

## Building Public Trust in Indonesia's Legal System: Case Analysis and Social Implications

Mukum Syahrir\*<sup>1</sup>, Firman Dwi Anindito<sup>2</sup>, Dwi Cahyo Nugroho<sup>3</sup>  
<sup>1, 2, 3</sup>Universitas Tri Tunggal, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.  
E-mail: [syahrir55@gmail.com](mailto:syahrir55@gmail.com)  
\*Corresponding Author

| Article Info  | Abstract  |
|---|---|
| <p><b>Keywords:</b><br/>Public Trust<br/>Legal System<br/>Procedural Justice<br/>Indonesia<br/>Institutional Legitimacy</p> | <p>Public trust in the legal system plays a pivotal role in ensuring the legitimacy and effectiveness of law enforcement in democratic societies. In Indonesia, recurring issues such as judicial inconsistency, law enforcement bias, and unequal access to legal services have contributed to a crisis of confidence among citizens. This study aims to investigate the determinants of public trust in Indonesia's legal system and to explore the broader social implications through a qualitative case study approach. Data were collected using in-depth interviews with key informants—including legal academics, activists, and citizens—complemented by media content, court rulings, and NGO reports. Thematic analysis, facilitated by ATLAS.ti, revealed three primary dimensions of legal trust: procedural justice, distributive justice, and restorative justice. Key findings show that personal experiences with legal institutions, media portrayal of legal cases, and the quality of institutional communication significantly influence public perceptions of the legal system. Participants who experienced discrimination or unequal treatment expressed higher levels of distrust, while others acknowledged the credibility of institutions such as the Constitutional Court. This study also finds that a lack of proactive and empathetic institutional communication undermines transparency and public legitimacy. The research contributes theoretically by integrating sociological and legal perspectives to understand how legal legitimacy is socially constructed. Practically, the findings highlight the need for structural and communicative reforms to rebuild public confidence in legal institutions. Ultimately, this study argues that trust in the legal system cannot be restored solely through legal formalism, but must also involve participatory engagement and equitable access to justice, especially in the context of Indonesia's evolving socio-political landscape.</p> |

DOI: <https://doi.org/10.51903/87s1ed19>

Submitted: March 2025, Reviewed: April 2025, Accepted: May 2025

\*Corresponding Author

### I. PENDAHULUAN

Kepercayaan publik terhadap sistem hukum merupakan elemen esensial dalam menjaga stabilitas sosial dan legitimasi negara hukum. Dalam konteks negara demokrasi seperti Indonesia, sistem hukum tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penegakan aturan, tetapi juga sebagai simbol keadilan yang dinilai oleh masyarakat (Dimiyati et al., 2021). Menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi hukum dapat melemahkan legitimasi hukum, yang berdampak pada efektivitas penegakan dan kepatuhan terhadap

norma hukum (Verhoest et al., 2024). Oleh karena itu, membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum menjadi tugas yang strategis dan mendesak di tengah dinamika sosial-politik yang terus berkembang.

Fenomena terkini menunjukkan adanya krisis kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum di Indonesia. Survei nasional lembaga independen menunjukkan rendahnya kepercayaan publik terhadap peradilan dan kepolisian, terutama akibat pelanggaran etik, penyalahgunaan wewenang, dan ketidaksetaraan hukum (Hilbink et al., 2022). Kasus-kasus seperti kriminalisasi aktivis, lambannya penanganan perkara korupsi, serta putusan pengadilan yang kontroversial memperkuat persepsi masyarakat akan ketidakadilan sistem hukum (Berenschot et al., 2022; Mudhoffir, 2023). Hal ini menjadi tantangan serius dalam pembangunan demokrasi substansial yang menempatkan hukum sebagai pilar utama keadilan sosial (Alizadeh & Sharifi, 2023).

Kajian literatur mengenai kepercayaan publik dalam konteks sistem hukum telah banyak dilakukan, baik secara teoritis maupun empiris. Beberapa studi menekankan bahwa faktor transparansi, akuntabilitas, dan akses terhadap keadilan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat terhadap institusi hukum (Androniceanu, 2021; Montes & Luna, 2021). Di sisi lain, pendekatan sosiologis dalam hukum menunjukkan bahwa legitimasi hukum tidak hanya dibentuk melalui prosedur legal formal, tetapi juga melalui representasi moral dan budaya dalam masyarakat (Shiff, 2021). Namun, sebagian besar penelitian masih bersifat umum dan belum mengaitkan secara mendalam antara pengalaman kasus konkret di Indonesia dengan dinamika kepercayaan sosial terhadap sistem hukum (Pertiwi & Ainsworth, 2021). Padahal, wacana hukum pidana kontemporer di Indonesia telah mulai menggeser orientasi penanganan perkara ringan dari pendekatan retributif ke arah restorative justice, sebagaimana terlihat dalam penerapan Perpol No. 8 Tahun 2021 yang memberikan ruang bagi penyelesaian non-litigasi untuk perkara seperti pencurian ringan atau konflik domestik (Sriwidodo, 2024).

Identifikasi kesenjangan penelitian menunjukkan bahwa masih sedikit studi yang secara khusus mengeksplorasi bagaimana kasus-kasus hukum aktual di Indonesia membentuk persepsi publik terhadap sistem hukum secara menyeluruh. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada persepsi publik sebagai data kuantitatif tanpa mengaitkannya dengan dampak sosial dan konteks kasus yang konkret (Jefferson et al., 2021). Karena itu, perlu analisis mendalam yang tidak hanya menilai tingkat kepercayaan publik, tetapi juga memahami bagaimana pengalaman masyarakat terhadap sistem hukum membentuk dinamika sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kepercayaan publik dengan sistem hukum di Indonesia serta mengidentifikasi implikasi sosialnya melalui studi kasus yang relevan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji bagaimana aspek keadilan substantif dan prosedural memengaruhi persepsi masyarakat terhadap legitimasi hukum di Indonesia.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan analisis empiris terhadap kasus-kasus aktual dengan perspektif teoritis mengenai kepercayaan publik dalam konteks hukum sosial. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman

yang lebih kontekstual dan reflektif terhadap problematika hukum di Indonesia, yang belum banyak dibahas dalam literatur akademik sebelumnya (Dimiyati et al., 2021). Secara teoritis, penelitian ini signifikan untuk memperkaya diskursus mengenai hukum dan masyarakat, khususnya dalam aspek legitimasi sosial terhadap hukum. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi pembuat kebijakan, institusi hukum, serta masyarakat sipil dalam merumuskan strategi peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia (Hartanto et al., 2021). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konkret dalam memperkuat sistem hukum yang adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan sosial.

## **II. METODOLOGI**

### *A. Desain Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam fenomena kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia dalam konteks peristiwa hukum yang menimbulkan kontroversi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengeksplorasi secara komprehensif makna subjektif, persepsi, dan pengalaman sosial yang kompleks yang dimiliki individu maupun kelompok masyarakat terhadap institusi hukum. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap konteks sosial, budaya, dan politik yang memengaruhi konstruksi sosial atas kepercayaan publik. Pendekatan kualitatif juga memberikan fleksibilitas dalam menganalisis fenomena hukum yang dinamis, kontekstual, dan sering kali tidak dapat direduksi ke dalam data numerik semata (Spencer et al., 2021).

Metode studi kasus dipilih sebagai strategi utama karena memberikan ruang untuk memeriksa suatu peristiwa atau masalah dalam konteks kehidupan nyata secara intensif dan menyeluruh. Studi kasus sangat sesuai digunakan untuk menganalisis isu-isu sosial dan hukum yang bersifat kompleks, kontekstual, dan penuh nuansa seperti kepercayaan publik terhadap proses penegakan hukum dalam kasus tertentu yang menimbulkan perhatian luas. Melalui studi kasus, peneliti dapat mengeksplorasi relasi antara tindakan institusi hukum, persepsi masyarakat, dan dinamika sosial-politik yang menyertainya (Chan et al., 2022). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali bukti empiris yang mendalam, baik melalui wawancara, dokumentasi, maupun observasi lapangan, sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan realitas sosial secara utuh dan bermakna. Dengan desain ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual maupun praktis dalam memahami konstruksi kepercayaan publik terhadap hukum di Indonesia.

### *B. Populasi dan Sampel*

Populasi dalam penelitian ini mencakup warga negara Indonesia yang memiliki keterkaitan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan sistem hukum nasional, khususnya dalam kasus yang menimbulkan perhatian publik dan menimbulkan polemik mengenai integritas dan kepercayaan terhadap institusi hukum. Partisipan yang dipilih adalah mereka yang secara aktif atau pasif mengalami,

mengamati, atau menganalisis proses hukum, sehingga dapat memberikan wawasan reflektif dan kritis terhadap dinamika sosial dan hukum yang terjadi. Untuk memastikan relevansi dan kualitas data, digunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan langsung dengan tujuan penelitian (Casteel & Bridier, 2021). Dengan demikian, partisipan tidak dipilih secara acak, melainkan berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian dan kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang mendalam dan bermakna.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup individu yang memiliki pemahaman yang memadai terhadap sistem hukum, termasuk di antaranya mereka yang pernah terlibat dalam proses hukum, baik sebagai pihak yang berperkara, saksi, advokat, atau yang berperan dalam pengawasan dan advokasi publik seperti aktivis atau akademisi hukum. Selain itu, mereka juga harus bersedia untuk berpartisipasi secara sukarela dan mampu menyampaikan pandangan atau pengalaman mereka secara terbuka dan reflektif. Adapun kriteria eksklusi adalah individu yang tidak memiliki pengetahuan yang relevan mengenai kasus yang dianalisis, serta mereka yang enggan berpartisipasi atau menunjukkan ketidaksiapan dalam mengikuti proses wawancara atau diskusi mendalam. Penentuan sampel dilakukan hingga mencapai saturasi data, yaitu ketika tidak ditemukan lagi informasi baru atau signifikan dari partisipan tambahan, yang menandakan kecukupan jumlah dan kualitas data yang diperoleh.

### *C. Prosedur Pengumpulan Data*

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan triangulasi metode guna memastikan kedalaman dan validitas informasi yang diperoleh. Teknik utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (in-depth interviews) dengan partisipan yang telah dipilih berdasarkan kriteria purposive. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai topik secara fleksibel namun tetap mengacu pada kerangka pertanyaan utama yang relevan dengan fokus penelitian (Adeoye-Olatunde & Olenik, 2021). Pendekatan ini dipilih karena dapat menggali perspektif subjektif, pengalaman personal, serta penilaian kritis dari individu terhadap sistem hukum dan institusi yang terlibat dalam kasus yang diamati.

Selain wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan studi dokumentasi sebagai sumber data sekunder. Dokumen yang dikaji mencakup pemberitaan media, putusan pengadilan yang berkaitan dengan kasus studi, serta laporan dari lembaga pemantau hukum dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Data tambahan berupa survei nasional tentang kepercayaan publik terhadap lembaga hukum, serta regulasi atau kebijakan hukum yang relevan, juga digunakan untuk memperkaya analisis dan memberikan konteks struktural terhadap fenomena yang dikaji. Prosedur ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas hasil temuan dan memperkuat konstruksi analisis melalui proses triangulasi data (Sridharan, 2021), sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### *D. Instrumen Penelitian*

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun secara sistematis berdasarkan kerangka konseptual mengenai kepercayaan publik, legitimasi hukum, dan dinamika hubungan masyarakat dengan institusi hukum. Pedoman wawancara dirancang untuk menggali pemahaman partisipan mengenai pengalaman pribadi atau kolektif mereka terhadap sistem hukum, serta persepsi terhadap keadilan prosedural dan substantif. Beberapa tema pokok yang menjadi fokus dalam instrumen ini mencakup persepsi keadilan, kepercayaan terhadap aparat penegak hukum, keterlibatan masyarakat dalam proses hukum, dan bentuk evaluasi terhadap respons institusional dalam kasus tertentu. Pendekatan semi-terstruktur ini memungkinkan fleksibilitas dalam menjelajahi isu-isu yang muncul secara spontan selama proses wawancara, tanpa mengabaikan fokus utama penelitian (Belina, 2023).

Untuk memastikan validitas isi dari instrumen penelitian, dilakukan proses penelaahan oleh dua pakar di bidang hukum dan sosiologi yang memberikan masukan terkait relevansi dan kejelasan pertanyaan wawancara. Selain itu, uji keandalan instrumen dilakukan melalui pilot test terhadap dua partisipan dengan karakteristik serupa dengan sampel utama. Uji coba ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen mampu mengungkap data yang relevan dan konsisten, serta mengidentifikasi potensi kebingungan atau bias dalam pertanyaan. Hasil dari uji coba tersebut digunakan untuk merevisi dan menyempurnakan pedoman wawancara sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah melalui proses validasi dan pengujian awal yang ketat untuk menjamin kualitas dan keandalannya dalam menjawab tujuan penelitian.

#### *E. Prosedur Analisis Data*

Penelitian ini menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola bermakna dalam data kualitatif melalui proses sistematis dan berulang (Braun & Clarke, 2021; Gehrke et al., 2021). Proses dimulai dengan transkripsi verbatim seluruh hasil wawancara, diikuti dengan pembacaan berulang untuk memahami konteks narasi partisipan secara holistik. Tahap selanjutnya adalah pengkodean terbuka, di mana segmen-segmen data diberi label kode berdasarkan makna awal yang muncul. Kode-kode ini kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas, yang pada akhirnya membentuk tema-tema utama yang merepresentasikan pemaknaan kolektif partisipan terhadap kepercayaan publik dan sistem hukum.

Untuk meningkatkan ketepatan dan efisiensi analisis, penelitian ini menggunakan ATLAS.ti sebagai alat bantu dalam pengkodean, penelusuran koneksi antarkode, dan visualisasi data secara interaktif. Analisis dilakukan secara iteratif dan reflektif, dengan membandingkan data dari wawancara dan dokumen sekunder untuk memperkuat validitas temuan melalui triangulasi sumber. Peneliti juga melakukan cross-case analysis untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan pola narasi antar partisipan, serta mengaitkannya dengan konteks sosial dan hukum yang lebih luas. Proses ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika kepercayaan publik secara kontekstual, sekaligus

mengungkap dimensi struktural dan simbolik yang memengaruhi persepsi terhadap sistem hukum di Indonesia.

#### *F. Langkah-Langkah Pelaksanaan*

Proses pelaksanaan penelitian ini dimulai dengan tahap identifikasi kasus hukum yang menimbulkan respon luas di masyarakat dan menjadi sorotan dalam pemberitaan media. Kasus dipilih berdasarkan kriteria keterpaparan publik, kompleksitas hukum, dan relevansi dengan isu kepercayaan terhadap institusi hukum. Setelah itu, peneliti menyusun pedoman wawancara semi-terstruktur berdasarkan kajian konseptual awal serta masukan dari pakar. Tahap berikutnya adalah seleksi partisipan melalui teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung atau kapasitas analitis partisipan terhadap kasus yang dipilih, termasuk aktivis hukum, akademisi, dan warga terdampak.

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan bantuan rekaman audio dan catatan lapangan untuk menangkap ekspresi non-verbal, konteks sosial, dan dinamika interaksi (De Villiers et al., 2022). Seluruh data yang diperoleh, baik dari wawancara maupun dokumentasi sekunder, dianalisis menggunakan pendekatan tematik secara iteratif. Untuk menjamin kredibilitas temuan, peneliti melakukan triangulasi data antar sumber serta member checking, yakni dengan meminta konfirmasi dari partisipan terkait interpretasi hasil wawancara yang telah dianalisis. Strategi ini tidak hanya memperkuat validitas internal, tetapi juga mendorong keterlibatan partisipan secara aktif dalam menjaga integritas data kualitatif yang diperoleh.

#### *G. Pertimbangan Etis*

Penelitian ini secara ketat mengikuti prinsip-prinsip etika penelitian sosial, khususnya karena topik yang dibahas berkaitan dengan pengalaman subjektif partisipan terhadap sistem hukum, yang kerap kali memuat narasi sensitif dan bernuansa trauma. Oleh karena itu, sebelum wawancara dilakukan, seluruh partisipan diberi informasi tertulis dan lisan mengenai tujuan, prosedur, potensi risiko, serta hak-hak mereka sebagai responden, termasuk hak untuk menghentikan partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi. Formulir informed consent ditandatangani secara sukarela setelah partisipan menyatakan pemahaman dan persetujuan mereka terhadap semua aspek penelitian (Millum & Bromwich, 2021). Pendekatan ini bertujuan memastikan bahwa partisipasi berlangsung secara sadar, tanpa tekanan atau paksaan.

Selain itu, peneliti berkomitmen menjaga anonimitas partisipan dengan cara menyamarkan nama, lokasi, atau detail lain yang dapat mengarah pada identitas individu dalam proses pelaporan data. Semua data digital yang dikumpulkan diamankan dengan sistem perlindungan berlapis, dan hanya peneliti utama yang memiliki akses langsung terhadap data mentah. Sebagai bentuk kepatuhan terhadap standar akademik, penelitian ini juga telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Sosial pada universitas tempat peneliti berafiliasi. Penerapan prinsip etis ini tidak hanya dimaksudkan untuk melindungi hak-hak partisipan, tetapi juga untuk menjamin integritas ilmiah dari proses penelitian secara keseluruhan.

### III. HASIL DAN DISKUSI

#### Hasil

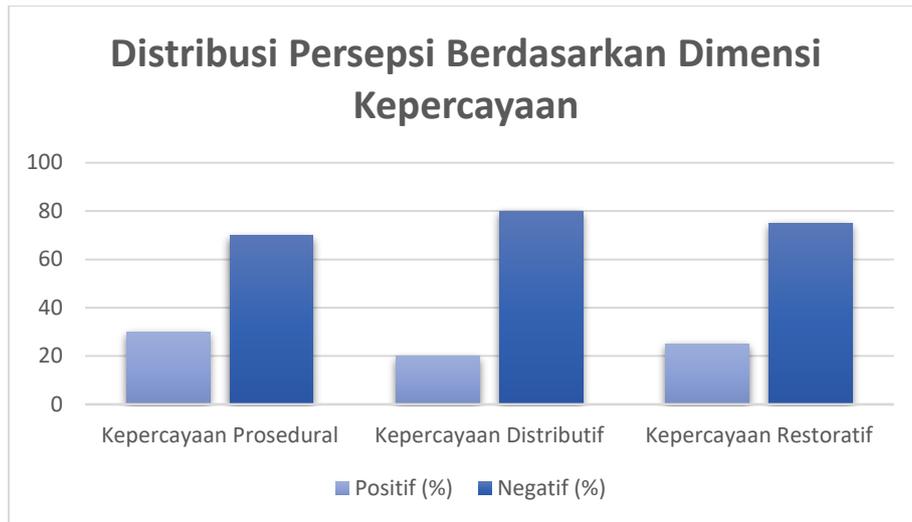
##### A. Penyajian Data Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan kunci yang berasal dari latar belakang beragam, yaitu akademisi hukum, aktivis masyarakat sipil, mantan pengguna layanan hukum, serta pengamat media dan komunikasi. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dan menganalisis data sekunder berupa putusan pengadilan, laporan lembaga swadaya masyarakat (LSM), serta berita media daring dan cetak yang relevan. Temuan awal menunjukkan bahwa persepsi terhadap sistem hukum di Indonesia sangat bervariasi, tergantung pada pengalaman personal, eksposur media, dan tingkat pendidikan partisipan. Mahkamah Konstitusi dinilai kredibel karena putusannya konsisten, sedangkan kepolisian dan kejaksaan dipandang negatif akibat dugaan penyalahgunaan wewenang (Moran, 2023).

Penyajian data dilakukan menggunakan pendekatan tematik dengan klasifikasi berdasarkan dimensi kepercayaan hukum: keadilan prosedural, keadilan distributif, dan keadilan restoratif. Setiap dimensi dikembangkan menjadi sub-tema berdasarkan frekuensi kemunculan dan kekuatan naratif partisipan. Untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas hasil, peneliti menyusun tabel matriks kode-tema serta menyertakan kutipan langsung yang mewakili pandangan mayoritas maupun minoritas. Ringkasan temuan utama berdasarkan klasifikasi tematik disajikan secara sistematis dalam Tabel 1. Visualisasi tematik juga disajikan dalam bentuk diagram batang untuk memperlihatkan distribusi persepsi berdasarkan dimensi kepercayaan, yang dapat dilihat pada Gambar 1.

**Tabel 1. Matriks Tematik Kepercayaan Publik terhadap Sistem Hukum**

| Dimensi Kepercayaan  | Sub-Tema Utama                              | Frekuensi Kemunculan | Contoh Kutipan Partisipan                                |
|----------------------|---|----------------------|--|
| Keadilan Prosedural  | Inkonsistensi proses hukum                  | 8 dari 10 wawancara  | “Kasus yang sama bisa beda hasil kalau aktornya beda.”   |
|                      | Diskriminasi oleh aparat                    | 7 dari 10 wawancara  | “Kalau punya uang, lebih gampang bebas.”                 |
| Keadilan Distributif | Ketimpangan akses layanan hukum             | 6 dari 10 wawancara  | “Kami di desa jauh dari bantuan hukum yang layak.”       |
|                      | Perlakuan berbeda terhadap elite dan rakyat | 5 dari 10 wawancara  | “Pejabat itu selalu bisa lolos, rakyat kecil sulit.”     |
| Keadilan Restoratif  | Kurangnya penyelesaian berbasis dialog      | 4 dari 10 wawancara  | “Tidak ada upaya menyembuhkan hubungan hanya menghukum.” |



**Gambar 1. Distribusi Persepsi Berdasarkan Dimensi Kepercayaan**

*B. Hasil Berdasarkan Tujuan Penelitian*

Sesuai dengan tujuan penelitian, hasil dibagi ke dalam tiga fokus utama: (1) persepsi publik terhadap integritas lembaga hukum; (2) faktor-faktor sosial dan politik yang memengaruhi tingkat kepercayaan; dan (3) implikasi kepercayaan publik terhadap partisipasi hukum. Pertama, sebagian besar partisipan menyatakan bahwa integritas lembaga hukum sangat dipengaruhi oleh citra yang dibentuk melalui media serta pengalaman individu maupun kolektif dalam mengakses keadilan. Laporan pemberitaan media tentang praktik korupsi, ketimpangan perlakuan hukum, dan penyalahgunaan wewenang oleh aparat penegak hukum memperburuk persepsi publik terhadap netralitas dan integritas lembaga tersebut. Sebaliknya, beberapa informan mengungkapkan apresiasi terhadap lembaga seperti Mahkamah Konstitusi yang dinilai lebih transparan dan profesional dalam penanganan perkara strategis (Njie et al., 2023).

Kedua, hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti latar belakang sosial-ekonomi, tingkat pendidikan, dan pengalaman pribadi dengan sistem hukum berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan. Informan dari komunitas marginal, terutama mereka yang pernah terlibat dalam konflik hukum, menunjukkan tingkat ketidakpercayaan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok menengah-terdidik. Ketiga, rendahnya kepercayaan terhadap sistem hukum mendorong munculnya partisipasi non-formal, seperti penyelesaian konflik berbasis komunitas, advokasi sosial, atau bahkan ketidakpatuhan hukum secara pasif. Temuan ini mengindikasikan adanya defisit legitimasi yang dapat mengancam stabilitas hukum dan keberfungsian institusi hukum di tingkat masyarakat akar rumput (Spanuth & Urbano, 2024). Visualisasi berikut menyajikan distribusi temuan berdasarkan tiga fokus tersebut, sebagaimana ditampilkan dalam Gambar 2.



**Gambar 2. Distribusi Persepsi Berdasarkan Fokus Tujuan Penelitian**

### C. Hasil Uji Statistik atau Analisis Data

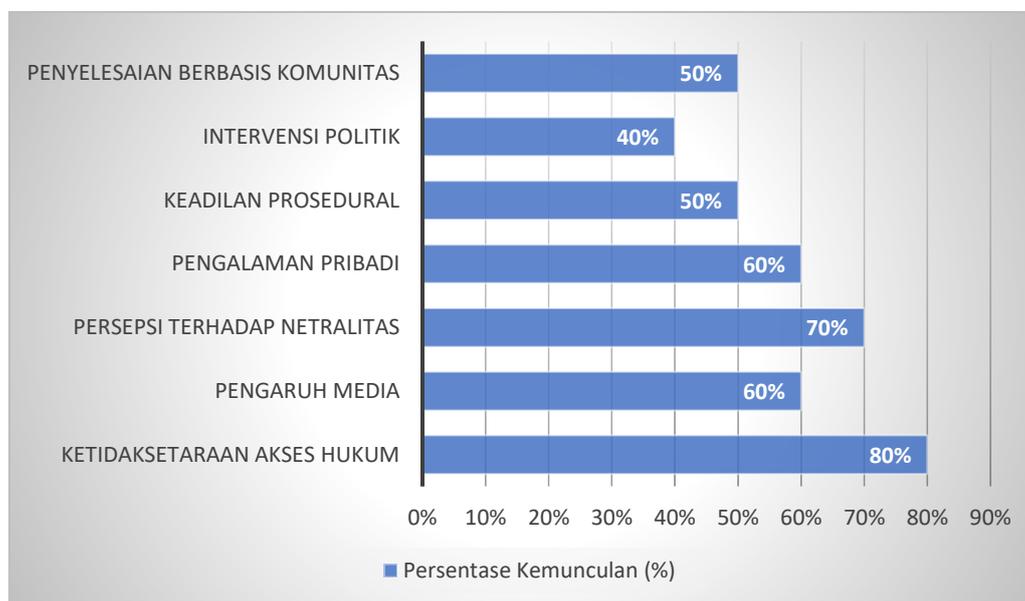
Walaupun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, analisis dilakukan secara sistematis untuk menjaga ketelitian dan konsistensi dalam pengolahan data. Seluruh transkrip wawancara dan dokumen dianalisis menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti melalui tahapan pengkodean terbuka dan aksial. Dari proses tersebut, dihasilkan 23 kode awal yang kemudian direduksi menjadi 7 tema utama. Tema-tema tersebut meliputi: (1) ketidaksetaraan akses hukum, (2) persepsi terhadap netralitas lembaga hukum, (3) pengaruh media, (4) pengalaman pribadi, (5) keadilan prosedural, (6) intervensi politik, dan (7) penyelesaian berbasis komunitas. Frekuensi kemunculan tema pada transkrip dan dokumen digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan persepsi publik yang dominan. Tabel 2 menyajikan distribusi kemunculan ketujuh tema utama berdasarkan jumlah wawancara atau dokumen yang mencantumkan tema tersebut. Ini membantu menggambarkan seberapa sering isu-isu tertentu muncul dalam narasi partisipan atau dokumen sekunder.

**Tabel 2. Frekuensi Kemunculan Tema Utama dalam Wawancara dan Dokumen**

| No. | Tema Utama                      | Jumlah Kemunculan   | Persentase Kemunculan (%) |
|-----|---------------------------------|---------------------|---------------------------|
| 1.  | Ketidaksetaraan akses hukum     | 8 dari 10 wawancara | 80%                       |
| 2.  | Pengaruh media                  | 6 dari 10 dokumen   | 60%                       |
| 3.  | Persepsi terhadap netralitas    | 7 dari 10 wawancara | 70%                       |
| 4.  | Pengalaman pribadi              | 6 dari 10 wawancara | 60%                       |
| 5.  | Keadilan prosedural             | 5 dari 10 wawancara | 50%                       |
| 6.  | Intervensi politik              | 4 dari 10 wawancara | 40%                       |
| 7.  | Penyelesaian berbasis komunitas | 5 dari 10 wawancara | 50%                       |

Sebagai pendukung analisis kualitatif, data ini disandingkan dengan temuan kuantitatif dari survei nasional mengenai persepsi publik terhadap lembaga hukum. Berdasarkan data survei, hanya 38% responden yang meyakini bahwa penegakan hukum berjalan adil, 52% menyatakan ragu-ragu, dan 10% secara tegas menyatakan tidak percaya terhadap integritas institusi hukum. Fakta ini memperkuat pola narasi dalam wawancara, terutama terhadap aparat penegak hukum seperti kepolisian dan kejaksaan.

Untuk memberikan ilustrasi visual atas kecenderungan tema yang muncul, Gambar 3 menyajikan diagram batang yang merepresentasikan frekuensi masing-masing tema. Visualisasi ini membantu menyoroti tema yang paling dominan berdasarkan persepsi partisipan dan sumber dokumenter.



**Gambar 3. Diagram Batang Frekuensi Tema Utama**

Gambar 3 menunjukkan bahwa tema "ketidaksetaraan akses hukum" merupakan temuan yang paling menonjol, diikuti oleh "persepsi terhadap netralitas" dan "pengaruh media". Visualisasi ini memperkuat argumen mengenai dominannya persoalan keadilan struktural dalam persepsi masyarakat terhadap sistem hukum.

#### *D. Hasil Utama yang Signifikan*

Hasil utama yang signifikan dari penelitian ini menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia dipengaruhi oleh tiga determinan dominan, yakni: (1) pengalaman pribadi masyarakat dalam berinteraksi dengan aparat hukum, (2) eksposur terhadap pemberitaan media mengenai kasus-kasus pelanggaran hukum, dan (3) rendahnya efektivitas komunikasi dari institusi hukum kepada publik. Ketiga faktor ini membentuk persepsi publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai contoh, partisipan yang memiliki pengalaman negatif, seperti diskriminasi atau pelayanan hukum yang lamban, cenderung menyatakan ketidakpercayaan yang lebih besar dibandingkan mereka yang belum pernah berhadapan langsung dengan proses hukum. Selain itu, narasi negatif yang berulang dalam pemberitaan media turut memperkuat stigma bahwa lembaga hukum tidak netral dan kerap dipengaruhi oleh kekuatan politik atau ekonomi.

Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa kepercayaan publik pada sistem hukum dipengaruhi oleh keadilan prosedural, transparansi, dan konsistensi penegakan hukum (Melkamu & Teshome, 2023). Meskipun ada partisipan yang masih mempercayai prinsip ideal hukum sebagai panduan etis, mayoritas menunjukkan kekecewaan terhadap kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Ketidaksiuaian ini berkontribusi pada rendahnya legitimasi hukum dalam

praktik sosial. Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, hasil ini menyoroti urgensi reformasi hukum berbasis akuntabilitas dan komunikasi publik yang lebih proaktif. Sebagai ringkasan, Tabel 3 menyajikan tiga determinan utama beserta pengaruhnya terhadap persepsi publik berdasarkan hasil wawancara dan triangulasi data.

**Tabel 3. Tiga Determinan Utama dan Dampaknya terhadap Persepsi Publik**

| No. | Determinan Utama                        | Dampak terhadap Persepsi Publik                     | Tingkat Pengaruh (Skala 1-5) |
|-----|---|---|------------------------------|
| 1.  | Pengalaman pribadi dengan lembaga hukum | Membentuk persepsi langsung atas keadilan formal    | 4.7                          |
| 2.  | Pemberitahuan media                     | Memperkuat stereotip negatif terhadap lembaga hukum | 4.3                          |
| 3.  | Komunikasi institusi hukum              | Menentukan sejauh mana transparansi dipersepsikan   | 4.1                          |

Tabel 3 menunjukkan bahwa pengalaman langsung memiliki pengaruh terbesar terhadap persepsi, yang menandakan pentingnya reformasi dalam pelayanan publik oleh aparat hukum. Di sisi lain, pemberitaan media dan strategi komunikasi kelembagaan juga berperan besar dalam membentuk opini masyarakat, sehingga dibutuhkan pendekatan kolaboratif antara institusi hukum dan media dalam membangun kembali kepercayaan publik.

### Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, pemberitaan media, dan kualitas komunikasi dari institusi hukum. Interaksi langsung dengan lembaga hukum yang dirasakan tidak adil atau diskriminatif menyebabkan penurunan kepercayaan secara menyeluruh terhadap sistem hukum. Di sisi lain, pengalaman positif justru mendorong persepsi bahwa hukum dapat diandalkan. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi hukum terbentuk bukan hanya dari peristiwa besar seperti kasus korupsi, tetapi juga dari interaksi hukum sehari-hari dalam konteks kehidupan masyarakat perkotaan.

Temuan ini selaras dengan literatur sebelumnya yang menekankan pentingnya keadilan prosedural dan perlakuan setara dalam membentuk kepercayaan hukum (Mentovich et al., 2023). Studi-studi terdahulu juga menunjukkan bahwa pengalaman langsung memiliki pengaruh lebih besar dibanding informasi dari media (Van Aelst et al., 2021). Namun, hasil penelitian ini menambahkan bahwa media tetap memainkan peran sentral, terutama dalam membentuk opini kolektif melalui narasi negatif yang berulang. Oleh karena itu, institusi hukum perlu memperhatikan persepsi publik yang terbentuk dari pemberitaan serta merancang strategi komunikasi yang lebih proaktif dan terbuka.

Salah satu kontribusi penting dari penelitian ini adalah pengungkapan lemahnya komunikasi institusional sebagai faktor yang turut menurunkan kepercayaan publik. Ketika lembaga hukum menyampaikan informasi dengan bahasa teknokratis dan tertutup, masyarakat cenderung menilai bahwa lembaga tersebut tidak transparan dan tidak akuntabel. Temuan ini bertentangan dengan anggapan bahwa transparansi formal saja sudah cukup untuk membangun kepercayaan (Sofyani et al., 2022).

Selain temuan umum tersebut, penting pula untuk mengkaji bagaimana krisis kepercayaan hukum terwujud dalam praktik penegakan hukum pada konteks delik tertentu. Dalam kasus hukum lingkungan, seperti konflik izin tambang dan pembukaan lahan sawit di Kalimantan dan Sumatera, masyarakat adat kerap kali mengalami ketidakadilan prosedural karena keputusan hukum lebih berpihak pada korporasi meskipun terdapat pelanggaran lingkungan yang jelas (Berenschot et al., 2022).

Ketika gugatan lingkungan diajukan ke pengadilan, proses pembuktian yang kompleks serta minimnya akses bantuan hukum membuat warga lokal kehilangan kepercayaan terhadap mekanisme hukum formal. Keputusan pengadilan yang tidak mencerminkan nilai keadilan ekologis ini memperkuat persepsi bahwa hukum hanya berpihak pada pemilik modal. Konteks lainnya adalah perlindungan konsumen, khususnya dalam kasus-kasus sengketa layanan digital atau produk kesehatan. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sebagian konsumen merasa upaya hukum seperti gugatan class action tidak efektif karena prosesnya rumit, biaya tinggi, dan tidak transparan. Sebagai contoh, dalam kasus gagal bayar investasi digital dan produk farmasi ilegal, masyarakat cenderung memilih melaporkan melalui media sosial atau organisasi konsumen ketimbang menempuh jalur hukum formal. Fenomena ini mencerminkan defisit legitimasi hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yang pada gilirannya mendorong penyelesaian informal di luar sistem peradilan.

Dalam konteks sosial-politik Indonesia yang sarat dengan kecurigaan terhadap institusi, pendekatan komunikasi yang empatik dan partisipatif menjadi jauh lebih penting. Perlu dicatat bahwa rendahnya kepercayaan terhadap sistem hukum formal juga berdampak pada efektivitas kebijakan pidana alternatif dalam perkara ringan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kebijakan penal berbasis restorative justice di beberapa wilayah seperti Yogyakarta dan Jawa Barat mengalami resistensi, bukan hanya karena faktor hukum itu sendiri, tetapi juga karena minimnya sosialisasi dan partisipasi masyarakat dalam prosesnya (Arifin et al., 2023). Ketika warga tidak memahami atau tidak mempercayai forum penyelesaian berbasis musyawarah, maka efektivitas pendekatan restoratif menjadi terbatas. Ini menunjukkan bahwa legitimasi sosial atas kebijakan alternatif tidak bisa dilepaskan dari faktor komunikasi dan kepercayaan publik terhadap aparat pelaksana.

Secara teoritis, studi ini memperkaya kerangka analisis kepercayaan hukum di negara berkembang, khususnya dengan menyoroti aspek komunikasi dan pengalaman mikro masyarakat. Metode kualitatif yang digunakan memungkinkan eksplorasi lebih dalam terhadap dimensi persepsi yang sering luput dari pendekatan kuantitatif. Secara praktis, hasil ini mengisyaratkan perlunya reformasi institusional yang tidak hanya struktural, tetapi juga komunikatif dan relasional. Keterlibatan media dan organisasi masyarakat sipil dapat berfungsi sebagai penghubung strategis antara masyarakat dan institusi hukum dalam membangun legitimasi sosial (Rana & Sørensen, 2021).

Meskipun telah menghasilkan temuan yang signifikan, penelitian ini tetap memiliki sejumlah keterbatasan penting yang perlu diperhatikan secara kritis dalam membaca dan menafsirkan hasilnya. Pertama, cakupan informan terbatas pada wilayah perkotaan sehingga hasil belum merepresentasikan

kondisi di daerah pedesaan. Kedua, pendekatan kualitatif rawan terhadap bias subjektivitas baik dari narasi responden maupun interpretasi peneliti. Ketiga, keterbatasan akses terhadap data internal lembaga hukum mengurangi kemungkinan validasi silang yang lebih mendalam. Untuk itu, studi lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed-method serta menjangkau wilayah geografis yang lebih luas untuk melihat perbedaan persepsi antar segmen masyarakat. Selain itu, perlu kajian mendalam tentang peran teknologi digital, seperti aplikasi pelaporan hukum, dalam membentuk kepercayaan publik di era transformasi digital saat ini.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan publik terhadap sistem hukum di Indonesia dipengaruhi oleh pengalaman langsung warga dengan lembaga hukum, eksposur terhadap pemberitaan media, serta efektivitas komunikasi institusional. Ketiga faktor tersebut membentuk persepsi masyarakat terhadap legitimasi hukum, terutama dalam konteks urban dan era digital yang menuntut transparansi serta akuntabilitas lebih tinggi (Taylor, 2021). Temuan ini menegaskan pentingnya keadilan prosedural dan perlakuan setara, serta menunjukkan bahwa komunikasi publik yang tidak responsif dapat memperburuk persepsi terhadap institusi hukum (Paik & Packard, 2024). Dengan demikian, hasil penelitian ini telah menjawab tujuan utama studi, yakni mengidentifikasi determinan utama kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dalam konteks transformasi digital. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai dinamika kepercayaan hukum di negara berkembang melalui pendekatan kualitatif yang mengungkap nuansa persepsi warga.

Secara praktis, hasil ini menegaskan pentingnya reformasi tidak hanya pada aspek struktural hukum, tetapi juga pada pendekatan komunikasi yang inklusif dan humanistik. Dalam konteks kebijakan hukum pidana, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah dan aparat penegak hukum, terutama Kejaksaan, mengembangkan mekanisme seleksi perkara yang lebih responsif melalui penerapan prinsip *ultimum remedium*, khususnya terhadap delik ringan seperti pencurian sederhana, konflik domestik non-kekerasan, atau pelanggaran administratif. Pendekatan ini akan mencegah over-kriminalisasi, mengurangi beban sistem peradilan, serta membuka ruang bagi penyelesaian berbasis keadilan restoratif. Kejaksaan dapat memainkan peran sentral sebagai *gatekeeper* untuk menilai kelayakan perkara menuju proses litigasi atau penyelesaian alternatif berbasis musyawarah. Keterbatasan studi meliputi cakupan wilayah yang terbatas pada kawasan perkotaan dan potensi subjektivitas naratif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed-method dan mencakup wilayah rural untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang faktor pembentuk kepercayaan terhadap hukum di Indonesia.

## REFERENCES

- Adeoye-Olatunde, O. A., & Olenik, N. L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *JACCP Journal of the American College of Clinical Pharmacy*, 4(10), 1358–1367. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Alizadeh, H., & Sharifi, A. (2023). Toward a societal smart city: Clarifying the social justice dimension of smart cities. *Sustainable Cities and Society*, 95, 104612. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2023.104612>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. *Administratie Si Management Public*, 36, 149–164. <https://doi.org/10.24818/amp/2021.36-09>
- Belina, A. (2023). Semi-structured interviewing as a tool for understanding informal civil society. *Voluntary Sector Review*, 14(2), 331–347. <https://doi.org/10.1332/204080522x16454629995872>
- Berenschot, W., Dhiaulhaq, A., Afrizal, Hospes, O., Adriana, R., & Poetry, E. (2022). Anti-Corporate Activism and Collusion: The Contentious Politics of Palm Oil Expansion in Indonesia. *Geoforum*, 131, 39–49. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2022.03.002>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Can I use TA? Should I use TA? Should I not use TA? Comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(1), 37–47. <https://doi.org/10.1002/capr.12360>
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Chan, A. K. W., Cheung, L. T. O., Chong, E. K. man, Lee, M. Y. K., & Wong, M. Y. H. (2022). Hong Kong's new wave of migration: socio-political factors of individuals' intention to emigrate. *Comparative Migration Studies*, 10(1), 1–21. <https://doi.org/10.1186/s40878-022-00323-y>
- De Villiers, C., Farooq, M. B., & Molinari, M. (2022). Qualitative research interviews using online video technology – challenges and opportunities. *Meditari Accountancy Research*, 30(6), 1764–1782. <https://doi.org/10.1108/medar-03-2021-1252>
- Dimiyati, K., Nashir, H., Elviandri, E., Absori, A., Wardiono, K., & Budiono, A. (2021). Indonesia as a legal welfare state: A prophetic-transcendental basis. *Heliyon*, 7(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07865>
- Gehrke, P., Graham, L., & Jack, S. M. (2021). Reflexive Thematic Analysis for Applied Qualitative Health Research. *The Qualitative Report*, 26(6), 2011. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2021.5010>
- Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: a case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 23(6), 598–616. <https://doi.org/10.1108/dprg-03-2021-0046>
- Hilbink, L., Salas, V., Gallagher, J. K., & Restrepo Sanín, J. (2022). Why People Turn to Institutions They Detest: Institutional Mistrust and Justice System Engagement in Uneven Democratic States. *Comparative Political Studies*, 55(1), 3–31. <https://doi.org/10.1177/00104140211024299>

- Jefferson, R., McKinley, E., Griffin, H., Nimmo, A., & Fletcher, S. (2021). Public Perceptions of the Ocean: Lessons for Marine Conservation From a Global Research Review. *Frontiers in Marine Science*, 8, 711245. <https://doi.org/10.3389/fmars.2021.711245>
- Arifin, R., Hafsyah Idris, S., Imam Munandar, T., & Daniel Nte, N. (2023). Striking A Balance: Navigating Peace, Justice, and Restorative Justice In Indonesian Prosecutorial Process. *The Prosecutor Law Review*, 1(3). <https://prolev.kejaksaan.go.id/kejaksaan/article/view/25>
- Melkamu, M. T., & Teshome, W. (2023). Public trust in the police: Investigating the influence of police performance, procedural fairness, and police-community relations in Addis Ababa, Ethiopia. *Cogent Social Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2199559>
- Mentovich, A., Prescott, J. J., & Rabinovich-Einy, O. (2023). Legitimacy and online proceedings: Procedural justice, access to justice, and the role of income. *Law & Society Review*, 57(2), 189–213. <https://doi.org/10.1111/lasr.12653>
- Millum, J., & Bromwich, D. (2021). Informed Consent: What Must Be Disclosed and What Must Be Understood? *The American Journal of Bioethics*, 21(5), 46–58. <https://doi.org/10.1080/15265161.2020.1863511>
- Montes, G. C., & Luna, P. H. (2021). Fiscal transparency, legal system and perception of the control on corruption: empirical evidence from panel data. *Empirical Economics*, 60(4), 2005–2037. <https://doi.org/10.1007/S00181-020-01849-9>
- Moran, R. (2023). Police Go to Court: Police Officers as Witnesses/Defendants. *Annual Review of Law and Social Science*, 19(Volume 19, 2023), 93–107. <https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-113022-111914>
- Mudhoffir, A. M. (2023). The limits of civil society activism in Indonesia: the case of the weakening of the KPK. *Critical Asian Studies*, 55(1), 62–82. <https://doi.org/10.1080/14672715.2022.2123019>
- Njie, H., Dale, E., & Gopinathan, U. (2023). Procedural fairness in decision-making for financing a National Health Insurance Scheme: a case study from The Gambia. *Health Policy and Planning*, 38(Supplement\_1), i73–i82. <https://doi.org/10.1093/heapol/czad063>
- Paik, L., & Packard, C. (2024). Broadening the Lens of Procedural Justice Beyond the Courtroom: A Case Study of Legal Financial Obligations in the Juvenile Court. *Law & Social Inquiry*, 49(2), 679–705. <https://doi.org/10.1017/lsi.2022.77>
- Pertiwi, K., & Ainsworth, S. (2021). “Democracy is the Cure?”: Evolving Constructions of Corruption in Indonesia 1994–2014. *Journal of Business Ethics*, 173(3), 507–523. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04560-y>
- Rana, M. B., & Sørensen, O. J. (2021). Levels of legitimacy development in internationalization: Multinational enterprise and civil society interplay in institutional void. *Global Strategy Journal*, 11(2), 269–303. <https://doi.org/10.1002/gsj.1371>
- Shiff, T. (2021). A Sociology of Discordance: Negotiating Schemas of Deservingness and Codified Law in U.S. Asylum Status Determinations. *American Journal of Sociology*, 127(2), 337–375. <https://doi.org/10.1086/716485>

- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 18(3), 397–418. <https://doi.org/10.1108/jaoc-06-2020-0070>
- Spanuth, A., & Urbano, D. (2024). Exploring social enterprise legitimacy within ecosystems from an institutional approach: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 26(2), 211–231. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12349>
- Spencer, L., Radcliffe, L., Spence, R., & King, N. (2021). Thematic trajectory analysis: A temporal method for analysing dynamic qualitative data. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 94(3), 531–567. <https://doi.org/10.1111/joop.12359>
- Sridharan, V. G. (2021). Methodological Insights Theory development in qualitative management control: revisiting the roles of triangulation and generalization. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 34(2), 451–479. <https://doi.org/10.1108/aaaj-09-2019-4177>
- Sriwidodo, J. (2024). *Ensuring Restorative Justice Through Penal Mediation in Indonesia: An Examination from the Perspective of Islah (Reformation) in Islamic Criminal Law*. <https://www.electronicpublications.org/catalogue/273>
- Taylor, L. (2021). Public Actors Without Public Values: Legitimacy, Domination and the Regulation of the Technology Sector. *Philosophy and Technology*, 34(4), 897–922. <https://doi.org/10.1007/s13347-020-00441-4>
- Van Aelst, P., Toth, F., Castro, L., Štětka, V., Vreese, C. de, Aalberg, T., Cardenal, A. S., Corbu, N., Esser, F., Hopmann, D. N., Koc-Michalska, K., Matthes, J., Schemer, C., Sheaffer, T., Splendore, S., Stanyer, J., Stepińska, A., Strömbäck, J., & Theocharis, Y. (2021). Does a Crisis Change News Habits? A Comparative Study of the Effects of COVID-19 on News Media Use in 17 European Countries. *Digital Journalism*, 9(9), 1316–1346. <https://doi.org/10.1080/21670811.2021.1943481>
- Verhoest, K., Maggetti, M., Guaschino, E., & Wynen, J. (2024). How trust matters for the performance and legitimacy of regulatory regimes: The differential impact of watchful trust and good-faith trust. *Regulation and Governance*, 19(1), 3–20. <https://doi.org/10.1111/rego.12596>