

Polri dan Trust Deficit: Strategi Mengembalikan Kepercayaan Publik

Tim CSP – Center for Strategic Policing

Pendahuluan

DALAM setiap negara modern, kepolisian adalah institusi vital yang menjadi ujung tombak penegakan hukum dan penjaga keamanan masyarakat. Legitimasi kepolisian tidak hanya ditentukan oleh perangkat hukum yang melandasinya, tetapi terutama oleh **kepercayaan publik**. Tanpa kepercayaan, setiap tindakan kepolisian akan selalu dipandang dengan curiga, bahkan bisa ditolak oleh masyarakat yang seharusnya dilindunginya. Sayangnya, dalam beberapa tahun terakhir, Polri kerap menghadapi **fenomena trust deficit**—jurang antara harapan masyarakat dan realitas kinerja institusi.

Fenomena ini bukan sekadar isu persepsi, melainkan masalah struktural yang mencerminkan akumulasi berbagai persoalan: kasus pelanggaran etik yang melibatkan perwira tinggi, praktik kekerasan berlebihan dalam penanganan demonstrasi, ketidakjelasan dalam mengungkapkan kasus besar, hingga dugaan konflik kepentingan dalam proses

penegakan hukum. Setiap peristiwa semacam ini menimbulkan luka dalam hubungan antara Polri dan publik, menciptakan kesan bahwa kepolisian belum sepenuhnya berdiri di atas prinsip keadilan dan profesionalisme.

Sejumlah survei opini publik memperlihatkan fluktuasi tajam dalam tingkat kepercayaan terhadap Polri. Ada momen di mana kepercayaan publik meningkat setelah Polri sukses mengungkapkan kasus besar atau memberikan pelayanan cepat, namun tidak lama kemudian menurun drastis ketika muncul kontroversi baru. Pola naik-turun ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap Polri masih rapuh, mudah runtuh oleh satu kasus menonjol. Inilah yang disebut **trust deficit** – kondisi ketika modal sosial kepolisian untuk mendapatkan legitimasi masyarakat berada pada titik yang lemah.

Di era digital, **trust deficit** semakin berbahaya karena opini publik bergerak cepat melalui media sosial. Setiap kesalahan aparat bisa viral dalam hitungan menit, diperbincangkan secara luas, dan memperkuat persepsi negatif yang mungkin lebih besar dari fakta sebenarnya. Hal ini menjadikan Polri berada dalam tekanan ganda: di satu sisi dituntut menegakkan hukum dengan tegas, di sisi lain harus menjaga citra dan legitimasi agar tidak kehilangan kepercayaan.

Oleh karena itu, membicarakan Polri dan **trust deficit** bukanlah sekadar mengungkapkan kelemahan, melainkan mengajukan pertanyaan fundamental: bagaimana strategi Polri untuk **mengembalikan**

kepercayaan publik yang menjadi syarat utama legitimasi institusional? Krisis kepercayaan ini harus dipandang bukan hanya sebagai tantangan, tetapi juga sebagai momentum untuk melakukan reformasi mendasar. Dari titik kritis inilah, strategi pemulihan harus dirumuskan, bukan demi menjaga wibawa Polri semata, melainkan demi menegakkan keadilan dan menjaga kohesi sosial bangsa.

Fenomena Trust Deficit terhadap Polri

Trust deficit terhadap Polri muncul sebagai hasil akumulasi pengalaman publik dalam berinteraksi dengan aparat serta eksposur terhadap berbagai peristiwa yang menimbulkan kekecewaan. Di satu sisi, Polri adalah lembaga yang tidak tergantikan dalam sistem hukum dan keamanan nasional. Namun di sisi lain, ia sering dipersepsikan sebagai institusi yang rawan penyalahgunaan wewenang, tidak transparan, dan kurang konsisten dalam menegakkan hukum.

Fenomena ini tampak jelas dalam berbagai survei opini publik. Meski angka spesifik bisa berbeda antar-lembaga, pola yang muncul relatif seragam: kepercayaan terhadap Polri cenderung fluktuatif, dengan kecenderungan penurunan setelah muncul kasus besar yang mengundang sorotan. Sebagai contoh, setiap kali ada kasus keterlibatan anggota kepolisian dalam tindak pidana narkoba, pembunuhan, atau praktik mafia hukum, tingkat kepercayaan publik menurun tajam. Hal ini menandakan betapa rapuhnya

legitimasi yang dimiliki Polri—mudah runtuh hanya oleh segelintir kasus menonjol.

Kasus-kasus besar dalam beberapa tahun terakhir memperlihatkan dengan gamblang dinamika trust deficit ini. Misalnya, tragedi penanganan demonstrasi yang berujung pada korban jiwa, kasus pembunuhan berencana yang melibatkan perwira tinggi, atau dugaan keterlibatan aparat dalam jaringan kejahatan terorganisir. Masing-masing kasus tersebut tidak hanya mencoreng citra individu, melainkan juga menyeret nama institusi secara keseluruhan. Dalam logika publik, kesalahan seorang anggota sering dianggap sebagai representasi kelemahan sistemik.

Era digital semakin memperparah situasi. Media sosial mempercepat penyebaran informasi, memperluas ruang kritik, sekaligus memperbesar dampak kesalahan. Video aparat melakukan tindakan represif, misalnya, dapat viral dalam hitungan jam dan menjadi bahan diskursus publik berhari-hari. Narasi yang terbentuk tidak selalu proporsional, tetapi tetap berpengaruh kuat terhadap persepsi masyarakat. Di sini tampak jelas bahwa Polri menghadapi medan komunikasi yang jauh lebih sulit dibanding dekade sebelumnya.

Selain kasus-kasus besar, fenomena trust deficit juga dipengaruhi oleh pengalaman sehari-hari masyarakat. Praktik pungli di jalanan, pelayanan yang lamban, atau kesan pilih kasih dalam penanganan kasus menjadi pengalaman mikro yang menumpuk dalam memori kolektif publik. Dalam banyak hal, publik lebih mengingat pengalaman

buruk daripada pengalaman positif, sehingga sekali lagi memperlemah legitimasi Polri.

Trust deficit ini berbahaya bukan hanya karena merusak citra institusi, tetapi juga karena berdampak langsung pada efektivitas kerja kepolisian. Ketika publik tidak percaya, mereka enggan melapor, tidak mau bekerja sama dalam proses penyelidikan, bahkan bisa menolak perintah aparat di lapangan. Akibatnya, upaya penegakan hukum menjadi jauh lebih sulit, dan kepolisian kehilangan modal sosial yang seharusnya menjadi kekuatan terbesarnya.

Akar Krisis Kepercayaan

Fenomena trust deficit yang dialami Polri tidak lahir secara tiba-tiba. Ia merupakan hasil dari proses panjang yang mengakar dalam struktur kelembagaan, budaya organisasi, dan konteks politik yang melingkupi kerja kepolisian. Untuk memahami krisis ini, perlu ditelusuri faktor-faktor penyebab yang bersifat mendasar, bukan sekadar insiden yang muncul di permukaan.

Pertama, terdapat **akar struktural**. Sebagai lembaga yang memiliki kewenangan luas, Polri kerap menghadapi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Kewenangan dalam penindakan, penyidikan, dan pengendalian keamanan sering kali berjalan tanpa mekanisme akuntabilitas yang memadai. Lemahnya sistem pengawasan internal, serta belum optimalnya kontrol eksternal dari lembaga independen maupun

masyarakat sipil, membuat ruang bagi praktik korupsi, pungli, hingga manipulasi kasus hukum tetap terbuka. Dalam situasi seperti ini, satu kasus pelanggaran etik tidak dipandang publik sebagai “oknum”, tetapi sebagai gejala dari sistem yang cacat.

Kedua, ada **akar kultural**. Budaya organisasi Polri masih sangat dipengaruhi pola hierarkis, komando yang kaku, serta tradisi yang menekankan loyalitas internal ketimbang transparansi publik. Budaya semacam ini sering menghasilkan jarak antara aparat dan warga, memperkuat kesan bahwa polisi lebih mengabdikan pada institusi dan atasan, bukan pada masyarakat. Praktik penggunaan kekerasan berlebihan dalam penanganan massa, misalnya, mencerminkan budaya lama yang lebih menekankan kontrol daripada pelayanan. Hal ini bertentangan dengan paradigma kepolisian modern yang seharusnya menempatkan diri sebagai mitra masyarakat.

Ketiga, ada **akar politik**. Sejak reformasi, Polri memang dipisahkan dari militer untuk memperkuat profesionalisme sipil. Namun dalam praktiknya, Polri sering terjebak dalam tarik-menarik kepentingan politik. Keterlibatan aparat dalam pengamanan pemilu, penanganan aksi protes, atau bahkan isu penegakan hukum yang terkait elite politik, sering menimbulkan kesan bahwa Polri tidak netral. Persepsi politisasi inilah yang memperparah trust deficit, karena masyarakat menganggap polisi lebih melayani kekuasaan daripada rakyat.

Ketiga lapisan akar ini saling berkelindan. Struktur yang lemah dalam akuntabilitas memperkuat budaya tertutup, sementara intervensi politik membuat reformasi sulit berlanjut. Alhasil, setiap krisis kepercayaan yang muncul tidak pernah selesai hanya dengan pergantian pejabat atau penyelesaian kasus tertentu. Ia terus berulang, dengan pola dan dampak yang sama, seolah menjadi siklus yang tak berkesudahan.

Kepercayaan Publik: Modal Sosial dalam Reformasi

Kepercayaan publik adalah fondasi utama bagi legitimasi setiap lembaga penegak hukum. Dalam konteks Polri, kepercayaan publik tidak sekadar berkaitan dengan citra, melainkan menjadi **modal sosial** yang menentukan sejauh mana masyarakat bersedia bekerja sama dalam menjaga keamanan dan menegakkan hukum. Tanpa kepercayaan, kewenangan formal yang dimiliki Polri akan kehilangan daya dukung sosial; aparat bisa hadir di lapangan, tetapi legitimasi moralnya rapuh di mata warga.

Modal sosial ini terwujud dalam bentuk kemauan masyarakat untuk melaporkan tindak kejahatan, memberikan informasi, mematuhi aturan, hingga terlibat dalam program-program kemitraan seperti polisi masyarakat (*community policing*). Sebaliknya, ketika kepercayaan melemah, publik memilih diam, enggan melapor, atau bahkan menempuh jalur informal dalam menyelesaikan masalah hukum. Situasi ini

membuat Polri kesulitan menjalankan fungsi dasarnya. Dengan kata lain, kepercayaan publik adalah “bahan bakar” yang menggerakkan mesin kepolisian.

Reformasi Polri sejak era pasca-Orde Baru memang berupaya mengembalikan modal sosial ini melalui pemisahan dari militer, pembaruan regulasi, serta pembenahan struktur kelembagaan. Namun, reformasi institusional saja tidak cukup jika tidak diikuti perubahan kultural. Masyarakat hanya akan percaya bila melihat konsistensi dalam tindakan: bahwa hukum ditegakkan tanpa pandang bulu, pelayanan diberikan tanpa pungli, dan aparat bersikap transparan serta akuntabel.

Pengalaman negara lain menunjukkan bahwa modal sosial berupa kepercayaan publik dapat menjadi kekuatan yang lebih besar daripada perangkat represif. Polisi yang dipercaya tidak perlu terlalu sering menggunakan kekuatan koersif, karena kepatuhan tumbuh secara sukarela. Kepercayaan menciptakan hubungan timbal balik: publik merasa dilindungi, sementara polisi mendapat legitimasi. Dalam kerangka inilah, kepercayaan publik bukan sekadar tujuan, tetapi juga **prasyarat utama** bagi keberhasilan reformasi kepolisian.

Dengan demikian, pemulihan trust deficit yang kini dialami Polri tidak boleh hanya dipandang sebagai upaya memperbaiki citra, melainkan sebagai agenda strategis untuk membangun kembali modal sosial bangsa. Tanpa modal sosial ini, reformasi kepolisian akan selalu timpang, dan setiap langkah pembaruan berisiko runtuh di tengah jalan.

Strategi Pemulihan dan Rekonstruksi Kepercayaan Publik

Menghadapi krisis kepercayaan yang terus berulang, Polri tidak cukup hanya dengan respons reaktif berupa permintaan maaf atau pergantian pejabat. Dibutuhkan strategi pemulihan yang menyentuh akar persoalan dan mampu membangun kembali legitimasi institusi di mata publik. Strategi ini harus bersifat menyeluruh—mencakup reformasi struktural, transformasi kultural, dan reposisi politik.

Pertama, dari sisi **reformasi struktural**, Polri perlu memperkuat mekanisme akuntabilitas internal dan eksternal. Pembentukan Divisi Propam dan Kompolnas, misalnya, harus diarahkan agar tidak sekadar menjadi alat administrasi, melainkan berfungsi nyata sebagai pengawas independen. Transparansi dalam penanganan kasus pelanggaran etik harus menjadi standar baru, termasuk publikasi hasil investigasi yang terbuka. Tanpa transparansi, setiap klaim pembenahan hanya akan dianggap retorika.

Kedua, dari sisi **transformasi kultural**, Polri perlu melakukan reorientasi paradigma dari “penguasa keamanan” menjadi “pelayan publik”. Ini bisa dimulai dari reformasi pendidikan kepolisian, penekanan pada prinsip human rights policing, serta insentif bagi anggota yang menunjukkan kinerja berbasis pelayanan. Program seperti community policing sebenarnya pernah diperkenalkan, namun belum

optimal. Jika diterapkan secara konsisten, pendekatan ini bisa meruntuhkan jarak antara aparat dan masyarakat, serta memperkuat persepsi bahwa polisi adalah bagian dari komunitas, bukan entitas di luar masyarakat.

Ketiga, dalam aspek **reposisi politik**, Polri harus menegaskan independensinya dari tarik-menarik kepentingan kekuasaan. Netralitas dalam pemilu, penanganan aksi unjuk rasa, dan kasus hukum yang melibatkan elite politik adalah ujian utama. Polri harus berani menolak tekanan politik yang berpotensi merusak citra institusi. Hanya dengan netralitas, Polri bisa mengembalikan posisinya sebagai penjaga kepentingan masyarakat luas, bukan alat kekuasaan.

Selain itu, strategi pemulihan harus memperhatikan **dinamika era digital**. Polri tidak bisa lagi menutup diri dari kritik publik. Sebaliknya, ia harus hadir dalam ruang digital sebagai institusi yang komunikatif, responsif, dan terbuka terhadap masukan. Pemanfaatan big data dan kecerdasan buatan bisa diarahkan bukan hanya untuk penegakan hukum, tetapi juga untuk membaca aspirasi dan keluhan publik secara real time. Dengan begitu, Polri dapat bergerak proaktif dalam merespons isu sebelum berkembang menjadi krisis kepercayaan.

Namun strategi ini hanya akan efektif jika disertai **komitmen politik** dari pimpinan tertinggi, baik internal Polri maupun pemerintah. Tanpa political will, semua gagasan reformasi akan terjebak dalam siklus wacana. Oleh karena itu, momentum trust deficit harus dipandang sebagai titik kritis: apakah

Polri akan terus terjebak dalam krisis berulang, atau berani melakukan reformasi mendasar untuk membangun legitimasi yang berkelanjutan.

Penutup

Krisis kepercayaan yang menimpa Polri bukanlah sekadar soal citra, melainkan persoalan fundamental yang menyentuh legitimasi institusional. Trust deficit menandakan adanya jurang yang menganga antara idealitas kepolisian sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat dengan realitas yang ditangkap publik dalam keseharian maupun dalam kasus-kasus besar yang mencuat. Jurang ini tidak bisa dijembatani hanya dengan retorika, melainkan menuntut transformasi yang nyata, menyentuh dimensi struktural, kultural, dan politik.

Polri berada di persimpangan sejarah: apakah tetap terjebak dalam siklus krisis berulang yang merusak legitimasi, atau menjadikan momentum trust deficit sebagai titik balik reformasi. Kepercayaan publik bukanlah sesuatu yang bisa dibeli atau dipaksakan, melainkan modal sosial yang harus diraih melalui konsistensi kinerja, transparansi, dan integritas.

Tantangan era digital menambah bobot persoalan, namun sekaligus membuka peluang. Dengan keterbukaan informasi, publik bisa menjadi mitra kritis yang mendorong Polri menjadi lebih profesional. Di sisi lain, keterlibatan Polri dalam ruang digital harus diarahkan bukan untuk mengendalikan narasi, tetapi

untuk memperkuat dialog, memperluas partisipasi, dan menunjukkan komitmen pada akuntabilitas.

Pada akhirnya, pemulihan kepercayaan publik terhadap Polri bukanlah proyek jangka pendek, melainkan perjalanan panjang yang membutuhkan keberanian politik, keteguhan moral, dan komitmen institusional. Jika Polri mampu menjawab krisis ini dengan langkah nyata, trust deficit dapat berubah menjadi titik balik, menjadikan Polri lebih kuat, lebih transparan, dan lebih dekat dengan masyarakat yang seharusnya dilayaninya. Dengan demikian, reformasi Polri bukan hanya mungkin, tetapi juga mendesak – demi masa depan negara hukum yang berkeadilan dan demokratis.[]