



## Crisis of Public Trust in Law Enforcement Agencies: TNI, Polri, and Fire Department under the Scrutiny of Law and Political Power

Ayu Vidya Sari\*<sup>1</sup>, Diko Rahman Fajar Nusa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> *Fakultas Hukum, Universitas Jember, Jawa Timur, Indonesia,*

*E-mail: [ayuid01@gmail.com](mailto:ayuid01@gmail.com)*

<i>Article Info</i>	<i>Abstract</i>
<p><b>Keywords:</b> State Institutions: TNI, Polri, Fire Department Law and Politics Public Perception Institutional Legitimacy</p>	<p><i>Public trust in state institutions is a fundamental element in maintaining legal legitimacy and political stability. In Indonesia, the dynamics of trust towards the TNI, Polri, and Fire Department reflect the complexity of the relationship between the state and society. This research aims to explore public perception patterns towards these three institutions and understand the factors influencing the fluctuations in trust from a legal and political perspective. This research uses a qualitative approach with an instrumental case study design to explore the dynamics of the public's trust crisis towards law enforcement institutions, namely the military (TNI), the police (Polri), and the fire department (Damkar). Data collection techniques included in-depth interviews, observations, digital documentation, and secondary data analysis from national surveys. The research results show that the Indonesian National Armed Forces (TNI) remain the most trusted institution, especially in rural areas, due to their direct involvement in social activities and development. The fire department consistently earns a high level of trust because it is perceived as neutral, responsive, and non-coercive. Meanwhile, the National Police (Polri) has experienced a drastic decline in public trust, triggered by issues of corruption, police violence, complex bureaucracy, and disparities in law enforcement. This research contributes to strengthening the literature on institutional legitimacy and provides practical implications for formulating policies for reforming law enforcement institutions. These results also affirm that public perception is not only influenced by the normative functions of institutions but also by the intensity of social interactions, digital imagery, and the direct service experiences felt by citizens.</i></p>

**DOI:** <https://doi.org/10.51903/kmd8d629>

*Submitted: April 2025, Reviewed: May 2025, Accepted: June 2025*

*\*Corresponding Author*

### I. PENDAHULUAN

Legitimasi kekuasaan, stabilitas sosial, dan penegakan hukum yang adil bergantung pada kepercayaan publik terhadap institusi negara. Dalam konteks demokrasi Indonesia, institusi penegak ketertiban seperti TNI (Tentara Republik Indonesia), Polri (Kepolisian Negara Republik Indonesia), Damkar (Pemadam Kebakaran) yang memiliki peran ganda sebagai pelayan fungsi operasional sekaligus representasi negara dalam kehidupan masyarakat. Namun, data mutakhir mengungkapkan bahwa tingkat kepercayaan ini tidak konstan, melainkan berubah-ubah seiring dinamika politik dan sosial. Kepercayaan publik tidak hanya menyangkut persepsi terhadap tindakan aparat, tetapi juga refleksi dari

pengalaman sehari-hari dengan sistem pelayanan, penegakan hukum, dan tindakan humanis (Maulani et al., 2025).

Fenomena naik-turunnya kepercayaan publik dapat dijelaskan melalui kerangka legitimasi Weberian tradisional, karismatik, dan legal-rasional (Fahriral, 2023). TNI masih memperoleh legitimasi tradisional dari peran historisnya, sedangkan Polri diharapkan berbasis legal-rasional, namun krisis kepercayaan menunjukkan adanya jarak antara norma hukum dan praktik. Literatur *trust in public institutions* (Maulani et al., 2025) menegaskan bahwa kepercayaan publik dibentuk oleh kinerja institusi dan persepsi keadilan prosedural. Dalam negara pasca-otoritarian seperti Indonesia, tuntutan transparansi dan akuntabilitas yang meningkat menjadikan krisis kepercayaan ini indikator penting dari proses konsolidasi demokrasi yang belum sepenuhnya tuntas. Dalam penelitian ini, trust dioperasionalkan melalui tingkat kepercayaan publik yang diukur lewat survei, wawancara naratif, dan persepsi keadilan prosedural. Legitimasi kelembagaan dilihat dari kesesuaian norma hukum dengan praktik serta keterlibatan institusi dalam pelayanan publik. Pemahaman teoretis ini menjadi dasar pembacaan data empiris tentang kepercayaan terhadap TNI, Polri, dan Damkar yang dipaparkan pada bagian hasil.

TNI mempertahankan tingkat kepercayaan tertinggi di antara institusi negara lainnya, termasuk presiden, DPR, dan Polri. Menurut survei Indikator Politik Indonesia (Komara, 2024), tingkat kepercayaan TNI mencapai 93%. Citra ini diperkuat oleh kehadiran TNI di wilayah-wilayah pedalaman Indonesia (Dispmd, 2025), yang tidak hanya menjalankan fungsi pertahanan, tetapi juga hadir sebagai aktor sosial dalam pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, hingga pengajaran nonformal (Agung, 2025). Sementara itu, citra Polri mengalami pasang surut yang signifikan. Puncak krisis kepercayaan terjadi pada pertengahan 2022 setelah terbongkarnya kasus pembunuhan Brigadir J yang melibatkan internal Polri, menyebabkan kepercayaan publik terhadap Polri menurun drastis ke angka 54%. Maraknya kasus kekerasan (Tempo.co, 2025), penyalahgunaan wewenang (Jati, 2025), dan korupsi yang viral di media sosial (News.Indonesia, 2023).

Masyarakat menilai Polri baru akan bertindak jika kasus sudah viral di media sosial, fenomena dikenal dengan istilah *“no viral no justice”* (Faisal et al., 2024). Tidak hanya itu, praktik pungutan liar terjadi dalam pengurusan SIM, KTP dan tilang semakin memperkuat persepsi negatif terhadap Polri sebagai lembaga yang tidak transparan dan tidak akuntabel (Yofiza et al., 2025). Bagi masyarakat perkotaan, pengalaman berurusan dengan aparat Polri sering diwarnai dengan birokrasi yang rumit, komunikasi yang tidak ramah (Ikhsan, 2022). Berbeda dengan dua institusi tersebut, Damkar justru dipandang sebagai lembaga yang netral, responsif, dan humanis. Dalam berbagai laporan media maupun pengalaman masyarakat, Damkar disebut sebagai lembaga yang bekerja tanpa pamrih, tidak meminta bayaran, dan tidak mempersulit pelayanan publik, bahkan dalam kondisi darurat sekalipun (Indonesiana, 2025). Kesan *“pahlawan yang tidak terlihat”* disematkan pada petugas Damkar karena keberanian mereka dalam menghadapi bahaya tanpa ekspektasi imbalan materiil (Siahaan et al., 2024). Polri di Indonesia masih dibayangi isu kekerasan, pungli, dan ketimpangan hukum, sementara TNI

cenderung dihargai di pedalaman karena peran sosialnya, dan Damkar dipuji karena layanan bersih dan humanis.

Dalam konteks global, kepercayaan publik terhadap institusi seperti militer, kepolisian, dan pemadam kebakaran sangat bervariasi tergantung pada konteks sosial dan politik masing-masing negara. Di Jepang dan Korea Selatan dan Taiwan, polisi memperoleh kepercayaan tinggi berkat pendekatan komunitas dan reformasi transparan (Lai et al., 2024). Sementara di Jerman, militer dibatasi perannya dalam ranah sipil demi menjaga supremasi hukum (Tanács-mandák & Erd, 2020), berbeda dengan Thailand di mana militer sering masuk politik (Nord et al., 2025), mirip dengan peran ambigu TNI di Indonesia (Ferdinal & Israhadi, 2025). Damkar secara internasional seperti di Belanda, Australia, dan Kanada dianggap paling dipercaya karena netral (Bloem et al., 2022), cepat tanggap, dan fokus pada kemanusiaan tanpa konflik kepentingan (Fischer-Preßler et al., 2023).

Lebih lanjut, sejumlah studi menunjukkan bahwa kepercayaan tidak dibentuk semata oleh performa birokrasi, tetapi juga oleh representasi simbolik, pengalaman emosional, dan media sosial sebagai arena pembentukan opini publik (Alon-Barkat, 2020). Di Indonesia, Twitter, TikTok, dan Instagram sering menjadi ruang di mana narasi ketidakadilan, kekerasan aparat, dan pelayanan buruk dari institusi penegak ketertiban disuarakan secara luas oleh warga sipil (Phan, 2020). Berbagai aksi demonstrasi yang dipicu oleh kasus penembakan, penahanan sewenang-wenang, hingga pelayanan lambat menjadi bukti bahwa krisis kepercayaan bukanlah sekadar persepsi individual, melainkan sebuah gejala sosial yang perlu dipahami dalam kerangka politik kekuasaan dan distribusi keadilan hukum (Dativenport-Klunder et al., 2025). Media sosial juga memungkinkan penyebaran pengalaman ketidakadilan secara cepat, yang memperkuat solidaritas di antara kelompok warga yang sebelumnya tidak saling terhubung.

Penelitian yang membandingkan ketiga institusi ini secara bersamaan masih sangat jarang dilakukan, terutama dalam pendekatan multidisipliner yang memadukan perspektif hukum, politik, dan pelayanan publik. Literatur yang ada lebih banyak fokus pada salah satu lembaga atau menggunakan metode survei kuantitatif tanpa pendalaman konteks sosial dan geografis yang membentuk persepsi publik. Penelitian ini hadir untuk menjawab kekosongan dalam kajian komparatif mengenai TNI, Polri, dan Damkar dalam konteks kepercayaan publik dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus instrumental, yang bertujuan menggali makna, pengalaman, dan persepsi masyarakat terhadap tiga institusi tersebut berdasarkan wilayah, media sosial, dan interaksi sosial sehari-hari. Pemilihan pendekatan ini mempertimbangkan keterbatasan data kuantitatif dalam menangkap nuansa-nuansa ketidakpercayaan yang bersifat kontekstual dan emosional.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana perbedaan fungsi, struktur, serta hubungan kekuasaan dalam institusi TNI, Polri, dan Damkar mempengaruhi persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat, baik di ruang digital maupun ruang interaksi langsung. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan komparatif yang memetakan tiga institusi secara bersamaan, dalam satu kerangka teoritik tentang legitimasi dan kepercayaan publik, dengan fokus khusus pada

narasi kewilayahan (urban-rural) dan kerentanan sosial-ekonomi sebagai pembeda pengalaman publik terhadap aparat. Kontribusi teoretis penelitian ini memperkaya studi tentang hukum, kekuasaan, dan politik institusional melalui perspektif kepercayaan publik, serta membuka jalan bagi penelitian lanjutan yang menggabungkan pendekatan hukum normatif dengan pendekatan sosiologis-politik yang lebih kontekstual dan partisipatif. Fokus pada aspek kewilayahan ini penting karena pengalaman masyarakat terhadap aparat sering kali dipengaruhi oleh kondisi geografis dan akses terhadap layanan negara.

## **II. METODOLOGI**

### *A. Desain Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus instrumental untuk mengeksplorasi dinamika krisis kepercayaan publik terhadap institusi penegak ketertiban, yakni TNI, Polri, dan Damkar. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam konteks sosial-politik dan hukum yang membentuk persepsi publik terhadap ketiga lembaga tersebut. Fokus studi diarahkan pada bagaimana ketiga institusi itu dipersepsikan dalam konteks kekuasaan negara, penegakan ketertiban, dan legitimasi hukum di tengah masyarakat. Pendekatan ini juga mempertimbangkan realitas sosial yang kompleks dan multiperspektif, sehingga narasi-narasi publik yang tersebar melalui media sosial, berita daring, serta pengalaman empiris warga menjadi sumber data utama yang berharga. Studi ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi statistik, melainkan memahami dinamika makna dan relasi kekuasaan yang terkandung dalam praktik dan persepsi terhadap aparat negara. Oleh karena itu, desain penelitian ini bersifat eksploratif dan interpretatif, dengan menempatkan posisi masyarakat sebagai subjek utama dalam pembentukan wacana kepercayaan maupun ketidakpercayaan terhadap negara.

### *B. Populasi dan Sampel*

Populasi dalam penelitian ini mencakup warga negara Indonesia yang memiliki pengalaman langsung maupun tidak langsung dalam berinteraksi dengan institusi TNI, Polri, dan Damkar, baik melalui pelayanan, peristiwa publik, maupun pemberitaan media. Untuk mendalami konstruksi kepercayaan publik, sampel dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan keragaman latar belakang sosial, usia, wilayah, serta tingkat keterlibatan terhadap isu-isu ketertiban dan keamanan publik. Total informan berjumlah 32 orang, dengan distribusi wilayah mencakup Jawa, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua, sehingga mencerminkan keberagaman konteks geografis. Informan utama terdiri dari aktivis masyarakat sipil, jurnalis, akademisi, petugas lembaga terkait (baik aktif maupun pensiunan), serta warga sipil yang pernah terlibat dalam peristiwa yang melibatkan aparat. Kriteria pemilihan informan meliputi keterlibatan langsung dengan isu ketertiban, pengalaman berinteraksi dengan aparat dalam lima tahun terakhir, dan kesediaan diwawancarai secara mendalam. Pemilihan sampel tidak bertujuan untuk representasi statistik, melainkan untuk menggali ragam perspektif kritis dan pengalaman yang memperkaya pemahaman terhadap persoalan kepercayaan dan otoritas. Dengan demikian, teknik

sampling yang digunakan bersifat *purposive* dan *snowball*, menyesuaikan dengan dinamika lapangan dan aksesibilitas narasumber yang relevan dengan fokus studi.

### C. *Prosedur Pengumpulan Data*

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap yang dirancang untuk menangkap kompleksitas persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap institusi penegak ketertiban. Tahap awal dimulai dengan pemetaan isu melalui studi dokumen sekunder, termasuk laporan riset lembaga survei, pemberitaan media daring, regulasi hukum terkait TNI, Polri, dan Damkar, serta arsip peristiwa yang memicu respons publik. Selanjutnya, dilakukan wawancara mendalam terhadap informan terpilih guna memperoleh narasi personal dan pandangan reflektif yang tidak terekam dalam data kuantitatif. Proses wawancara bersifat semi-terstruktur, memungkinkan fleksibilitas eksplorasi topik sekaligus menjaga arah pembahasan yang relevan dengan fokus penelitian.

Untuk data digital, pengambilan sampel dilakukan dengan keyword search pada platform media sosial utama (Twitter/X, Facebook, Instagram) menggunakan kata kunci terkait TNI, Polri, dan Damkar dalam periode 2018–2023. Data yang terkumpul disaring berdasarkan relevansi, kemudian dianalisis secara tematik dan dilengkapi sentiment analysis sederhana untuk memetakan kecenderungan positif, netral, atau negatif. Selain itu, dilakukan observasi partisipatif terbatas terhadap aktivitas institusi terkait, khususnya dalam konteks kegiatan publik seperti penanganan unjuk rasa, pelayanan kedaruratan, atau kampanye institusional di media sosial. Triangulasi data dilakukan dengan mengombinasikan wawancara mendalam, observasi lapangan, analisis dokumen, dan analisis media sosial untuk memastikan konsistensi temuan dan meminimalkan bias subjektif. Seluruh proses dokumentasi dilakukan dengan pencatatan lapangan dan perekaman audio atas persetujuan informan, serta pencatatan reflektif oleh peneliti untuk menelusuri makna-makna yang tersirat dalam interaksi sosial.

### D. *Instrumen Penelitian*

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri sebagai instrumen kunci dalam proses penggalan data. Kepekaan peneliti dalam memahami konteks sosial, menangkap dinamika percakapan, serta menafsirkan makna di balik pernyataan informan menjadi elemen sentral dalam keseluruhan proses. Untuk menunjang proses tersebut, peneliti juga menggunakan pedoman wawancara yang dirancang secara terbuka dengan kategori tematik seperti pengalaman interaksi dengan aparat, persepsi terhadap kinerja institusi, serta pandangan tentang keadilan dan kekuasaan negara. Di samping itu, digunakan alat bantu berupa perangkat perekam suara, catatan lapangan, dan jurnal reflektif untuk mencatat proses interaksi serta reaksi non-verbal yang relevan. Instrumen tambahan lainnya mencakup daftar periksa untuk observasi langsung dan template analisis dokumen guna menelusuri wacana publik yang berkembang dalam media dan peraturan perundang-undangan. Semua instrumen tersebut disusun untuk memastikan konsistensi proses pengumpulan data sekaligus memberikan ruang bagi fleksibilitas interpretasi sesuai kompleksitas lapangan.

### *E. Prosedur Analisis Data*

Analisis data dilakukan secara bertahap dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola makna yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan kajian dokumen. Proses ini dimulai dengan transkripsi verbatim dari rekaman wawancara dan pencatatan lapangan, yang kemudian dibaca secara berulang guna membangun pemahaman holistik terhadap konteks setiap narasi. Data yang terkumpul kemudian dikodekan secara terbuka, di mana setiap segmen teks diberi label berdasarkan isu, emosi, atau nilai yang terkandung di dalamnya. Setelah itu, dilakukan pengelompokan kode menjadi tema-tema analitis yang mencerminkan hubungan antara persepsi publik, tindakan kelembagaan, serta dinamika kekuasaan yang menyertainya. Peneliti juga melakukan penelusuran terhadap perbedaan dan kesamaan antar-informan untuk menggali nuansa argumentasi dan kemungkinan adanya kontradiksi dalam pengalaman sosial mereka. Temuan awal dianalisis secara interaktif dengan mempertimbangkan kerangka teori politik hukum, sehingga interpretasi yang dihasilkan tidak hanya deskriptif, melainkan juga reflektif terhadap struktur sosial dan relasi kuasa yang lebih luas.

### *F. Pertimbangan Etis*

Penelitian ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika penelitian sosial, terutama yang berkaitan dengan perlindungan terhadap partisipan. Setiap informan diberi penjelasan secara transparan mengenai tujuan, ruang lingkup, dan potensi implikasi dari keterlibatan mereka dalam penelitian, sebelum memberikan persetujuan secara sadar (*informed consent*). Identitas narasumber dijaga kerahasiaannya melalui penggunaan nama samaran dan pengaburan informasi yang dapat mengarah pada identifikasi pribadi. Dalam proses wawancara dan observasi, peneliti menghindari pertanyaan atau tindakan yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, tekanan psikologis, atau risiko sosial-politik terhadap informan, terutama dalam membahas topik sensitif seperti kritik terhadap institusi negara. Peneliti juga berkomitmen untuk menjaga integritas analisis dan tidak memanipulasi narasi demi kepentingan tertentu, serta memastikan bahwa temuan digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan perbaikan kebijakan publik. Dalam situasi tertentu, keputusan untuk tidak menggunakan data tertentu diambil apabila penggunaannya dinilai dapat membahayakan posisi informan atau menciptakan distorsi etis terhadap konteks sosial yang sedang diteliti.

## **III. HASIL DAN DISKUSI**

### **Hasil**

#### *A. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap TNI, Polri, dan Damkar*

Berdasarkan hasil pengolahan data, ditemukan variasi signifikan dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak ketertiban negara, yakni TNI, Polri, dan Damkar. Data yang tersaji dalam Tabel 1 memperlihatkan bahwa TNI menempati posisi tertinggi dalam hal kepercayaan publik, dengan persentase kepercayaan tinggi mencapai 78,6%. Posisi ini diikuti oleh Damkar dengan tingkat kepercayaan tinggi sebesar 71,0%, sementara Polri menempati urutan paling rendah dengan hanya

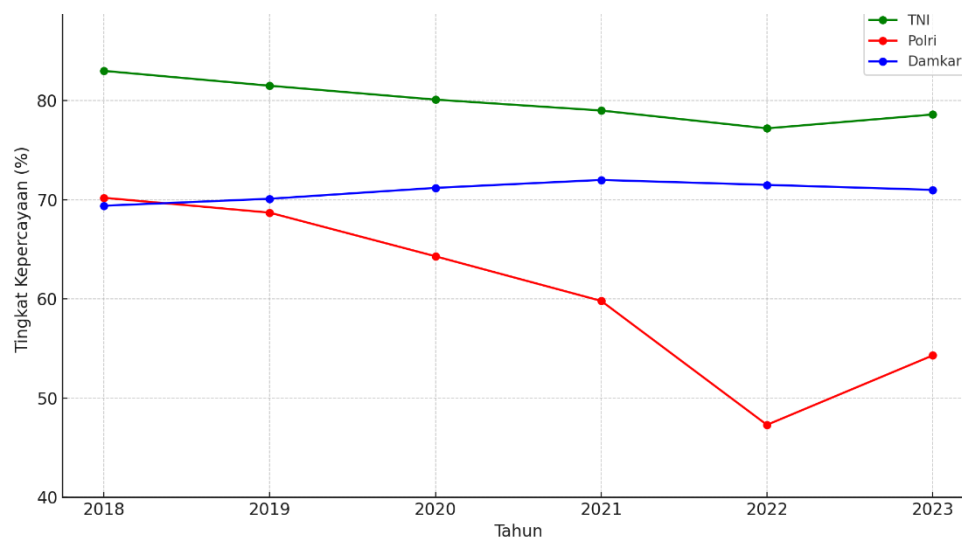
54,3% masyarakat yang menyatakan kepercayaan tinggi terhadap institusi tersebut. Perbedaan ini menunjukkan bahwa tiap institusi dipersepsikan secara berbeda oleh masyarakat, tergantung pada interaksi langsung maupun representasi mereka di media.

**Tabel 1. Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Lembaga Penegak Ketertiban**

No	Lembaga	Tingkat Kepercayaan Tinggi (%)	Cukup (%)	Rendah (%)
1	TNI	78,6	17,4	4,0
2	Damkar	71,0	22,5	6,5
3	Polri	54,3	28,2	17,5

### B. Tren Kepercayaan Publik terhadap TNI, Polri, dan Damkar (2018–2023)

Sebagaimana tergambar pada Gambar 1, tren kepercayaan publik terhadap institusi penegak ketertiban menunjukkan pola yang kontras dalam lima tahun terakhir. TNI mempertahankan stabilitas kepercayaan pada kisaran tinggi dengan fluktuasi minimal, mencerminkan konsistensi persepsi publik terhadap peran simboliknya sebagai penjaga kedaulatan negara. Sebaliknya, Polri mengalami penurunan yang cukup tajam, terutama pada tahun 2022, yang diduga kuat berkaitan dengan kasus pembunuhan yang melibatkan perwira tinggi, sehingga memperburuk citra institusi di mata masyarakat. Sementara itu, Damkar menunjukkan kecenderungan yang relatif stabil dan positif, yang menandakan bahwa persepsi publik terhadap lembaga ini tidak banyak terpengaruh oleh dinamika politik atau skandal internal. Gambar 1 secara visual memperkuat perbedaan performa institusional dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat sepanjang periode 2018 hingga 2023.



**Gambar 1. Tren Kepercayaan Publik (2018-2023)**

### C. Persepsi Publik terhadap TNI, Polri dan Damkar

Kepercayaan publik terhadap institusi negara tidak bersifat seragam, melainkan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan geografis tempat institusi tersebut beroperasi. Dalam hal ini, persepsi terhadap TNI memperlihatkan perbedaan yang cukup tajam antara masyarakat perkotaan dan masyarakat pedalaman. Di daerah urban, TNI cenderung diposisikan sebagai simbol negara yang formal dan berjarak, sementara

di wilayah pedalaman, kehadiran TNI justru dipandang dekat, bersahabat, dan solutif dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Variasi persepsi ini dapat dilihat secara lebih jelas pada Tabel 2, yang merangkum narasi dan kecenderungan publik berdasarkan lokasi tinggal. Temuan tersebut memperkuat asumsi bahwa relasi antara warga dan aparat negara dibentuk tidak hanya oleh struktur hukum, tetapi juga oleh praktik sosial yang berlangsung dalam keseharian.

**Tabel 2. Ringkasan Hasil Wawancara Persepsi Publik terhadap TNI, Polri, dan Damkar**

No	Lembaga	Identitas Informan	Lokasi	Kutipan Naratif	Tema Utama
1	TNI	Petani, 52 tahun	Pedalaman Papua	"TNI sering datang bangun jalan, kasih pelayanan kesehatan... Buat kami, mereka bukan cuma tentara, tapi saudara."	Kedekatan sosial, bantuan nyata di pedalaman
2	TNI	Mahasiswa, 24 tahun	Jakarta Timur	"Kalau di kota, kita jarang lihat TNI kecuali pas upacara atau demo... Mereka ada, tapi jauh dari keseharian kami."	Jarak simbolik antara TNI dan masyarakat kota
3	TNI	Aktivis HAM, 39 tahun	Yogyakarta	"Saya hormat, tapi mulai kritis saat mereka masuk ke urusan sipil, apalagi di Papua..."	Ambiguitas peran, militerisasi sipil
4	Polri	Buruh informal, 29 tahun	NTT	"Kalau kita lapor kehilangan motor... kalau orang kaya lapor, cepat. Buat orang kecil, lebih baik diam."	Ketimpangan hukum, ketidakadilan struktural
5	Polri	Pengusaha kecil, 44 tahun	Bandung	"Kalau nggak kasih uang, dipersulit. Harusnya mereka melindungi, bukan nakut-nakutin."	Korupsi, pungli, represi
6	Polri	Dosen hukum, 50 tahun	Surabaya	"Krisis kepercayaan bukan soal kasus. Ini soal akuntabilitas yang lemah dan birokrasi rumit."	Reformasi kelembagaan, akuntabilitas lemah
7	Damkar	Ibu rumah tangga, 38 tahun	Semarang	"Mereka datang cepat sekali... Nggak tanya macam-macam, langsung bantu. Nggak ditarik biaya."	Tanggap darurat, pelayanan tulus
8	Damkar	Mahasiswa teknik, 22 tahun	Makassar	"Saya lihat petugas damkar sampai luka-luka demi selamatkan orang... Mereka kerja nyata."	Dedikasi dan profesionalisme
9	Damkar	Tokoh masyarakat, 60 tahun	Bekasi	"Kalau bicara lembaga paling bersih, ya Damkar. Fokus kerja, nggak terlibat drama hukum."	Netralitas dan kepercayaan tinggi

#### *D. Pola Tematik Ketidakpercayaan: Analisis Narasi Masyarakat terhadap TNI, Polri, dan Damkar*

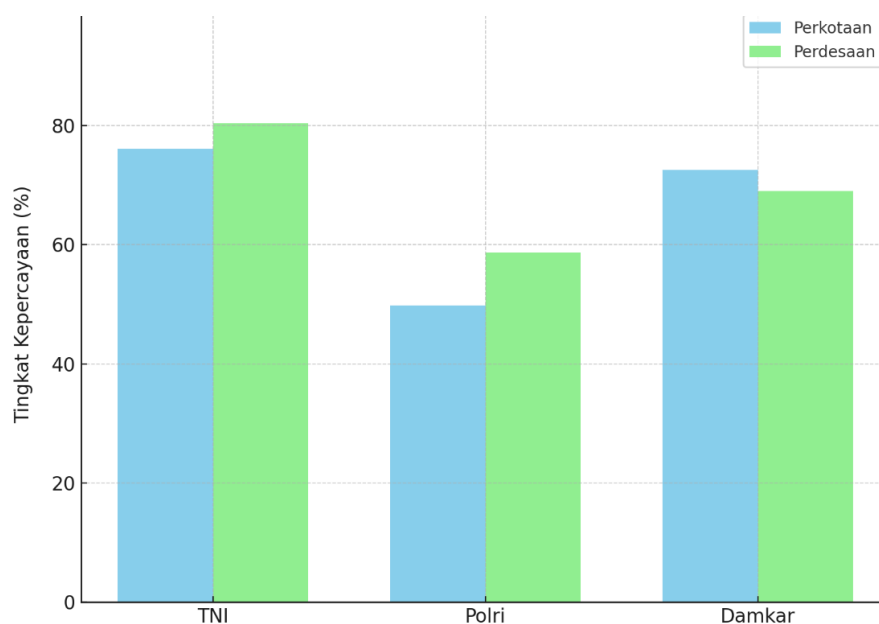
Beragam persepsi publik terhadap TNI, Polri, dan Damkar tidak hanya dibentuk oleh pengalaman langsung, tetapi juga oleh paparan media, konteks politik, dan relasi sosial yang berlangsung sehari-hari. Temuan kualitatif dari hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa isu-isu seperti politisasi aparat, ketimpangan pelayanan, serta citra digital memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Tabel 3 merangkum secara sistematis tema-tema utama yang muncul dalam narasi publik, disertai dengan institusi yang terdampak dan sumber data yang relevan. Banyak informan juga menyebut bahwa pengalaman personal dengan petugas di lapangan sering kali membentuk kesan jangka panjang terhadap lembaga secara keseluruhan.

**Tabel 3. Temuan Tematik Persepsi Publik terhadap TNI, Polri, dan Damkar**

No	Tema Utama	Deskripsi Temuan	Lembaga Terkait	Sumber Data
1	Politisasi Aparat	Masyarakat mencurigai keterlibatan Polri dan sebagian elemen TNI dalam kampanye atau tekanan politik elite.	Polri, sebagian TNI	Wawancara, media
2	Netralitas dan Profesionalisme Damkar	Damkar dipandang paling bersih dan netral karena tidak terkait penindakan hukum atau politik praktis.	Damkar	Wawancara, observasi
3	Keadilan Hukum yang Selektif	Polri dinilai menegakkan hukum secara tidak merata, terutama dalam kasus korupsi atau elite politik.	Polri	Wawancara, dokumentasi
4	Citra Lembaga di Media Sosial	Viralitas kasus negatif (misalnya kekerasan oknum polisi) memperburuk citra Polri di ruang digital.	Polri, TNI (minor)	Media sosial, analisis konten
5	Ketimpangan Respons dan Pelayanan	Damkar dinilai responsif dan cepat, sementara Polri dianggap lambat, berbelit, atau menunggu “biaya tambahan”.	Polri, Damkar	Wawancara, observasi

#### E. Pengaruh Kedekatan Sosial dan Akses Layanan terhadap Tingkat Kepercayaan

Perbedaan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi negara tidak hanya ditentukan oleh fungsi dan peran kelembagaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh konteks geografis dan interaksi sosial yang berlangsung di wilayah tertentu. Sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 2, masyarakat di wilayah pedesaan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap TNI dibandingkan masyarakat perkotaan, karena keterlibatan langsung mereka dalam program pembangunan dan kegiatan sosial. Sebaliknya, persepsi terhadap Polri menunjukkan pola sebaliknya: warga pedesaan memiliki sedikit lebih banyak kepercayaan dibanding warga perkotaan, namun secara umum tetap lebih rendah dari dua institusi lainnya. Sementara itu, Damkar menempati posisi unik, dengan tingkat kepercayaan yang relatif tinggi di kedua wilayah, menandakan netralitas dan konsistensi pelayanan yang tidak bergantung pada lokasi.

**Gambar 2. Kepercayaan Publik terhadap Institusi Berdasarkan Wilayah**

## **Diskusi**

Hasil penelitian menunjukkan TNI memperoleh tingkat kepercayaan tertinggi, diikuti Damkar, sementara Polri terendah. Kepercayaan pada TNI relatif konsisten meski sedikit turun pasca 2020, Damkar stabil, sedangkan Polri mengalami penurunan tajam pada 2022. Data wilayah juga menunjukkan TNI lebih dipercaya di perdesaan, sementara Polri dan Damkar cenderung seimbang antarwilayah. Temuan ini perlu dilihat dalam konteks reformasi sektor keamanan pasca-1998 yang memisahkan TNI dan Polri (TAP MPR VI & VII/2000) (Thea, 2023). TNI relatif berhasil mempertahankan legitimasi dengan peran sosial di daerah, sedangkan Polri menghadapi tekanan publik yang lebih besar terkait akuntabilitas dan bebas dari praktik koruptif. Pola ini memperlihatkan bagaimana distribusi kekuasaan pasca-reformasi membentuk persepsi publik terhadap legalitas dan kinerja aparat negara.

Ambiguitas peran TNI di wilayah sipil tetap menjadi isu penting. Meski reformasi telah memisahkan fungsi militer dari urusan politik praktis, keterlibatan TNI dalam proyek infrastruktur, penanganan konflik, dan bencana menimbulkan perdebatan tentang batas kewenangan. Dalam kerangka desentralisasi, supremasi sipil perlu dijaga agar peran militer tidak tumpang tindih dengan pemerintah daerah atau fungsi kepolisian. Hasil ini sejalan dengan survei Indikator Politik Indonesia (Tempo, 2025) dan temuan Litbang Kompas (Aditya, 2023) yang menempatkan TNI sebagai institusi paling dipercaya publik. Studi oleh Lembaga Survei Indonesia (Aulia, 2025) menegaskan Damkar menempati posisi tinggi karena netral dan tidak terkait penegakan hukum. Sebaliknya, (ICW) (Firmansyah, 2025) mengkritisi krisis kepercayaan terhadap Polri sebagai konsekuensi dari kasus kekerasan, penyalahgunaan wewenang, dan dugaan impunitas. Penelitian ini memperkuat temuan-temuan tersebut dengan menambahkan dimensi wilayah dan wawancara mendalam sebagai bahan refleksi kualitatif.

Penurunan kepercayaan terhadap Polri dipengaruhi faktor struktural, termasuk lemahnya pengawasan internal (Propam) dan eksternal (Kopolnas), serta budaya organisasi hierarkis yang memperlambat reformasi. Ketidaksetaraan penegakan hukum dan fenomena “*no viral no justice*” memperkuat persepsi ketidakadilan, menggerus legitimasi legal-rasional Polri. Menariknya, Damkar tetap dipercaya meski ada keluhan umum tentang pelayanan publik. Informan menggambarkan Damkar sebagai “pahlawan” karena langsung membantu tanpa birokrasi. Anomali lain, kepercayaan terhadap Polri lebih tinggi di perdesaan, diduga karena interaksi yang lebih personal dibandingkan di wilayah urban.

Tingginya kepercayaan publik terhadap Damkar tidak lepas dari budaya organisasinya yang menekankan profesionalisme dan fokus pada kemanusiaan, serta struktur kewenangan yang sederhana sehingga respons cepat dan bebas birokrasi. Pola ini konsisten dengan temuan di negara seperti Belanda dan Jepang, di mana Damkar dipandang netral karena tidak memiliki fungsi represif dan berorientasi pada pelayanan publik (Wit & Helsloot, 2025) dan (Ito-Morales, 2024). Secara teoritis, temuan ini mendukung pendekatan trust in public institutions yang menegaskan bahwa kepercayaan dibentuk oleh kombinasi fungsi normatif dan relasi empirik. Dalam konteks Indonesia, kehadiran langsung dan narasi

media sangat memengaruhi persepsi publik. Secara praktis, temuan ini menjadi alarm bagi Polri untuk mempercepat reformasi kelembagaan, meningkatkan akuntabilitas, serta mengurangi praktik koruptif dan represif. Bagi pembuat kebijakan, penting memperkuat institusi berbasis pelayanan publik non-koersif seperti Damkar sebagai simbol ketulusan negara.

Keterbatasan penelitian mencakup jumlah informan yang belum proporsional antarwilayah dan usia, serta keterbatasan menjangkau kelompok marjinal. Data longitudinal hanya menggunakan sumber sekunder sehingga kurang mengontrol desain instrumen awal. Saran penelitian lanjutan meliputi perluasan jangkauan wilayah secara lebih representatif, penggunaan survei nasional kuantitatif, serta analisis persepsi digital melalui sentiment analysis. Diskusi tentang penggunaan analisis media sosial menarik, namun metode pengambilan data digital perlu dijelaskan secara sistematis agar temuan dapat direplikasi dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kajian mendalam pengalaman korban atau pelapor juga diperlukan untuk memperkaya dimensi empirik krisis maupun legitimasi.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkap dinamika kepercayaan publik terhadap tiga institusi penegak ketertiban di Indonesia yakni TNI, Polri, dan Damkar dalam perspektif hukum dan politik. Hasil temuan menunjukkan bahwa TNI memperoleh kepercayaan tertinggi, terutama di wilayah perdesaan, berkat kedekatannya dengan masyarakat dan kontribusi langsung dalam kehidupan sosial. Damkar menempati posisi kedua dengan tingkat kepercayaan yang stabil, berkat citra netral, respons cepat, dan fokus pada kemanusiaan. Sebaliknya, Polri mengalami penurunan signifikan dalam kepercayaan publik, terutama akibat isu korupsi, kekerasan aparat, birokrasi yang rumit, serta penegakan hukum yang dianggap tebang pilih.

Hasil ini menjawab tujuan penelitian, yakni menganalisis faktor pembentuk dan pembeda kepercayaan publik terhadap ketiga lembaga negara. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan publik tidak hanya dibentuk oleh fungsi struktural institusi, tetapi juga oleh interaksi sosial, representasi media, dan konsistensi pelayanan publik. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat wacana tentang pentingnya legitimasi institusional dalam tata kelola negara demokratis. Secara praktis, temuan ini memberikan masukan penting bagi reformasi institusi kepolisian dan perlunya memperkuat lembaga-lembaga non-koersif seperti Damkar sebagai wajah pelayanan publik yang humanis.

Penelitian ini masih memiliki sejumlah batasan yang perlu dicermati. Ruang lingkup wilayah yang dijangkau belum sepenuhnya mewakili keragaman geografis dan sosial Indonesia, terutama di daerah terpencil atau komunitas adat. Selain itu, pendekatan kualitatif memberikan kekuatan dalam eksplorasi makna, namun tidak dirancang untuk mengukur prevalensi atau tren secara kuantitatif. Beberapa narasi yang dianalisis juga sangat bergantung pada pengalaman subjektif dan konteks sosial tertentu, sehingga tidak bisa sepenuhnya digeneralisasi. Di sisi lain, dinamika kepercayaan publik terhadap institusi negara sangat mungkin berubah dalam waktu singkat akibat kejadian viral atau krisis nasional, sementara

penelitian ini bersifat potret sesaat. Ketergantungan pada sumber sekunder untuk data longitudinal juga menjadi kendala dalam melakukan kontrol penuh atas desain awal pengukuran.

## REFERENSI

- Aditya, R. N. (2023). Survei Indikator: TNI, Sekali Lagi, Paling Dipercaya Publik. *Kompas.Com*. <https://nasional.kompas.com/read/2023/07/02/17372231/survei>
- Agung, J. (2025). Saat TNI Jadi Guru di Pedalaman Papua: Menyalakan Cahaya Ilmu di Pos Pintu Jawa. *Indonesia Satu*. <https://papua.indonesiasatu.co.id/saat-tni-jadi-guru-di-pedalaman-papua-menyalakan-cahaya-ilmu-di-pos-pintu-jawa>
- Alon-Barkat, S. (2020). Can Government Public Communications Elicit Undue Trust? Exploring the Interaction Between Symbols and Substantive Information in Communications. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 77–95. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz013>
- Aulia, Z. (2025). Damkar: Instansi yang Lebih Dipercaya dan Cepat Tanggap di Masyarakat, Kok Bisa? *Kumparan.Com*. <https://kumparan.com/zahrah-aulia/damkar-instansi-yang-lebih-dipercaya-dan-cepat-tanggap-di-masyarakat-kok-bisa-24nzyckack4>
- Bloem, S., Cullen, A. C., Mearns, L. O., & Abatzoglou, J. T. (2022). The Role of International Resource Sharing Arrangements in Managing Fire in the Face of Climate Change. *Fire*, 5(4), 88. <https://doi.org/10.3390/fire5040088>
- Dispmd, A. (2025, April). TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) di Kabupaten Buleleng: Sinergi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. *Pemerintahan Kabupaten Buleleng Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa*. [https://dispmd.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/12\\_tni-manunggal-membangun-desatmmd-di-kabupaten-buleleng-sinergi-pembangunan-dan-pemberdayaan-masyarakat](https://dispmd.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/12_tni-manunggal-membangun-desatmmd-di-kabupaten-buleleng-sinergi-pembangunan-dan-pemberdayaan-masyarakat)
- Fahrijal, N. (2023). Aksara Jawa Pegon Sebagai Pengantar Di Pesantren Jawa (Analisis Otoritas Kharismatik Menurut Max Weber). *Prophetik: Jurnal Kajian Keislaman*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.35457/prophetik.v1i2.2947>
- Faisal, Qustontiniyah, U., & Ghofur, M. J. U. (2024). Kepatuhan Hak Asasi Manusia dalam Praktik Penyidikan oleh Aparat Penegak Hukum: Analisis Kuantitatif di Indonesia. *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(4), 626–639. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2234>
- Ferdinal, O., & Israhadi, E. I. (2025). Legal Reformulation of Political Rights of Members of the Indonesian National Army to Ensure Democratic Justice and Enforcement of Human Rights. *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 3(2), 295–303. <https://doi.org/10.38035/jgsp.v3i2.365>
- Firmansyah, A. M. (2025, February). Reformasi Kepolisian Menjadi Keniscayaan di Tengah Merosotnya Kepercayaan Publik pada Penagakan Hukum. *Bandung Bergerak Bercerita Dari Pinggir*. <https://bandungbergerak.id/article/detail/1598708/reformasi>
- Fischer-Preßler, D., Marx, J., Bunker, D., Stieglitz, S., & Fischbach, K. (2023). Social Media Information Governance in Multi-Level Organizations: How Humanitarian Organizations Accrue Social Capital. *Information and Management*, 60(7), 103838. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103838>
- Ikhsan, Y. (2022). Pembingkatan Citra Polisi pada Tagar #PercumaLaporPolisi (Analisis Wacana Kritis Metode Norman Fairclough). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2),

217–224. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.2889>

- Indonesiana. (2025). Di Mata Rakyat, Damkar Lebih Pantas Dipercaya daripada Polisi. *Indonesiana.Id*. <https://www.indonesiana.id/read/182121/di>
- Ito-Morales, K. (2024). Community-Based Fire Management and Beyond: Role and Problems of Volunteer Fire Department Shōbōdan in Japanese Urban Spaces and Peri-Urban Forest Environments. *Trees, Forests and People*, 16, 100531. <https://doi.org/10.1016/j.tfp.2024.100531>
- Jati, P. R. (2025). Penyalahgunaan Wewenang Bikin Citra Polisi di Ujung Tanduk. *Kompas.Id*. <https://www.kompas.id/artikel/praktik-penyalahgunaan-wewenang-kian-mencuat-citra-polri-di-ujung-tanduk>
- Komara, I. (2024). Survei Indikator: Kepercayaan Publik ke TNI 93%, Presiden 85%. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-7572180/survei>
- Lai, Y. L., Haruta, Y., Sanai, S., Suzuki, A., & Shimada, T. (2024). Correction to: Public Confidence Attitude Formation Toward the Police in Japan, South Korea, and Taiwan: Similarities and Differences. *Asian Journal of Criminology*, 19(2), 263–264. <https://doi.org/10.1007/s11417-024-09430-4>
- Maulani, A. S., Haq, D. W., Nofira, S., & Andi, M. (2025). Analisis Persepsi Publik terhadap Praktik Pungutan Liar oleh Aparat Kepolisian : Studi Diskursus Media Sosial X ( Twitter ) di Indonesia. *JUMASH (Jurnal Mahasiswa Sosial Humaniora)*, 2(1), 72–92. <https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/jumash/article/view/14061>
- News.Indonesia. (2023). Praktik Sogokan di Kepolisian Disebut “Hampir Semua Sektor dengan Pola Berbeda” - Kasus Penjual Bubur Ayam “Setor” Uang Ratusan Juta dan “Ditipu” Oknum Polisi. *BBC News Indonesia*. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c80d1zw0kz0o>
- Nord, M., Angiolillo, F., Lundstedt, M., Wiebrecht, F., & Lindberg, S. I. (2025). When Autocratization is Reversed: Episodes of U-Turns Since 1900. *Democratization*, 32(5), 1136–1159. <https://doi.org/10.1080/13510347.2024.2448742>
- Phan, M. (2020). Biopower, Police Accountability, and Emotional Labour in the Age of Social Media. *The IJournal: Graduate Student Journal of the Faculty of Information*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.33137/ijournal.v5i2.34466>
- Siahaan, R., Purba, R., Batubara, R. W., Marpaung, J., Pradytia, A. A., Nora, D., Afifi, P., & Nainggolan, P. (2024). Peran Damkar dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Rumiris. *Community Servicesprogress*, 3(1), 26–31. <https://doi.org/10.70021/csp.v3i1.135>
- Syahrir, M., Anindito, F. D., & Nugroho, D. C. (2025). Building Public Trust in Indonesia’s Legal System: Case Analysis and Social Implications. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 3(2), 1148–1163. <https://doi.org/10.51903/87s1ed19>
- Tanács-mandák, F., & Erd, C. (2020). The Politics of Crises—the Crisis of Politics in Central and Eastern Europe. *Frontiers in Political Science*, 7, 1643433. <https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1643433>
- Tempo.co. (2025). KontraS: Ada 136 Kasus Kekerasan oleh Polisi dalam 100 Hari Pemerintahan Prabowo. *Tempo.Com*. <https://www.tempo.co/hukum/-kontras-ada-136-kasus-kekerasan-oleh-polisi-dalam-100-hari-pemerintahan-prabowo--1196568>

- Tempo. (2025). Survei Indikator Politik: TNI Jadi Lembaga Paling Dipercaya Publik. *Tempo.Com*.  
<https://doi.org/https://www.tempo.co/politik/survei-indikator-politik-tni-jadi-lembaga-paling-dipercaya-publik-1573327>
- Thea, A. DA. (2023). 7 Hasil Reformasi Sektor Keamanan Sejak 1998. *Hukumonline.Com*.  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/7-hasil-reformasi-sektor-keamanan-sejak-1998-lt64a3fff5ec4f4/>
- Wit, R. A. C. De, & Helsloot, I. (2025). Public perception in regard to fire services in the Netherlands  
Doi link to publisher : <https://doi.org/10.1016/j.firesaf.2021.103343> Version of the following full text : Publisher ' s version Published under the terms of article 25fa of the Dutch copyrig. *Fire Safety Journal*, 3(2021), 1–6.
- Yofiza, Y., Limbong, I., Kholis, N., Ritonga, A. S., Panyalai, R. S., & Fahreza, R. M. (2025). Implementasi Pendekatan Follow The Money Dalam Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) Dari Sisi Penegakan Hukum Di Indonesia. *Jaksa : Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Politik*, 3(1), 1–12.  
<https://doi.org/10.51903/jaksa.v3i1.2274>