hingga 45 tahun, menggunakan media sosial dan pernah menerima layanan yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Data dianalisis dengan menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa terpaan informasi dan citra POLRI memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan nilai signifikansi sebesar ,018 dan ,000. Temuan hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat terpaan informasi yang rendah sebesar 51,33% dan mayoritas penilaian citra buruk sebesar 73,33%. Meskipun memiliki tingkat terpaan informasi yang relatif rendah, hasil temuan memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan yang rendah terhadap POLRI sebesar 54,66% dipengaruhi secara signifikan oleh variabel terpaan informasi dan citra POLRI.

Kata Kunci: terpaan informasi, citra lembaga, penilaian kerja, pengalaman pelayanan, Kepolisian Republik Indonesia, regresi linear sederhana, kepercayaan publik.

PENDAHULUAN

Lembaga negara memiliki peranan penting dalam sebuah negara yang mempunyai nilai demokrasi di dalamnya. Salah satunya Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) menjadi lembaga eksekutif yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal (2) yakni melalui fungsi keamanan, perlindungan, pengayoman hingga pelayanan kepada masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia, 2002). Sebagai katalisator antara masyarakat ke pemerintah, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) diharapkan mampu untuk menjadi teladan dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang mencerminkan *good governance*. *Good governance* merujuk pada bagaimana cara pemerintah atau penyelenggara negara mampu untuk menjalankan program serta kebijakan secara transparan, akuntabilitas, serta adil dalam melibatkan partisipasi publik, melalui *good governance* dinilai mampu untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, kepercayaan hingga citra positif masyarakat terhadap pemerintah atau penyelenggara negara (Rahmawati & Tjenreng, 2025).

Kendati demikian, institusi POLRI akhir-akhir ini tengah menjadi sorotan publik akibat berbagai terpaan informasi mengenai deretan kasus-kasus yang melibatkan nama baik institusi tersebut, pemberitaan informasi tersebut beredar baik di media massa konvensional atau digital terutama di wilayah JABODETABEK. Diantara pemberitaan yang melibatkan institusi POLRI adalah kasus-kasus seperti: (1) tewasnya *driver* OJOL Affan Kurniawan, (2) pengeroyokan mata elang oleh oknum Polisi di wilayah Kalibata, (3) kontroversi RUU KUHAP dan RUU POLRI, (4) kontroversi tindak pidana terhadap Hogi Minaya, dan (5) penganiayaan pedagang Es Gabus. Diantara kasus-kasus yang melibatkan institusi POLRI telah membawa reaksi negatif khalayak di media sosial dengan respon berupa kritik “*All Cops Are Bastards*” dan

“#1.3.1.2”. Kritik tersebut diberikan sebagai respon amarah khalayak terhadap sikap POLRI yang dianggap tidak mampu untuk diandalkan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan, pengayom, dan pengaman masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari (DataBoks, 2025) memperlihatkan bahwa POLRI menjadi perbincangan negatif di media sebesar 89,1% sementara berdasarkan (GoodStats, 2025) memperlihatkan bahwa sebesar 40,9% masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang rendah. Hal ini terjadi bukan hanya karena terpaan yang beredar di media sosial dan media konvensional tetapi juga disebabkan oleh berbagai pengalaman negatif yang dialami oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Menurut data survey (GoodStats, 2025) bahwa sebesar 66,2% masyarakat pernah mengalami kejadian negatif ketika mereka berinteraksi dengan pihak Kepolisian yang menyebabkan rendahnya citra dan kepercayaan terhadap POLRI di mata masyarakat, diantara salah satunya adalah aktivitas PUNGLI (Pungutan Liar).

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018) menyatakan bahwa citra merupakan sebuah pikiran berupa representasi keseluruhan dari persepsi dan perasaan khalayak. Citra positif akan menghasilkan sikap positif sementara citra negatif akan

menghasilkan sikap negatif. Citra memainkan peran penting dalam mempertahankan kepercayaan, partisipasi publik hingga eksistensi lembaga. Citra terbentuk melalui beberapa elemen diantaranya: (1) *personality*, yakni keseluruhan karakteristik yang dipahami oleh publik (2) *reputation*, mengacu pada hal-hal yang pernah dilakukan dan diyakini publik berdasarkan pengalaman yang ada (3) *values*, nilai dasar lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan (4) *corporate identity* sebagai elemen pendukung yang memudahkan publik untuk mengenali suatu lembaga (Anggraelin et al., 2023)

Sementara kepercayaan menurut Hetherington didefinisikan sebagai sebuah sikap positif yang didasarkan pada kinerja pemerintah dan bagaimana media menyajikan informasi (Azhary et al., 2024). Kepercayaan berperan penting dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja pemerintah/penyelenggara negara yang dinilai pada seberapa baik pemerintah/penyelenggara negara menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi dan harapan normatif masyarakat, dengan kepercayaan positif mampu untuk membantu lembaga pemerintah/penyelenggara negara dalam melihat efektivitas suatu lembaga. Kepercayaan terbentuk melalui beberapa

aspek evaluasi pada elemen seperti: (1) kehandalan, (2) kejujuran, (3) kepedulian, dan (4) kredibilitas (Caniago, 2022)

Pada kenyataannya, saat ini institusi POLRI cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang fluktuatif karena berbagai terpaan informasi deretan kasus-kasus yang melibatkan nama institusi dan rendahnya citra yang dimiliki. Hal ini didukung juga dengan berbagai penilaian dan citra POLRI yang dianggap buruk oleh sebagian masyarakat akibat berbagai terpaan informasi hingga pengalaman negatif yang dialami oleh masyarakat. Secara ideal, institusi POLRIIO seharusnya mampu untuk memberikan rasa keamanan dan perlindungan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal (2) serta memiliki penilaian dan kepercayaan yang positif terlebih POLRI berperan sebagai katalisator antara masyarakat dan pemerintah.

Dari berbagai kasus-kasus besar yang melibatkan institusi POLRI hingga mengakibatkan masifnya persebaran informasi mengenai kasus-kasus tersebut, serta rendahnya citra dan penilaian masyarakat terhadap lembaga POLRI telah memperlihatkan terjadinya kesenjangan antara kondisi ideal dengan kondisi aktual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara terpaan informasi deretan kasus POLRI dan citra

POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

KERANGKA TEORITIS

Terpaan Informasi Deretan Kasus POLRI

Terpaan informasi merupakan suatu proses kontak penerimaan pesan oleh pengguna pada suatu objek pesan yang dikirimkan melalui media saluran komunikasi massa (Zhang & Pang, 2025). Terpaan informasi dapat terjadi ketika individu membaca, menonton atau bahkan mendengar dan diikuti dengan perubahan sikap yang dapat diamati baik secara langsung maupun tidak langsung (Umniyati et al., 2017). Menurut (Peter & Olson, 2013) menyatakan bahwa terpaan informasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni *intentional exposure* dan *accidental exposure*. *Intentional exposure* merujuk pada proses aktif individu dalam mencari informasi sementara *accidental exposure* terjadi karena ketidaksengajaan yang dialami oleh individu.

Terpaan informasi dapat dioperasionalisasikan berdasarkan tiga dimensi yakni:

- (1) *Frequency*, merujuk pada tingkat keseringan informasi yang dibaca, ditonton atau didengar oleh audiens dari media saluran komunikasi massa.

- (2) *Duration*, merujuk pada waktu yang dihabiskan individu untuk memperhatikan isi pesan yang disampaikan melalui media massa yang dikonsumsi
- (3) *Intensity*, merujuk pada seberapa dalam usaha yang digunakan individu dalam memahami isi informasi yang disampaikan

Untuk menjelaskan pengaruh terpaan informasi terhadap kepercayaan dapat dengan menggunakan gagasan *cultivation theory* yang digagas oleh George Gerbner pada tahun 1969 yang menyatakan bahwa semakin sering audiens terpapar suatu informasi dengan rentang waktu yang lama maka individu akan memiliki sebuah pemahaman dan kepercayaan baru sesuai dengan realitas yang ada (Junaidi, 2018).

Dalam gagasan *Cultivation Theory*, Gerbner membagi dua jenis individu yang terpapar menjadi *heavy viewers* dan *light viewers* dengan tujuan melihat seberapa besar efek yang dihasilkan dari media. Diantara dari proses terbentuknya *cultivation theory* dapat dijelaskan melalui dua tahapan yakni (1) *first order effects* dan (2) *second order effects*. *First order effect* merujuk pada keyakinan individu yang dihasilkan dari realitas, sementara *second order effect* merujuk pada suatu sikap dan penilaian yang merupakan hasil dari

keyakinan individu pada proses *first order effects*.

Citra POLRI Sebagai Institusi Negara

Menurut Kotler, citra merupakan sebuah pikiran yang menjadi representasi keseluruhan dari persepsi dan perasaan tentang suatu produk yang dimaknai oleh khalayak (Kotler & Armstrong, 2018). Citra mempunyai peran penting sebagai penilaian yang diberikan oleh khalayak terhadap suatu objek berupa perusahaan atau lembaga hasil dari informasi yang diterima dan digabungkan dengan pengalaman individu. Citra terbentuk melalui beberapa elemen, diantaranya:

- (1) *Personality*, yakni keseluruhan karakteristik yang dipahami oleh publik meliputi kepercayaan dan keyakinan akan tanggung jawab suatu perusahaan atau lembaga.
- (2) *Reputation*, merujuk pada hal-hal yang pernah dilakukan dan diyakini secara kolektif oleh khalayak berdasarkan pengalaman yang ada baik pengalaman sendiri maupun orang lain. Reputasi menekankan pada keyakinan terhadap kinerja dan manfaat yang diberikan
- (3) *Value*, merujuk pada nilai-nilai dasar yang menjadi filosofi bagi suatu lembaga atau perusahaan
- (4) *Corporate identity*, sebagai komponen-komponen pendukung

yang membantu publik untuk mengenali suatu lembaga atau perusahaan.

Untuk menjelaskan bagaimana suatu citra berpengaruh terhadap kepercayaan dapat dengan menggunakan gagasan Martin Fishbein dan Icek Ajzen melalui *theory reasoned action* yang digagas pada tahun 1970. *Theory Reasoned Action* menjelaskan bahwa perilaku individu terbentuk karena dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang dibentuk dari dua faktor yakni (1) sikap, sebagai penilaian individu terhadap suatu objek atau perilaku yang diamati dan dilihat, (2) norma sosial, mengacu pada tekanan sosial yang dialami oleh individu di lingkungan sosial.

Dalam konteks ini, citra POLRI merupakan sikap yang dihasilkan dari penilaian individu terhadap institusi POLRI dan perilaku-perilaku yang dilakukan oleh oknum anggota POLRI. Sementara norma sosial yang berlaku dalam konteks ini adalah berbagai kritik, amarah serta reaksi kolektif masyarakat yang tidak percaya dan menganggap POLRI sebagai lembaga yang tidak mampu menjalankan tugas dan fungsinya, norma sosial berperan sebagai pendukung perubahan perilaku individu (Alipanahzadeh et al., 2026).

Kepercayaan Publik Pada Kepolisian Republik Indonesia

Kepercayaan publik menurut Hetherington didefinisikan sebagai sebuah sikap positif masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan menjadi konsep yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap lembaga pemerintah/penyelenggara negara yang didasarkan pada seberapa baik menjalankan tugas (Azhary et al., 2024). Kepercayaan public dipengaruhi oleh dua faktor yakni (1) kinerja yang diberikan, dan (2) bagaimana media menyajikan informasi mengenai pemerintah atau lembaga tersebut. Jika media menyajikan informasi yang bersifat negatif, maka publik memiliki kecenderungan untuk tidak percaya terhadap lembaga pemerintah (Pranata, 2025)

Menurut Maharani, terdapat 4 indikator untuk mengukur kepercayaan suatu lembaga pemerintah/penyelenggara negara, diantaranya:

- (1) Keandalan, merujuk pada kemampuan lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku
- (2) Kejujuran, seberapa mampu lembaga pemerintah/penyelenggara bertindak terbuka dan adil.
- (3) Kepedulian, sejauh mana lembaga pemerintah mampu untuk

mementingkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat dan bukan kepentingan pribadi.

- (4) Kredibilitas, berkaitan pada kompetensi dan kemampuan lembaga pemerintahan sesuai dengan nilai-nilai yang dibuat (Caniago, 2022)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori pada pengaruh terpaan informasi deretan kasus POLRI dan citra POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat umum berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berusia 18 hingga 45 tahun, menggunakan media sosial, pernah menerima layanan Kepolisian dan berdomisili di wilayah JABODETABEK. Teknik yang digunakan berupa *non-probability sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* melalui alat pengumpulan berupa kuesioner (*self-administration survey*). Lalu, data yang sudah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknis analisis regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukannya uji analisis, data terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya serta uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas residual, uji heterokedastisitas, serta uji linearitas. Tahapan selanjutnya akan dilakukan uji hipotesis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana sebanyak dua kali antara terpaan informasi deretan kasus POLRI terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia serta citra POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

Pengaruh Terpaan Informasi Deretan Kasus POLRI Terhadap Kepercayaan Publik Pada Kepolisian Republik Indonesia.

Tabel 1. Hasil Uji R Variabel X1 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,193 ^a	,037	,031	13,364

a. Predictors: (Constant), Total X1

Tabel 1. menunjukkan besarnya nilai koefisien korelasi (R) sebesar ,193 (19,3%) yang menunjukkan adanya korelasi antara variabel terpaan informasi terhadap kepercayaan. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar ,037 (3,7%) yang menunjukkan bahwa variabel terpaan informasi hanya mampu memberikan pengaruh sebesar 3,7%

sementara 96,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel terpaan informasi.

Tabel 2. Hasil Uji F Variabel X1 Terhadap Y

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1019,105	1	1019,105	5,706
	Residual	26432,768	148	178,600	
	Total	27451,873	149		

a. Predictors: (Constant), Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

Hasil uji F pada Tabel 2. menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar ,018 (< 0,05) dengan nilai F hitung sebesar 5,706 (> F Tabel = 306). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara terpaan informasi deretan kasus POLRI terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

Tabel 3. Hasil Uji T Variabel X1 Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	24,759	6,025		,000
	Total X1	,224	,094	,193	,018

a. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan Tabel 3. diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar ,018 (<0,05) sehingga dapat disimpulkan variabel X1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Artinya, semakin tinggi terpaan informasi mengenai deretan kasus POLRI mempengaruhi secara signifikan terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

Pada Tabel 3. Diatas juga menunjukan arah pengaruh variabel melalui kolom *Unstandarized Coefficients (B)* X1 pada penelitian dengan nilai positif sebesar 24,579 dengan nilai koefisien regresi

sebesar ,224. Sehingga persamaan model regresi linear sederhana variabel ini adalah:

$$Y = a + BX$$

$$Y = 24,579 + 224X1$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit dari variabel X1 akan meningkatkan nilai Y sebesar ,224 secara signifikan.

Setelah dilakukan uji hipotesis menggunakan analisis teknik regresi linear sederhana melalui *software* SPSS 15, dapat diketahui bahwa terpaan informasi mengenai deretan kasus POLRI memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia. Namun, berdasarkan hasil uji R yang sudah dilakukan, variabel terpaan informasi (X1) hanya memberikan pengaruh sebesar 3,7% yang berarti pengaruh yang diberikan tidak terlalu kuat.

Hasil pengujian hipotesis ini sesuai dengan asumsi pada *cultivation theory* yang menyatakan bahwa terpaan informasi mampu mempengaruhi kepercayaan. Namun, berdasarkan hasil temuan penelitian, mayoritas responden hanya mengalami tingkat terpaan yang relatif rendah dengan persentase sebesar 51,33%.

Hasil penelitian pada H1 sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di Taiwan tentang pengaruh paparan media dan orientasi politik terhadap tingkat

kepuasan dan kepercayaan. Hasil penelitian menyatakan bahwa semakin tinggi terpaan informasi mengenai pemberitaan negatif tentang perilaku buruk Kepolisian akan menciptakan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang rendah terhadap institusi Kepolisian (Sun et al., 2016). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Graziano & Gauthier, 2018) yang menemukan bahwa masyarakat yang mengandalkan media sebagai sumber informasi cenderung memiliki penilaian yang rendah terhadap Kepolisian, sementara masyarakat yang pernah berinteraksi cenderung memiliki penilaian yang stabil karena adanya faktor pengalaman yang nyata. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Strömbäck et al., 2016) yang menemukan bahwa semakin tinggi penggunaan dan terpaan yang berasal dari media mampu memberikan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan publik pada parlemen politik. Selain itu, peneliti yang telah dilakukan oleh (Park et al., 2022) menemukan bahwa terpaan informasi yang berfokus pada *second order effects* memberikan hasil bahwa terpaan informasi yang terkhusus pada *misinformation* dapat mempengaruhi *misstrust* dan *belief confidence* dalam situasi pandemi COVID-19.

Namun disisi lain, hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa jumlah

akumulatif tidak berkorelasi secara langsung terhadap sikap, tetapi tentang ‘apa’ dan ‘bagaimana’ individu dalam menilai informasi yang diterima lebih berpengaruh terhadap kepercayaan yang dimiliki (Gauthier & Graziano, 2018).

Berdasarkan hasil pengujian, dapat dinyatakan bahwa hipotesis **H1**: Terdapat pengaruh terpaan informasi deretan kasus POLRI terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia, diterima.

Pengaruh Citra POLRI Sebagai Institusi Negara Terhadap Kepercayaan Publik Pada Kepolisian Republik Indonesia.

Tabel 4. Hasil Uji R Variabel X2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,908 ^a	,824	,822	5,720

a. Predictors: (Constant), Total X2

Tabel 4. menunjukkan besarnya nilai koefisien korelasi (R) sebesar ,908 (90,8%) yang menunjukkan adanya korelasi antara variabel terpaan informasi terhadap kepercayaan. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar ,824 (82,4%) yang menunjukkan bahwa variabel terpaan informasi hanya mampu memberikan pengaruh sebesar 82,4% sementara 17,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel terpaan informasi.

Tabel 5. Hasil Uji F Variabel X2 Terhadap Y

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	22609,124	1	22609,124	690,961
	Residual	4842,750	148	32,721	
	Total	27451,873	149		

a. Predictors: (Constant), Total X2

b. Dependent Variable: Total Y

Hasil uji F pada Tabel 5. menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar ,000 (< 0,05) dengan nilai F hitung sebesar 690,961 (> F Tabel = 306). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

Tabel 6. Hasil Uji T Variabel X2 Terhadap Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,939	1,518	,618	,537
	Total X2	1,458	,055	,908	,000

a. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan Tabel 6. diketahui nilai signifikansi (Sig.) sebesar ,000 (<0,05) sehingga dapat disimpulkan variabel X2 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Artinya, semakin positif citra yang dimiliki institusi POLRI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia.

Pada Tabel 6. Diatas juga menunjukan arah pengaruh variabel melalui kolom *Unstandarized Coefficients (B)* X1 pada penelitian dengan nilai positif sebesar ,939 dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,458. Sehingga persamaan model regresi linear sederhana variabel ini adalah:

$$Y = a + BX$$

$$Y = 24,579 + 224X1$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit dari variabel X2 akan meningkatkan nilai Y sebesar 1,458 secara signifikan.

Hasil pengujian hipotesis ini sesuai dengan asumsi pada *theory reasoned action* yang menyatakan bahwa bahwa perilaku individu terbentuk karena dipengaruhi oleh dua faktor yakni (1) sikap, dan (2) normal sosial. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil temuan penelitian yang menunjukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian buruk pada institusi POLRI sebesar 73,33%. Selain itu, berbagai kritik dari data sekunder menunjukan adanya tekanan sosial yang berlaku antara masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia.

Hasil penelitian pada **H2** sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alipanahzadeh et al., 2026) yang menemukan bahwa semakin tinggi norma atau tekanan sosial maka kecenderungan perubahan perilaku akan semakin meningkat terlebih jika memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, penelitian tersebut dilakukan dalam lingkup kesehatan di mana menguji pengaruh penggunaan AI radiologi terhadap kepercayaan pasien. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Pratama & Santoso, 2018) yang menemukan bahwa citra merek mampu untuk mempengaruhi

kepercayaan yang berakibat pada kecenderungan keputusan pembelian. Meskipun kepercayaan dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel mediasi, pada kenyataannya hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Sitanggang et al., 2025) yang menemukan bahwa citra merek mampu untuk mempengaruhi kepercayaan konsumen pada *platform* Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kredibilitas, reputasi yang dimiliki mampu untuk membangun kepercayaan konsumen. Selanjutnya, penelitian terdahulu yang dilakukan (Chadafi, 2021) menemukan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan dengan arah hubungan positif. Artinya, semakin baik citra perusahaan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen untuk menggunakan jasa atau layanan yang diberikan.

Penelitian terakhir, dilakukan oleh (Antwi et al., 2024) di tahun 2024 yang menemukan bahwa *public relations* yang baik akan menghasilkan terhadap citra yang positif. Dalam penelitian ini, citra terbukti dalam meningkatkan perubahan sikap pada audiens dalam konteks *consumer affective* di industri perhotelan Ghana.

Berdasarkan hasil pengujian, dapat dinyatakan bahwa hipotesis **H2**: Terdapat pengaruh citra POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia, diterima.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara terpaan informasi deretan kasus POLRI dan citra POLRI sebagai institusi negara terhadap kepercayaan publik pada Kepolisian Republik Indonesia secara signifikan. Artinya, ketika individu terpapar informasi mengenai kasus-kasus yang melibatkan institusi POLRI di dalamnya, maka individu tersebut cenderung akan memiliki persepsi (keyakinan) terhadap institusi POLRI yang berpengaruh terhadap kepercayaan pada Kepolisian Republik Indonesia. Meskipun mayoritas memiliki tingkat terpaan yang rendah (51,33%) dan tidak memiliki pengaruh yang besar, pada kenyataannya masyarakat terpaan informasi mengenai kasus POLRI tetap akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi Kepolisian Republik Indonesia.

Sementara itu, citra POLRI memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan pada Kepolisian Republik Indonesia. Hasil temuan penelitian menunjukkan sebesar 71,33% mempunyai penilaian buruk terhadap POLRI, citra yang buruk berpengaruh terhadap kepercayaan

masyarakat kepada POLRI. Artinya, penilaian individu dan tekanan sosial berupa kritikan yang dilakukan secara kolektif memiliki pengaruh yang kuat dan besar. Terlebih, faktor pengalaman buruk ketika mendapatkan pelayanan di Kepolisian juga menjadi salah satu faktornya.

SARAN

Bagi Institusi

Setelah dilakukan penelitian, terdapat sejumlah temuan penting yang perlu dijadikan perhatian baik bagi institusi POLRI maupun bagi peneliti selanjutnya untuk bisa memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi POLRI termasuk pada pengalaman pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil temuan, diketahui bahwa penilaian dan persepsi lebih dipengaruhi oleh pengalaman ketika masyarakat menerima layanan dan bukan terpaan informasi. Artinya penting bagi institusi POLRI untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk menciptakan kepercayaan di benak masyarakat. Meskipun mayoritas responden memiliki tingkat terpaan informasi yang rendah, sebagian besar tetap memiliki persepsi yang negatif terhadap POLRI akibat berbagai terpaan yang beredar di media massa secara masif. Oleh karena itu,

sebaiknya diperlukan sebuah upaya *branding* yang harus dilakukan untuk menciptakan penilaian yang positif, salah satu diantara upaya *branding* yang bisa dilakukan adalah dengan mempublikasikan informasi-informasi positif yang menciptakan rasa keamanan dan kepercayaan masyarakat pada pelayanan yang diberikan secara adil, jujur dan berintegritas. Selain itu, aktivitas pungutan liar dan nepotisme dalam praktiknya harus segera diminimalisir untuk menciptakan lingkungan yang bersih sehingga POLRI menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan peneliti selanjutnya untuk melakukan pengukuran terhadap persepsi yang terbentuk sebagai bagian dari proses *first order effects* dari berbagai terpaan informasi yang beredar di media massa. Selain itu, diperlukan sebuah pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpercayaan masyarakat terhadap POLRI. Maka dari itu, disarankan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian melalui pendekatan kualitatif seperti wawancara atau *focus group discussion* untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengalaman dan harapan normatif masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alipanahzadeh, H., Eikefjord, E., & Korbmaier, M. (2026). Exploring the impact of patients' risk-benefit and knowledge perceptions on trust and intention to use AI-based medical imaging tools in radiology. *Computers in Human Behavior Reports*, 21, 100936. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2026.100936>
- Anggraelin, P., Hadi, S. P., & Widiartanto, W. (2023). Analisis Pembentukan Citra Perusahaan terhadap Community Development (Studi Kasus pada Community Development PT Kimia Farma Tbk). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 111–121. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37151>
- Antwi, B. O., Frimpong, A., & Ansah, A. (2024). The mediated role of corporate image in the relationship between public relations and customer affective engagement. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2378539. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2378539>
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521–526. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Caniago, A. (2022). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Chadafi, M. F. (2021). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI MARKETPLACE SHOPEE DI KABUPATEN BIREUEN Oleh: Kamaruddin,. Vol. 8, No. 2, 208–217. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.257>
- DataBoks. (2025). *Polri Tuai Banyak Sentimen Negatif Buntut Tewasnya Affan | Pusat Data Ekonomi dan Bisnis Indonesia | Databoks*. KataData. <https://databoks.katadata.co.id/politik/statistik/68be4d6dcc81d/polri-tuai-banyak-sentimen-negatif-buntut-tewasnya-affan>
- Gauthier, J. F., & Graziano, L. M. (2018). News media consumption and attitudes about police: In search of theoretical orientation and advancement. *Journal of Crime and Justice*, 41(5), 504–520. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2018.1472625>
- GoodStats. (2025). *Survei GoodStats 2025: Mayoritas Masyarakat Masih Ragu pada Polisi*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/survei-goodstats-2025-mayoritas-masyarakat-masih-ragu-pada-polisi-SL6Fd>
- Graziano, L. M., & Gauthier, J. F. (2018). Media consumption and perceptions of police legitimacy. *Policing: An International Journal*, 41(5), 593–607. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2016-0177>
- Junaidi, J. (2018). Mengenal Teori Kultivasi dalam Ilmu Komunikasi. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 42. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v4i1.1461>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th [edition]). Pearson Higher Education. https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZINWFhZmY2MGE5MDc0ZDVmYWw=.pdf
- Park, Y. J., Chung, J. E., & Kim, J. N. (2022). Social media, misinformation, and cultivation of informational mistrust: Cultivating Covid-19 mistrust. *Journalism*, 23(12), 2571–2590. <https://doi.org/10.1177/14648849221085050>

- Peter, J. P., & Olson, Jerry. C. (2013). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran* (9th ed.). Salemba Empat. <https://penerbitsalemba.com/buku/02-0235-perilaku-konsumen--strategi-pemasaran-1-e-9>
- Pranata, S. (2025). *Dampak Pemberitaan Media Massa pada Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah*. 9.
- Pratama, D. W., & Santoso, S. B. (2018). Pengaruh CitraMerek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada Produk Stuck Original. *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 7, No. 2, 1–11.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>
- Sitanggang, R. M., Lubis, A., & Sitanggang, K. G. (2025). *Pengaruh Citra Merek dan Ulasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Konsumen Shopee di Medan Johor*. 10.
- Strömbäck, J., Djerf-Pierre, M., & Shehata, A. (2016). A Question of Time? A Longitudinal Analysis of the Relationship between News Media Consumption and Political Trust. *The International Journal of Press/Politics*, 21(1), 88–110. <https://doi.org/10.1177/1940161215613059>
- Sun, I. Y., Wu, Y., Triplett, R., & Wang, S.-Y. K. (2016). The impact of media exposure and political party orientation on public perceptions of police in Taiwan. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 39(4), 694–709. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-08-2015-0099>
- Umniyati, N., Hadisiwi, P., & Suminar, J. R. (2017). PENGARUH TERPAAN INFORMASI RISET MELALUI WEBSITE www.ppet.lipi.go.id TERHADAP SIKAP MAHASISWA MENGENAI PENELITIAN. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(1), 111. <https://doi.org/10.24198/jkk.v5i1.9076>
- Undang-Undang Republik Indonesia, Pub. L. No. Nomor 2 Tahun 2002, 3 (2002). <https://share.google/6IqX6mSiSLkOWzd2n>
- Zhang, K., & Pang, H. (2025). How does risk information exposure affect AI-driven technology users' privacy protection? Combining social amplification of risk framework and technology threat avoidance theory. *Technology in Society*, 84, 103104. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2025.103104>