

**FAKTOR-FAKTOR SOSIOLOGIS YANG MEMBENTUK
KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP INSTITUSI KEPOLISIAN
(STUDI PADA BIDANG PELAYANAN POLRES KOTA METRO
PROVINSI LAMPUNG)**

SKRIPSI

Oleh:

AFITA ISTER JUNIARNI

NPM 2216011087



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**FAKTOR-FAKTOR SOSIOLOGIS YANG MEMBENTUK
KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP INSTITUSI KEPOLISIAN
(STUDI PADA BIDANG PELAYANAN POLRES KOTA METRO
PROVINSI LAMPUNG)**

Skripsi

Oleh:

AFITA ISTER JUNIARNI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA SOSIAL**

Pada

**Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Kepolisian (Studi Pada Bidang Pelayanan Polres Kota Metro Provinsi Lampung)

Oleh:

Afita Ister Juniarni

Menurunnya kepercayaan publik terhadap aparat penegak hukum merupakan isu penting yang perlu dikaji secara mendalam, khususnya dari perspektif sosial, karena kepercayaan tidak hanya ditentukan oleh kinerja formal lembaga, tetapi juga oleh pengalaman, interaksi, dan konstruksi sosial yang berkembang dalam kehidupan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan menganalisis faktor-faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Metro, Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap masyarakat serta aparat kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang membentuk kepercayaan masyarakat adalah pengalaman interaksi langsung, pengaruh media, nilai dan norma sosial, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum. Proses pembentukan kepercayaan berlangsung melalui mekanisme konstruksi sosial, yang meliputi eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi, yang secara bersama-sama membentuk persepsi, penilaian, dan sikap masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Kata Kunci: institusi kepolisian, kepercayaan masyarakat

ABSTRACT

Sociological Factors Shaping Public Trust in Police Institutions (A Study in the Service Division of Metro City Police Resort, Lampung Province)

By:

Afita Ister Juniarni

The decline in public trust in law enforcement is an important issue that requires in-depth study, particularly from a social perspective, because trust is not only determined by the formal performance of the institution, but also by experiences, interactions, and social constructions that develop in community life. This study aims to examine and analyze the sociological factors that shape public trust in the police institution in Metro City, Lampung Province. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation of the community and police officers. The results show that the factors that shape public trust are direct interaction experiences, media influence, social values and norms, as well as education levels and legal understanding. The process of trust formation occurs through social construction mechanisms, which include externalization, objectivation, and internalization, which together shape public perceptions, assessments, and attitudes toward the police institution.

Keywords: *police institutions, public trust*

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR SOSIOLOGIS YANG MEMBENTUK KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP INSTITUSI KEPOLISIAN (STUDI PADA BIDANG PELAYANAN POLRES METRO PROVINSI LAMPUNG)

Nama Mahasiswa : Afita Ister Juniarni

NPM : 2216011087

Program Studi : Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Suwarno, M.H.

NIP. 196506161991031003

Ketua Jurusan Sosiologi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bartoven', is written over the text 'Ketua Jurusan Sosiologi'.

Dr. Bartoven Vivit Nurdin, S.Sos., M.Si.

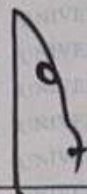
NIP. 197704012005012003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

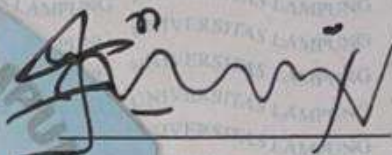
Ketua

: Drs. Suwarno, M.H.



Penguji

: Drs. Pairul Syah, M.H.

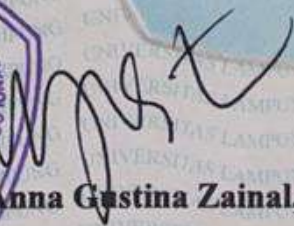


2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001



Tanggal Ujian Sidang Skripsi: 21 April 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 28 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Afita Ister Juniarni

NPM. 2216011087

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Afita Ister Juniarni, lahir di Kota Metro pada 08 Juni 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putri dari Bapak Joni Indo dan Ibu Efmiyarti. Pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri 1 Metro Utara dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 4 Kota Metro dan lulus pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 3 Kota Metro dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2022 penulis menempuh pendidikan tinggi di Universitas Lampung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Sosiologi. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Sosiologi pada tahun 2023 sebagai anggota divisi Hubungan Masyarakat (Humas). Pada semester lima menjalani magang di Kementerian Pertahanan Republik Indonesia pada Direktorat Bela Negara selama empat bulan. Pada semester enam menjalani magang di Dinas Sosial Kota Metro pada bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial selama empat bulan untuk memperdalam pengalaman dalam bidang sosial. Pada tahun 2025 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada periode II di Kelurahan Srengsem, Kecamatan Panjang, Kota Bandar Lampung sebagai Publikasi dan Dokumentasi.

MOTTO

“Karena hanya aku yang tau usahaku”

“Dilarang putar balik, selesaikan apa yang telah dimulai”

“Dia yang berani hari ini, pernah ketakutan kemarin. Dia yang berhasil hari ini,
sering gagal kemarin”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil' Alamin.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Atas izin serta kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya ini. Dengan kerendahan hati, karya ini penulis persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua

Ayahanda Joni Indo dan Bunda Efmiyarti, terimakasih atas cinta, doa, dan pengorbanannya. Setiap nasihat dan dukungan yang kalian berikan menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah perjuangan penulis hingga saat ini.

Kakak dan Adikku

Teruntuk kakakku Yohandes Efindo dan Silvia Okta Evindo, terimakasih atas semangat, bantuan, doa serta dukungannya yang selalu diberikan kepada penulis. Teruntuk Gishella Mayrina adikku, terimakasih selalu mendengar keluh kesah penulis dalam setiap prosesnya.

Para Pendidik dan Bapak Ibu Dosen

Yang telah berjasa memberikan ilmu dan bimbingannya dengan ketulusan serta kesabaran tanpa batas.

Sahabat-Sahabatku

Terimakasih untuk setiap hari-hari yang dilalui, terimakasih selalu mendukung. Semoga kalian selalu berbahagia dan dalam lindungan Allah SWT.

Almamaterku Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Kepolisian (Studi Pada Bidang Pelayanan Polres Metro Provinsi Lampung)” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi. Setiap bentuk perhatian, baik berupa dukungan moril maupun materi, telah menjadi bagian penting dalam proses penyelesaian karya ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan ridho luar biasa sekaligus memberikan kekuatan, kesehatan, ilmu maupun kemudahan kepada penulis yang pada akhirnya bisa menghasilkan karya ini dengan sebaik-baiknya.
2. Orang tua yang selalu saya banggakan, Ayahanda Joni Indo dan Bunda Efmiyarti tercinta. Terima kasih atas segala doa, cinta, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah hidup penulis. Terima kasih telah menjadi penyemangat dan penyelamat hidup penulis di saat masa-masa sulit ini. Doa-doa tulus yang senantiasa kalian panjatkan menjadi cahaya yang menerangi perjalanan penulis sampai saat ini. Kasih

sayang yang tulus, keikhlasan dalam setiap pengorbanan, dan dukungan tanpa syarat yang Ayah dan Bunda berikan menjadi alasan terbesar penulis mampu bertahan dan menyelesaikan perjalanan panjang ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas dengan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan yang tidak bertepi atas setiap langkah dan doa kalian.

3. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, S.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Bartoven Vivit Nurdin, M.Si., selaku Ketua Jurusan Sosiologi.
6. Bapak Junaidi, S.Pd, M.Sos., selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi Universitas Lampung.
7. Bapak Drs. Suwarno, S.H., selaku dosen pembimbing, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan atas semangat dan motivasi yang Bapak berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan perlindungan oleh Allah SWT dalam setiap tugas dan pengabdian yang dijalankan.
8. Bapak Drs. Pairul Syah, M.H. selaku dosen pembahas, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala masukan, saran, serta kritik yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, dan perlindungan oleh Allah SWT dalam setiap langkah pengabdian dan ilmu yang dibagikan.
9. Ibu Dr. Erna Rochana, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik, penulis ucapkan terima kasih atas motivasi serta semangat yang Bapak berikan sejak awal perkuliahan hingga akhir. Terima kasih atas perhatian dan arahnya selama masa perkuliahan penulis.
10. Seluruh Dosen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis,

serta staf Jurusan Sosiologi, Pak Daman dan Pak Edi, penulis mengucapkan terima kasih banyak karena sudah membantu penulis dalam keperluan administrasi.

11. Polres Metro Provinsi Lampung yang telah memberikan izin, dukungan, serta data yang sangat dibutuhkan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengapresiasi kesediaan pihak kepolisian, khususnya para aparat yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang relevan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh informan yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.
12. Kakak tercinta, Yohandes Efindo dan Silvia Okta Evindo, serta adik tersayang, Gishella Mayrina. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian yang selalu setia mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan motivasi, serta menjadi tempat berbagi dalam berbagai situasi, sangat berarti dan menjadi kekuatan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Keponakan tercinta, alm. Arsyila, Jiyuu, dan Nuzka, yang telah menjadi penghibur bagi penulis di tengah proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian, dengan keceriaan dan kepolosan yang ditunjukkan, mampu memberikan semangat serta mengurangi rasa lelah dan penat yang dirasakan penulis. Khusus untuk alm. Arsyila, penulis mengenang dengan penuh kasih dan doa, semoga mendapatkan tempat terbaik di sisi-Nya.
14. Sahabat-sahabat terdekat “apa bgt”, yaitu Tiara, Delta, dan Zefita, yang telah menjadi teman sejak masa SMA dan tetap setia menemani hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam setiap proses yang dilalui. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tiara, teman yang selalu hadir dalam setiap proses perjuangan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus atas segala bantuan, waktu, dan perhatian yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu setia menemani penulis dalam berbagai situasi, baik di saat mudah maupun sulit, serta tidak pernah lelah memberikan

semangat, dukungan, dan motivasi ketika penulis merasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu sebagai pendengar terbaik bagi setiap keluh kesah, kekhawatiran, dan cerita penulis menjadi salah satu kekuatan besar yang membantu penulis untuk terus bertahan dan melangkah maju. Terima kasih atas kebaikan, kesabaran, dan ketulusan yang selalu diberikan. Semoga segala kebaikanmu mendapatkan balasan terbaik, serta persahabatan ini senantiasa terjaga dengan penuh kebahagiaan. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga dan semakin erat di masa yang akan datang.

15. Teman-teman terdekat “gadis-gadis Metro”, yaitu Resti, Nandita, Oryza, dan Zahra, yang telah bersama sejak masa magang di Dinas Sosial Kota Metro. Terima kasih atas kebersamaan yang terjalin, serta kehadiran kalian yang senantiasa menemani penulis sejak awal penyusunan skripsi hingga saat ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesediaan kalian dalam mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan dukungan, semangat dan keceriaan kepada penulis.
16. Teman-temanku “gass.der” yaitu Dhelfia, Ifa, Kania, Lutfi, Fadhli, Aga, Banyu, Razik, Zacky, Adit, dan Alif. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan serta momen-momen indah dan penuh keseruan sejak awal masa perkuliahan. Terima kasih atas canda tawa dan waktu yang selalu kalian berikan kepada penulis. Semoga kita semua senantiasa meraih kesuksesan.
17. Teman-temanku, Omah, Fajar, Sanje, dan Bagas, yang telah hadir dan menemani penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan serta berbagai pengalaman yang telah dilalui bersama, kehadiran kalian memberikan warna tersendiri dalam perjalanan hidup penulis.
18. Teman-teman terdekatku Bina, Khansa dan Yemima teman KKN penulis yang hingga saat ini tetap menjalin hubungan pertemanan dengan baik. Terima kasih atas kebersamaan yang terjalin sejak masa KKN hingga sekarang, serta kehadiran kalian dalam setiap momen penting penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan, serta canda tawa yang selalu mengiringi kebersamaan kita.

Terima kasih karena selalu bersedia mendengarkan setiap keluh kesah penulis hingga saat ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

19. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh teman-teman Sosiologi angkatan 2022 yang telah bersama-sama menjalani proses perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta berbagai pengalaman yang telah dilalui bersama selama masa studi.
20. Teman-teman KKN Srengsem, terima kasih atas kebersamaan dan kenangan indah selama KKN. Waktu singkat bersama kalian telah menjadi pengalaman berharga yang tak terlupakan.
21. Teman-teman magang di Kementerian Pertahanan RI, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta pengalaman berharga yang telah dilalui bersama selama masa magang.
22. Teman-teman magang di Dinas Sosial Kota Metro, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta momen-momen indah yang telah dilalui bersama selama masa magang. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh staf Dinas Sosial Kota Metro yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman berharga, serta dukungan kepada penulis selama menjalani kegiatan magang. Semoga segala kebaikan, kebersamaan, dan ilmu yang telah diberikan dapat terus bermanfaat, serta hubungan yang telah terjalin dapat tetap terjaga dengan baik di masa yang akan datang.
23. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini. Segala bentuk perhatian, motivasi, dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
24. Terakhir, untuk diri sendiri, Afita Ister Juniarni. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah ditempuh hingga titik ini. Begitu banyak proses yang telah dilalui, begitu banyak air mata yang diusap sendiri, serta rasa lelah dan keluh kesah yang dipendam tanpa berbagi. Berbagai hal telah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan secara mandiri. Hingga saat ini, mampu bertahan karena diri sendiri yang terus berusaha agar semuanya tetap terlihat baik-

baik saja. Bangga atas setiap langkah yang ditempuh, meskipun mudah merasa sedih, namun tidak pernah berhenti berusaha dan tidak menyerah. Teruslah belajar dan senantiasa mensyukuri setiap nikmat yang diberikan oleh Allah SWT. Tetaplah bersemangat dalam berusaha, serta berbahagialah di mana pun kamu berada. Penulis berdoa agar setiap langkah kecilku selalu diberi kekuatan, dikelilingi oleh orang-orang yang baik, serta segala impian dapat terwujud satu per satu. Aamiin.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 28 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepercayaan.....	7
2.1.1 Definisi Kepercayaan.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan.....	9
2.2 Masyarakat	15
2.3 Institusi Kepolisian	16
2.4 Landasan Teori	20
2.4.1 Teori Konstruksi Sosial (Peter L. Berger & Thomas Luckmann)...	20
2.4.2 Realitas Objektif dan Subjektif.....	22
2.4.3 Eksternalisasi, Objektivasi, dan Internalisasi.....	23
2.5 Penelitian Terdahulu.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	31
III. METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Penentuan Informan	36

3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.1 Observasi	37
3.6.2 Wawancara Mendalam (In-depth Interview)	37
3.6.3 Dokumentasi	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Reduksi Data.....	39
3.7.2 Penyajian Data	39
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	39
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
3.8.1 Triangulasi Data.....	40
3.8.2 Pemeriksaan Ulang kepada Informan (<i>Member Check</i>)	41
3.8.3 Kecukupan Refrensial (<i>Referential Adequacy Materials</i>)	41
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung	42
4.1.2 Tugas dan Fungsi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung	43
4.1.3 Visi dan Misi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung ...	49
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Hasil Penelitian	52
5.1.1 Profil Informan	52
5.1.2 Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan Masyarakat Terhadap Institusi Kepolisian	57
1. Pengalaman Berinteraksi Langsung.....	57
2. Pengaruh Media Massa.....	61
3. Nilai dan Norma.....	66
4. Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Hukum.....	69
5.2 Pembahasan.....	72
1. Eksternalisasi.....	73
2. Objektivasi	74
3. Internalisasi	75

VI. KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1 Persebaran Jumlah Personel Polres Metro	50
Tabel 5.1 Profil Informan Utama	56
Tabel 5.2 Profil Informan Pendukung.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polres Metro	50

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan kepolisian dalam suatu negara hukum tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat akan rasa aman, ketertiban, dan kepastian hukum. Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) memegang peranan penting sebagai institusi yang diberi kewenangan untuk menjalankan fungsi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kedudukan tersebut memperoleh dasar konstitusional melalui Pasal 30 ayat (2) UUD 1945 yang menempatkan kepolisian sebagai salah satu unsur utama dalam sistem pertahanan dan keamanan negara bersama Tentara Nasional Indonesia, dengan rakyat sebagai kekuatan pendukung (DM, M. Y., dkk, 2022).

Namun, efektivitas kinerja kepolisian tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuannya menindak kejahatan, melainkan ditentukan pula oleh legitimasi dari masyarakat. Fondasi utama dari legitimasi tersebut adalah kepercayaan publik (*public trust*). Keberhasilan penegakan hukum sangat dipengaruhi oleh legitimasi serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang menjalankannya. Jika masyarakat tidak percaya, maka hukum akan kehilangan maknanya dan hanya dianggap sebagai aturan yang dipatuhi karena terpaksa, bukan dengan kesadaran.

Pada sektor pelayanan publik, penilaian terhadap kinerja kepolisian dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepolisian tidak dapat dilepaskan dari kualitas pelayanan yang diterima. Kedua aspek tersebut memiliki keterhubungan yang bersifat saling timbal balik, karena perubahan pada kualitas pelayanan akan

berdampak pula pada tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, mutu pelayanan yang diberikan kepolisian sangat berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerjanya. Di sisi lain, peningkatan kepuasan masyarakat juga dapat mempengaruhi dan memotivasi penyelenggara pelayanan untuk lebih berinovasi agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Isu mengenai persepsi masyarakat kepada institusi kepolisian menjadi sorotan tajam di tingkat nasional. Beberapa kasus yang terjadi di beberapa bulan terakhir, seperti pemberitaan media massa mengenai dugaan penyalahgunaan wewenang, serta persepsi publik tentang ketidakadilan dalam penanganan perkara telah menggerus citra institusi kepolisian. Persoalan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum, terutama kepolisian, masih menjadi perhatian di berbagai daerah di Indonesia. Kasus-kasus tersebut seringkali menciptakan persepsi di masyarakat bahwa hukum cenderung "tajam ke bawah tetapi tumpul ke atas" yang memperburuk ketidakpercayaan terhadap institusi penegak hukum secara keseluruhan.

Tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian tidak semata dipengaruhi oleh aspek hukum formal, tetapi oleh berbagai faktor sosiologis pula. *Pertama*, pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan polisi. *Kedua*, norma dan nilai sosial yang terdapat di masyarakat. *Ketiga*, pengaruh media massa dan media sosial juga membentuk perspektif masyarakat. *Terakhir*, tingkat pendidikan dan pengetahuan hukum masyarakat berperan dalam membentuk kesadaran kritis terhadap kinerja aparat. Oleh karena itu, memahami kepercayaan berarti membongkar proses-proses sosial yang mendasarinya, bukan sekadar mengukur tinggi atau rendahnya level kepercayaan dalam persentase.

Berdasarkan data Bagian Perencanaan Polres Kota Metro, hasil Survei Kepuasan Masyarakat memperlihatkan bahwa pada November 2025 rata-rata indeks kepuasan masyarakat terhadap satuan kerja Polres Metro mencatat angka 96,18 dengan nilai indeks 3,85, dan masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik. Berbagai jenis layanan kepolisian juga memperoleh penilaian

positif dari masyarakat. Pelayanan SKCK mencatat skor tertinggi, yakni 99,67, karena dipandang cepat dan transparan. Sementara itu, pelayanan SIM yang memperoleh nilai 97,62 dan Samsat dengan nilai 92,59 juga diapresiasi karena prosedur pelayanannya dinilai tertata dengan baik dan berjalan efisien. Selain itu, layanan penyelidikan pada Sat Reskrim dan Sat Narkoba masing-masing meraih nilai 98,09 dan 94,07, yang mencerminkan penilaian positif masyarakat terhadap sikap petugas yang responsif dan profesional. Oleh karena itu, penting untuk mempertanyakan apakah tingginya kepuasan masyarakat tersebut turut berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan masyarakat kepada institusi kepolisian di Kota Metro.

Fenomena ini memunculkan sebuah urgensi untuk memahami secara mendalam bagaimana dinamika kepercayaan ini terbentuk. Kota Metro, sebagai salah satu pusat urban di Provinsi Lampung dengan masyarakat yang majemuk serta kehidupan sosial yang dinamis, menjadi fokus yang menarik. Interaksi sehari-hari antara masyarakat dengan polisi yang beragam seperti di jalan raya, di kantor polisi, maupun di lingkungan sekitar menjadi tempat penting di mana kepercayaan dibangun atau justru dirusak. Dengan demikian, meneliti faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat di Kota Metro menjadi penting untuk memahami bagaimana isu nasional tersebut dialami dan dimaknai secara lokal.

Menurut hasil penelitian Putri, L., & Imanullah, M. N. (2023) salah satu faktor yang menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat dipulihkan adalah kemampuan pihak kepolisian dalam meyakinkan masyarakat bahwa lembaga tersebut dapat memberi perlindungan maksimal dan menjamin keamanan masyarakat. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada polisi bergantung pada hadirnya rasa aman dalam kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, kepercayaan terhadap kepolisian hanya dapat dibangun apabila institusi tersebut mampu menghadirkan perlindungan dan keamanan bagi masyarakatnya..

Penelitian lain dari Edi Saputra Hasibuan (2024) memberikan hasil lain bahwa upaya dalam membentuk kepercayaan antara masyarakat dan Kepolisian

Nasional perlu didasarkan pada sistem yang mengutamakan kompetensi, keterbukaan, keandalan, dan keadilan. Kepercayaan masyarakat terhadap Polri dapat dipahami sebagai salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan kinerja institusi kepolisian. Keempat prinsip inilah yang menjadi inti hubungan kepercayaan. Selain itu, Hasibuan (2024) menyatakan bahwa pengalaman berinteraksi langsung masyarakat dengan polisi, pemberitaan media, dan opini yang berkembang di lingkungan masyarakat berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan publik.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) ini adalah banyak penelitian yang ada cenderung berhenti pada level survei kepuasan atau pengukuran statistik, yang menghasilkan data tentang seberapa tinggi tingkat kepercayaan publik. Meskipun data ini penting, tidak menjelaskan aspek 'mengapa' dan 'bagaimana' (*how and why*). Kita mungkin tahu sekian persen warga Kota Metro percaya pada polisi, tetapi kita tidak tahu bagaimana mereka memaknai interaksi dengan polisi dan faktor sosiologis apa yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Metro.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian berjudul “Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Kepolisian (Studi pada Bidang Pelayanan Polres Kota Metro Provinsi Lampung)” dinilai perlu dilakukan melalui metode kualitatif dan dengan pendekatan studi kasus agar faktor-faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan terhadap institusi kepolisian di Kota Metro dapat dipahami secara mendalam. Pemilihan Kota Metro sebagai lokasi penelitian dilatarbelakangi oleh kondisi masyarakatnya yang majemuk dan memiliki tingkat keragaman sosial yang tinggi, baik dalam aspek ekonomi, pendidikan, maupun budaya. Kondisi ini memunculkan beragam persepsi dan kepercayaan terhadap institusi kepolisian. Dengan kondisi ini, peneliti memilih subjek penelitian berupa masyarakat yang pernah berinteraksi langsung dengan polisi, masyarakat umum yang belum pernah berinteraksi untuk melihat apakah terdapat perbedaan kepercayaan, dan aparat polisi yang melakukan tugas dibidang pelayanan sebagai subjek pendukung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, dirumuskan masalah di bawah ini:

Faktor-faktor sosiologis apa saja yang membentuk kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap institusi kepolisian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan:

Menganalisis faktor-faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap institusi kepolisian.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, di antaranya yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian sosiologi, terutama dalam ranah sosiologi hukum. Melalui analisis terhadap faktor-faktor sosiologis yang berperan dalam pembentukan kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap institusi kepolisian dengan menggunakan Teori Konstruksi Sosial dari Peter L. Berger dan Thomas Luckmann, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah akademik yang relevan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan ilmiah berupa sumber literatur, data, dan referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun peneliti selanjutnya yang memiliki minat pada isu kepolisian, kepercayaan publik, dan penegakan hukum dalam perspektif ilmu sosial.

2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan bagi masyarakat maupun institusi kepolisian. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung terbangunnya hubungan yang lebih baik dengan kepolisian, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan publik dan penguatan rasa keadilan. Sementara itu, bagi kepolisian, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kinerja Polres Kota Metro agar penyelenggaraan tugas-tugas kepolisian ke depan dapat dilakukan secara lebih profesional. Dengan demikian, fungsi kepolisian dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat, menjaga keamanan dan ketertiban, serta menegakkan hukum dapat dilaksanakan secara lebih optimal.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepercayaan

2.1.1 Definisi Kepercayaan

Kepercayaan adalah unsur mendasar dalam terciptanya hubungan yang berjalan dengan baik. Suatu relasi dapat terbentuk ketika pihak-pihak yang terlibat memiliki sikap saling percaya. Konsep kepercayaan maupun ketidakpercayaan publik sering dipakai untuk menjelaskan beragam fenomena sosial, termasuk ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang dianggap belum mampu menjawab harapan publik. Dalam konteks tersebut, kepercayaan publik dipahami sebagai keyakinan masyarakat bahwa pemerintah menjalankan kebijakan dengan berorientasi pada kepentingan umum (Thahir dkk., 2020: 18). Pada dasarnya, kepercayaan terbagi ke dalam dua bentuk utama, yakni *political trust* yang merujuk pada kepercayaan politik dan *social trust* yang menunjuk pada kepercayaan sosial. Kedua bentuk kepercayaan tersebut saling berkaitan dalam kehidupan bermasyarakat karena pengalaman sosial dan penilaian terhadap lembaga formal sering kali memengaruhi satu sama lain.

Francis Fukuyama (dalam Yilmaz dan Atalay, 2009) menjelaskan kepercayaan sebagai harapan yang tumbuh dalam masyarakat bahwa setiap anggotanya akan bertindak sesuai norma keteraturan, kejujuran, dan kerja sama. Membangun rasa percaya bukanlah hal yang mudah. Kepercayaan lahir atas serangkaian interaksi antara pihak yang memberi dan pihak yang menerima. Proses lahirnya rasa percaya terbentuk dari pengalaman bersama yang dialami kedua belah pihak, misalnya melalui

kerja sama atau kolaborasi dalam suatu kegiatan maupun organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kepercayaan pada hakikatnya merupakan keyakinan terhadap adanya itikad baik, baik yang dimiliki individu maupun kelompok, dalam menunaikan tanggung jawab dan tugas yang berorientasi pada kepentingan bersama.

Dalam beberapa studi mengenai konsep kepercayaan publik yang dimuat di buku *The Oxford Handbook of Social and Political Trust* (2018), menjelaskan asumsi bahwa terdapat perbedaan antara kepercayaan politik (*political trust*) dengan kepercayaan sosial (*social trust*), yaitu sebagai berikut:

- a. Kepercayaan politik ditandai dengan sikap percaya terhadap institusi pemerintahan seperti percaya kepada lembaga legislatif, eksekutif, yudikatif, penegak hukum, dan kepolisian. Sedangkan kepercayaan sosial muncul melalui proses sosialisasi awal dari orang tua hingga masyarakat. Kepercayaan sosial tidak dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan politik dipengaruhi oleh penilaian kinerja pemerintah, sementara itu kepercayaan sosial dipengaruhi oleh faktor psikologis individu terhadap orang lain.
- b. Kepercayaan pada institusi pemerintah dan kepercayaan pada orang lain terbentuk pada struktur yang berbeda. Kepercayaan politik didasarkan pada tujuan jangka pendek, di mana proses kepercayaan kepada pemerintahan didasarkan pada evaluasi masyarakat terhadap pemerintah. Jika pemerintah dapat memuaskan hati masyarakatnya, maka kepercayaan terhadap pemerintah dapat terbentuk. Begitu pula sebaliknya, jika penilaian masyarakat terhadap pemerintah buruk, maka rendah pula tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sementara itu, kepercayaan sosial dilandasi oleh hubungan jangka panjang antara individu masyarakat. Di mana kepercayaan sosial cenderung stabil tanpa pengaruh kekuasaan.

- c. Kepercayaan politik tertanam dalam sistem pemerintahan yang mempertahankan hak-hak politik, kebebasan sipil, supremasi hukum, memastikan perlakuan yang adil dan setara terhadap warga negara. Sedangkan kepercayaan sosial erat kaitannya dengan faktor identitas sosial seperti ras, agama, budaya sosial, dan gender. Dengan adanya rasa percaya antar individu dalam masyarakat akan terbentuk pemerintahan yang baik dan stabil dengan sedikitnya permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat.

Pada dasarnya antara kepercayaan politik dan kepercayaan sosial saling berhubungan. Sikap saling percaya antar masyarakat merupakan salah satu modal sosial yang dibutuhkan. Indonesia merupakan negara dengan sistem pemerintahan demokrasi. Untuk menjaga kestabilan sistem pemerintahan, dibutuhkan dukungan dari masyarakat dan dukungan ini tumbuh dari rasa saling percaya antar individu masyarakat itu sendiri. Demokrasi menuntut aksi dan koordinasi bersama antar masyarakat dan ini terjadi apabila ada rasa percaya antar sesama masyarakat.

2.1.2 Faktor-Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan

Kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian bukan semata terbentuk atas peraturan perundang-undangan, melainkan dipengaruhi pula oleh pengalaman berinteraksi, hasil pengamatan terhadap lingkungan sosial, nilai dan norma, serta proses internalisasi yang berlangsung dalam kehidupan sehari-hari. Dalam perspektif sosiologi, kepercayaan didapat dari konstruksi sosial yang terbentuk melalui interaksi antara individu dan lembaga, serta tidak terlepas dari pengaruh budaya dan struktur sosial yang melingkupinya (Berger & Luckmann, 1966; Sztompka, 1999). Oleh sebab itu, memahami faktor-faktor yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian menjadi penting untuk melihat bagaimana kepercayaan itu terbentuk.

1. Pengalaman Berinteraksi Langsung

Pengalaman masyarakat ketika berinteraksi secara langsung dengan polisi pada dasarnya dapat memengaruhi Tingkat kepercayaan mereka, namun pada penelitian Nix, dkk (2014) menunjukkan bahwa pengalaman tersebut hanya berpengaruh jika interaksi itu dinilai adil oleh masyarakat. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa frekuensi atau jenis kontak dengan polisi baik interaksi yang dimulai masyarakat maupun interaksi yang dimulai polisi, tidak secara otomatis meningkatkan atau menurunkan kepercayaan. Yang menentukan kepercayaan adalah bagaimana kualitas pelayanan polisi selama interaksi tersebut berlangsung. Ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan sopan, dihargai pendapatnya, dan melihat polisi bersikap netral, pengalaman tersebut dapat memperkuat kepercayaan mereka. Masyarakat akan merasa bahwa polisi memiliki itikad baik dan bertindak untuk kepentingan masyarakat sehingga menimbulkan persepsi positif terhadap institusi kepolisian. Sebaliknya, jika interaksi tersebut dinilai tidak adil seperti masyarakat merasa diabaikan, diperlakukan kasar, tidak mendapat penjelasan, atau mengalami diskriminasi, maka pengalaman itu dapat mengurangi kepercayaan, meskipun pengalaman tersebut hanya terjadi sekali.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman berinteraksi pada dasarnya membentuk kepercayaan melalui persepsi keadilan prosedural. Ketika variabel keadilan prosedural dimasukkan ke dalam analisis, pengaruh pengalaman kontak langsung menjadi tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa pengalaman interaksi hanya memengaruhi kepercayaan jika warga menilai cara polisi bertindak sebagai adil atau tidak adil. Dengan demikian, bukan banyaknya interaksi yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat, melainkan kualitas perlakuan polisi selama interaksi tersebut.

Semakin adil, sopan, dan transparan polisi dalam bertindak, semakin besar kemungkinan masyarakat membangun kepercayaan terhadap kepolisian. Sebaliknya, pengalaman yang dianggap tidak adil akan dengan cepat merusak kepercayaan, bahkan jika pengalaman itu terjadi dalam interaksi yang singkat sekalipun. Temuan ini menunjukkan betapa pentingnya penerapan prinsip-prinsip keadilan prosedural dalam setiap bentuk interaksi polisi dengan masyarakat.

2. Nilai dan Norma

Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dibentuk oleh berbagai faktor sosiologis yang berkembang melalui proses sosial dalam interaksi sosial sehari-hari. Faktor yang memiliki peran penting salah satunya ialah nilai dan norma sosial yang hidup di tengah masyarakat. Nilai dan norma tersebut berfungsi sebagai pedoman perilaku dan standar penilaian terhadap tindakan lembaga sosial termasuk kepolisian. Ketika tindakan polisi dianggap selaras dengan nilai moral, etika publik, dan norma komunitas, maka masyarakat cenderung memberikan penilaian positif dan kepercayaan yang lebih tinggi. Menurut Sari dan Purwanto (2023) *moral alignment* atau kesesuaian tindakan polisi dengan nilai moral komunitas akan langsung berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Oleh karena itu, nilai dan norma sosial dapat dipandang sebagai unsur penting yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap legitimasi institusi kepolisian.

3. Media Massa dan Media Sosial

Peran media memiliki dapat membentuk perspektif masyarakat dalam menilai dan mempercayai institusi kepolisian. Dalam kehidupan sehari-hari, banyak masyarakat tidak memiliki pengalaman langsung berinteraksi dengan polisi. Akibatnya, media

menjadi sumber utama bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana polisi bekerja, apakah mereka adil, profesional, dan dapat dipercaya. Jurnal penelitian Hsieh, Wang, Wu dan Chen (2025) menjelaskan bahwa pengaruh media terhadap kepercayaan masyarakat dapat dilihat melalui tiga hal yaitu: jenis media yang dikonsumsi, kebiasaan mengecek informasi (*fact-checking*), dan pemahaman masyarakat mengenai dampak media.

Pertama, jenis media yang digunakan masyarakat sangat memengaruhi pandangan mereka terhadap polisi. Penelitian tersebut menemukan bahwa orang yang lebih sering menggunakan media tradisional seperti televisi, radio, atau koran cenderung memiliki pandangan lebih positif terhadap polisi. Hal ini karena media tradisional biasanya menyajikan informasi yang lebih stabil dan sudah melalui proses penyaringan yang cukup ketat. Sebaliknya, orang yang lebih sering menggunakan media online seperti berita internet atau media sosial justru lebih mudah membangun persepsi negatif terhadap polisi. Ini terjadi karena media online sering memuat berita yang sensasional, viral, atau belum terverifikasi, sehingga lebih mudah memunculkan penilaian buruk mengenai kinerja kepolisian.

Kedua, kebiasaan masyarakat dalam memverifikasi informasi atau melakukan *fact-checking* berpengaruh pada cara mereka menilai keadilan prosedural polisi. Individu yang memiliki kebiasaan memverifikasi kebenaran informasi cenderung tidak mudah mempercayai berita yang belum terkonfirmasi maupun informasi negatif yang disajikan secara berlebihan. Oleh karena itu, mereka lebih mampu menilai polisi secara objektif. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang lebih sering melakukan *fact-checking* cenderung memiliki penilaian lebih positif terhadap cara polisi menjalankan tugasnya.

Ketiga, pemahaman masyarakat mengenai dampak media baik dampak positif maupun negatif juga membentuk kepercayaan mereka terhadap polisi. Ketika masyarakat percaya bahwa media dapat membantu polisi, misalnya dengan mengawasi kinerja mereka atau membantu mengungkap kasus, maka kepercayaan mereka terhadap polisi meningkat. Menariknya, penelitian ini juga menemukan bahwa ketika masyarakat menyadari bahwa media bisa berdampak negatif, seperti menyebarkan informasi yang tidak akurat, mereka menjadi lebih kritis dan tidak langsung menilai buruk polisi hanya karena melihat satu berita negatif. Kesadaran ini justru membuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian menjadi lebih stabil.

Secara keseluruhan, penelitian tersebut membuktikan bahwa media bukan semata tempat menyampaikan informasi, tetapi juga sebuah alat untuk membentuk cara pandang masyarakat dalam memahami polisi. Bagi masyarakat yang jarang berinteraksi langsung dengan polisi, media bahkan dapat menggantikan pengalaman nyata dalam membentuk persepsi mereka. Dalam konteks penelitian “Faktor Sosiologis yang Membentuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Institusi Kepolisian,” media dapat dianggap sebagai salah satu faktor penting karena mampu memengaruhi cara masyarakat melihat kinerja polisi melalui informasi yang mereka konsumsi.

Di Kota Metro, hal ini sangat relevan karena masyarakat menggunakan berbagai jenis media, terutama internet dan media sosial. Masyarakat yang lebih sering terpapar konten negatif di media online lebih rentan memiliki kepercayaan rendah terhadap polisi. Sebaliknya, mereka yang masih mengandalkan media tradisional cenderung memiliki penilaian yang lebih stabil. Dengan demikian, kemampuan menyaring informasi menjadi sangat penting

agar persepsi mereka terhadap polisi tidak hanya dibentuk oleh berita-berita negatif, tetapi berdasarkan informasi yang lebih seimbang dan dapat dipercaya.

4. Tingkat Pendidikan dan Pengetahuan Hukum Masyarakat

Faktor tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap kepercayaan publik terhadap kepolisian. Pendidikan dianggap membantu masyarakat memahami fungsi lembaga penegak hukum, meningkatkan kemampuan berpikir kritis, serta memperkuat pemahaman yang lebih mendalam tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara. Studi yang dilakukan oleh Khan (2023) dalam *Impact of Education on Trust in Police* menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kepolisian, baik melalui pemahaman yang lebih baik tentang prosedur hukum maupun kemampuan untuk menilai informasi secara lebih objektif. Meskipun pengaruh pendidikan dapat berbeda sesuai dengan konteks yang melatarbelakanginya, temuan tersebut mengindikasikan bahwa pendidikan dapat dipandang sebagai unsur sosiologis yang penting untuk dipertimbangkan dalam pembentukan kepercayaan terhadap institusi penegak hukum.

Faktor lainnya adalah pemahaman dan pengetahuan hukum, yang juga berperan dalam membentuk persepsi masyarakat mengenai kinerja kepolisian. Individu yang memiliki pengetahuan lebih baik tentang sistem hukum, prosedur penegakan hukum, dan peran polisi dalam sistem peradilan cenderung memberikan penilaian yang lebih rasional dan seimbang. Machura dan kolaborator (2014), dalam studinya mengenai kepercayaan mahasiswa hukum terhadap polisi dan pengadilan, menemukan bahwa pendidikan hukum dapat membentuk pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses penegakan hukum sehingga menghasilkan tingkat kepercayaan yang berbeda dibanding masyarakat umum. Temuan ini menunjukkan

bahwa pengetahuan hukum memengaruhi cara seseorang menilai tindakan kepolisian, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepercayaan.

2.2 Masyarakat

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan masyarakat sebagai sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Sebagai kelompok yang bersifat majemuk dan menempati suatu wilayah tertentu, masyarakat terdiri atas beragam kelompok dengan latar belakang yang berbeda. Dalam kehidupan bersama tersebut, terbentuk kesepakatan kolektif berupa aturan maupun adat istiadat yang lahir dari interaksi sosial. Keberadaan aturan dan adat istiadat tersebut pada dasarnya bergantung pada kesepakatan masyarakat itu sendiri, yang berkembang seiring dengan berlangsungnya kehidupan bermasyarakat dalam jangka waktu yang panjang.

Istilah masyarakat memiliki makna yang beragam. Dalam bahasa Arab, masyarakat berasal dari kata *syaraka* yang berarti turut serta. Dalam bahasa Inggris, masyarakat dikenal dengan istilah *society* yang mencakup aspek interaksi sosial serta rasa kebersamaan. Secara umum, masyarakat dapat dimaknai sebagai suatu kesatuan kehidupan manusia yang menjalankan interaksi sosial dalam kerangka sistem adat istiadat yang berlangsung secara terus-menerus serta dipersatukan oleh adanya rasa identitas kolektif. (Prof. Dr. Koentjaraningrat, 2013).

Lebih lanjut, Koentjoroningrat (2000) memberikan karakteristik utama suatu masyarakat, yaitu:

1. Hubungan sosial antarindividu dalam masyarakat berlangsung secara aktif dan berkesinambungan. Kualitas interaksi tersebut dapat tercermin dari sarana yang tersedia. Pada masyarakat modern, keberadaan infrastruktur seperti telekomunikasi, jalan, media penyiaran, hingga pers nasional

memungkinkan terjalinnya komunikasi yang luas dan intens di antara warga.

2. Kehidupan bersama dalam masyarakat diatur oleh seperangkat norma atau ketentuan yang mengarahkan perilaku anggotanya. Baik dalam lingkup besar seperti negara maupun lingkup yang lebih kecil seperti komunitas lokal, selalu terdapat aturan yang menjadi pedoman dalam menjalani kehidupan sosial.
3. Kehidupan sosial juga ditandai oleh keberlanjutan dari waktu ke waktu. Norma dan aturan yang berlaku umumnya bersifat tetap dan telah dijalankan dalam jangka waktu yang panjang, sehingga tidak bersifat sementara, melainkan terus dipertahankan sebagai bagian dari tatanan masyarakat.

Konsep masyarakat menjadi landasan dalam penelitian ini karena kepercayaan terhadap institusi kepolisian tidak dapat dilepaskan dari dinamika sosial yang terjadi di tengah tempat individu berinteraksi. Sebagai kesatuan sosial yang memiliki aturan, nilai, dan adat istiadat tertentu, masyarakat Kota Metro membentuk pola berpikir, persepsi, dan sikap masyarakatnya dari kegiatan interaksi antar masyarakat yang terus menerus berlangsung selama ini. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian bukan terbentuk secara individual, tetapi terbentuk melalui pengalaman kolektif dan struktur sosial yang ada. Interaksi antar masyarakat, komunikasi yang berkembang melalui media, serta norma yang berlaku di lingkungan sosial juga mempengaruhi bagaimana masyarakat memaknai kinerja dan legitimasi kepolisian. Kepercayaan masyarakat terakar pada proses sosial yang berlangsung dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

2.3 Institusi Kepolisian

Dalam kehidupan bernegara, polisi menempati posisi sebagai aparat negara yang diberi tanggung jawab untuk memelihara keamanan dan ketertiban sosial, sekaligus menghadirkan perlindungan dan pengayoman bagi masyarakat (Satjipto Rahardjo, 2009). Secara normatif, cakupan makna kepolisian

dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pada Pasal 1 angka (1), dijelaskan bahwa kepolisian meliputi seluruh hal yang berkaitan dengan lembaga maupun fungsi kepolisian berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Artinya, kepolisian tidak dipahami hanya sebagai institusi formal, tetapi juga sebagai fungsi yang melekat pada pelaksanaan tugasnya.

Pemahaman tersebut dipertegas kembali dalam Pasal 2 yang menempatkan fungsi kepolisian sebagai bagian dari fungsi pemerintahan negara. Fungsi tersebut mencakup tugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta menyelenggarakan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, lembaga kepolisian merupakan organ negara yang dibentuk dan diberi otoritas untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut sesuai hukum yang berlaku.

Adapun Pasal 5 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki peran sebagai alat negara dalam melaksanakan pemeliharaan keamanan dan ketertiban, penegakan hukum, serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menjaga keamanan dalam negeri. Ketentuan tersebut juga menegaskan bahwa Polri merupakan kepolisian nasional yang terintegrasi dan menjalankan tugasnya sebagai satu kesatuan.

Berdasarkan sejarah awal mula dan perkembangannya, istilah polisi telah mengalami perbedaan arti. Istilah polisi memiliki akar historis yang dapat ditelusuri hingga masa Yunani kuno melalui penggunaan kata *politeia* yang pada awalnya merujuk pada keseluruhan sistem pemerintahan dalam suatu negara kota. Dalam perkembangan selanjutnya, makna istilah tersebut mengalami pergeseran hingga digunakan untuk menunjuk kota itu sendiri sekaligus berbagai aktivitas yang berlangsung di dalamnya. Hal ini tidak terlepas dari kondisi pada masa itu, ketika kota-kota berdiri sebagai entitas politik yang mandiri, yang dikenal dengan sebutan *polis*. Oleh karena itu, *politeia* atau *polis* tidak hanya mencakup urusan pemerintahan, tetapi juga berbagai aspek kehidupan lain, termasuk kegiatan keagamaan. Memasuki abad

ke-14 dan ke-15, aktivitas keagamaan berkembang semakin kompleks sehingga penyelenggaraannya mulai dipisahkan dan diatur secara lebih khusus. Pada akhirnya, urusan keagamaan tidak lagi dimasukkan ke dalam ruang lingkup *politeia*, sehingga istilah *politeia* atau polisi kemudian hanya merujuk pada urusan dan aktivitas yang bersifat duniawi (Warsito Hadi Utomo, 2005).

Dalam konteks modern, polisi dipahami sebagai institusi resmi milik negara yang diisi oleh aparat sipil, dengan tanggung jawab utama memelihara keamanan dalam kehidupan masyarakat (Aditya Nagara, 2000).

Secara normatif, tanggung jawab hukum yang dimiliki institusi kepolisian telah dirumuskan secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan berbagai aturan lain yang berkaitan dengan pertahanan dan keamanan. Berdasarkan Pasal 13 undang-undang tersebut, ruang lingkup tugas utama kepolisian terdiri atas tiga hal pokok, yakni menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melaksanakan penegakan hukum, serta menyelenggarakan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, ketentuan yang lebih operasional mengenai pembagian fungsi organisasi diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 yang membahas susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Polres dan Polsek. Melalui peraturan tersebut, setiap unsur organisasi diberikan fungsi yang berbeda sesuai bidang tugasnya, tetapi seluruhnya tetap berada dalam satu sistem kerja yang saling mendukung.

Dalam lingkungan Polres, Kapolres menempati posisi sebagai pimpinan utama yang memikul tanggung jawab untuk mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi seluruh satuan kerja yang ada di wilayahnya. Di samping itu, Kapolres juga berperan dalam memberikan pertimbangan kepada pimpinan pada level daerah. Wakapolres berperan sebagai unsur pembantu pimpinan yang membantu pelaksanaan tugas, mengoordinasikan seluruh fungsi, serta menggantikan Kapolres apabila berhalangan.

Di sisi lain, terdapat unit-unit pengawasan internal seperti Seksi Pengawasan yang bertugas memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai rencana melalui fungsi pengendalian, evaluasi, dan penanganan pengaduan masyarakat. Fungsi serupa juga diperkuat oleh Seksi Profesi dan Pengamanan yang berfokus pada pembinaan disiplin, penegakan kode etik, serta pengamanan internal organisasi.

Dalam aspek operasional, Bagian Operasi bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan kegiatan kepolisian, termasuk pengamanan dan kerja sama lintas instansi. Perencanaan strategis dan pengelolaan program berada di bawah Bagian Perencanaan, sedangkan pengelolaan sumber daya manusia, termasuk pembinaan karier dan kesejahteraan personel, dilaksanakan oleh Bagian SDM. Dukungan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab Bagian Logistik.

Selain itu, terdapat berbagai satuan dan seksi yang menangani fungsi-fungsi spesifik, seperti Seksi Humas yang mengelola informasi dan komunikasi publik, Seksi Hukum yang memberikan bantuan dan penyuluhan hukum, serta Seksi Teknologi Informasi yang mendukung pengelolaan data dan sistem komunikasi. Fungsi administratif dan pelayanan internal dijalankan oleh Seksi Umum.

Pada tataran operasional lapangan, berbagai satuan pelaksana memiliki tugas khusus di antaranya meliputi: (1) Satuan Reserse Narkotika yang menangani tindak pidana narkotika; (2) Satuan Pembinaan Masyarakat yang berfokus pada pemberdayaan dan kemitraan dengan Masyarakat; dan (3) Satuan Samapta yang menjalankan fungsi patroli, pengamanan, dan pengendalian massa. Selain itu, terdapat pula Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti yang mengelola tahanan dan barang bukti, Seksi Keuangan yang mengatur administrasi keuangan, serta Seksi Kedokteran dan Kesehatan yang memberikan layanan kesehatan bagi anggota Polri dan masyarakat.

Secara keseluruhan, struktur organisasi dan pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa kepolisian bekerja melalui sistem yang terintegrasi, dengan pembagian fungsi yang jelas guna mendukung pelaksanaan tugas utama memelihara keamanan, melaksanakan penegakan hukum, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.4 Landasan Teori

2.4.1 Teori Konstruksi Sosial (Peter L. Berger & Thomas Luckmann)

Dalam karya *The Social Construction of Reality*, Peter L. Berger bersama Thomas Luckmann (1966) memperkenalkan konsep konstruksi sosial. Gagasan ini menegaskan bahwa realitas bukanlah sesuatu yang hadir dengan sendirinya secara alamiah, melainkan terbentuk melalui proses serta dinamika sosial yang berlangsung secara kontinu.

Berger dikenal sebagai tokoh penting dalam perkembangan sosiologi, khususnya dalam kajian sosiologi pengetahuan. Berger memulai karir akademiknya sebagai profesor sosiologi dan teologi di Boston University pada tahun 1981, kemudian pada tahun 1985 menjabat sebagai direktur di Institute on Culture, Religion and World Affairs. Sementara itu, Luckmann mengawali karier akademiknya sebagai profesor sosiologi di Universitas Konstanz. Keduanya dikenal sebagai teoritikus yang menaruh perhatian besar pada bidang filsafat ilmu dan sosiologi, termasuk di dalamnya sosiologi pengetahuan, sosiologi agama, serta sosiologi komunikasi (Dharma, 2018).

Pemikiran Berger dan Luckmann tentang konstruksi sosial menempatkan realitas sosial sebagai sesuatu yang tidak muncul begitu saja, tetapi lahir dari proses pembentukan yang berlangsung melalui interaksi sosial dalam kehidupan masyarakat. Dalam pandangan mereka, realitas sosial bukan sekadar sesuatu yang sudah tersedia, melainkan dihasilkan melalui tindakan individu yang aktif dalam memberi makna sekaligus membentuk dunia sosial di sekitarnya. Oleh karena itu, realitas sosial dapat dipahami sebagai hasil dari proses interaksi yang terus berlangsung dan diproduksi secara berkelanjutan dalam kehidupan bersama (Yunianingsih, 2006). Dengan kata lain, realitas sosial terbentuk melalui hubungan sosial dan tindakan manusia yang berlangsung secara terus-menerus dalam masyarakat (Wita dan Mursal, 2022).

Bagi Berger dan Luckmann, realitas sosial pada dasarnya lahir atas tiga proses dialektis, yakni proses eksternalisasi, proses objektivasi, dan

proses internalisasi. Eksternalisasi merupakan proses dimana manusia mengekspresikan dirinya dalam dunia sosial melalui tindakan, kebiasaan, dan penciptaan institusi. Objektivasi terjadi ketika hasil eksternalisasi tersebut diterima sebagai kenyataan objektif yang berada di luar diri manusia. Selanjutnya, internalisasi merupakan proses dimana individu menghayati kenyataan objektif tersebut sebagai bagian dari kesadaran subjektifnya melalui sosialisasi, sehingga institusi dan norma sosial dianggap sebagai sesuatu yang wajar, benar, dan mengikat. Melalui proses dialektis ini, masyarakat dan institusi sosial termasuk kepolisian bukan hanya menjadi struktur yang memengaruhi individu, tetapi juga merupakan produk sosial yang terbentuk dari tindakan manusia secara kolektif.

Dalam pandangan Berger & Luckmann, kehidupan sehari-hari adalah ruang utama terbentuknya realitas sosial. Bahasa, simbol, pengetahuan, dan interaksi sosial memegang peran penting dalam menciptakan dan mempertahankan realitas. Pengetahuan yang dimiliki masyarakat mengenai institusi tertentu misalnya kepolisian tidak muncul secara spontan, tetapi dibentuk melalui pengalaman, komunikasi, media, lembaga pendidikan, maupun tradisi sosial. Oleh karena itu, apa yang dianggap masyarakat sebagai “realitas kepolisian” sebetulnya merupakan hasil suatu konstruksi yang diproduksi dan terus menerus direproduksi melalui proses sosial yang berlangsung dalam kehidupan.

Teori konstruksi sosial Berger dan Luckmann ini relevan dipakai untuk menganalisis kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, karena kepercayaan itu sendiri merupakan bentuk realitas sosial yang dibangun melalui pengalaman, interaksi, informasi, dan pembelajaran sosial. Kepercayaan masyarakat bukanlah entitas psikologis yang hadir dengan sendirinya, melainkan konstruksi sosial yang terbentuk melalui cara masyarakat memaknai peran, fungsi, dan kinerja kepolisian dalam kehidupan mereka. Dalam kerangka Berger & Luckmann, kepercayaan terhadap kepolisian terbentuk melalui proses eksternalisasi masyarakat dalam menciptakan harapan dan makna terhadap peran polisi sebagai

pelindung, penegak hukum, dan penjaga ketertiban; selanjutnya diobjektivasikan dalam bentuk aturan hukum, struktur organisasi kepolisian, prosedur pelayanan, dan simbol-simbol negara; kemudian diinternalisasikan oleh masyarakat melalui sosialisasi sejak usia dini bahwa polisi merupakan institusi yang harus dihormati dan dipercaya.

Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian tidak dapat dilepaskan dari bagaimana realitas Kepolisian Republik Indonesia dikonstruksi dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat membangun persepsi mengenai apakah polisi dapat dipercaya melalui rangkaian pengalaman langsung, pemberitaan media, nilai-nilai sosial, serta tingkat pengetahuan yang mereka miliki. Ketika proses konstruksi ini menghasilkan makna positif, maka kepercayaan masyarakat akan meningkat; sebaliknya, konstruksi yang negatif akan melemahkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

2.4.2 Realitas Objektif dan Subjektif

Realitas sosial adalah seluruh hal yang terjadi dalam kehidupan. Adapun bagi Berger dan Luckmann (1966) realitas sosial merupakan kualitas yang memiliki keterkaitan dengan fenomena-fenomena yang dianggap terletak di luar diri kemampuan individu. Realitas sosial terbagi menjadi dua, yaitu realitas objektif dan realitas subjektif (Annisa, 2025).

a. Realitas Objektif

Objektif dalam KBBI memiliki arti keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi pendapat atau pandangan pribadi. Menurut realitas sosial objektif oleh Peter L. Berger adalah kenyataan yang berada di bagian eksternal diri individu, berupa sifat sosial, dan diakui oleh masyarakat sebagai fakta, mencakup instansi, aturan, norma, dan kebudayaan yang membentuk struktur sosial (Dharma, 2018). Sama halnya dengan instansi seperti kepolisian, yang berdiri dengan aturan, peran, dan ekspektasi publik. Berdasarkan pengertian tersebut, realitas sosial objektif dianggap sebagai kenyataan yang berlaku umum yang telah terbentuk dari proses

interaksi yang terus menerus hingga menjadikan hal tersebut normal.

b. Realitas Subjektif

Realitas sosial subjektif merupakan kenyataan sosial yang terbentuk dalam diri individu, dipengaruhi oleh persepsi, pendapat, dan pengalaman pribadi mereka terhadap realitas sosial yang ada. Pada realitas ini, individu menyerap realitas objektif melalui proses internalisasi (Sukidin, 2002). Dengan merujuk pada pengertian tersebut, realitas sosial subjektif dapat diartikan sebagai bentuk pemahaman individu terhadap kenyataan sosial yang dibangun melalui pengalaman pribadi, interaksi, dan penafsiran makna yang disusunnya sendiri. Meskipun individu hidup dalam struktur sosial yang telah ditetapkan, setiap individu memiliki ruang untuk menanggapi, menyesuaikan, bahkan mempertanyakan kenyataan tersebut sesuai dengan pemikiran dan kesadarannya. Penelitian ini menunjukkan realitas subjektif membentuk persepsi mahasiswa terhadap instansi kepolisian. Meskipun kepolisian memiliki aturan yang jelas sebagai penegak hukum, paparan informasi dapat mempengaruhi cara mereka memahami dan persepsi keberadaan instansi.

2.4.3 Eksternalisasi, Objektivasi, dan Internalisasi

Berger dan Luckmann mengembangkan pendekatan melalui pemikiran dialektika Hegel yang dikenal dengan proses tesis, antitesis, sintesis, untuk menghubungkan antara realitas subjektif dan objektif (Suandika dan Wirasatya, 2021). Berger dan Luckmann merumuskan tiga tahapan dialektika sosial, yaitu eksternalisasi, objektivitas, dan internalisasi.

a. Eksternalisasi

Tahap eksternalisasi ialah mengekspresikan pikiran dan ide ke dunia luar, menciptakan realitas sosial yang dapat dilihat dan diakses oleh individu lain. Dalam eksternalisasi, tatanan sosial adalah hasil suatu proses yang diciptakan oleh

manusia secara terus-menerus melalui aktivitas sosialnya (Berger dan Luckmann, 1966). Dunia sosial tidak hadir secara alami, melainkan merupakan produk dari tindakan manusia yang berlangsung dalam relasi sosial sehari-hari (Dharma, 2018). Dari penjelasan diatas, eksternalisasi menjadi tahapan dimana individu mencoba mengekspresikan diri melalui tindakan sosial secara terus menerus sehingga diterima oleh dunia sosial.

b. Objektivasi

Objektivasi adalah proses ketika hasil interaksi sosial antar individu (eksternalisasi) yang terus menerus dan mulai dianggap wajar oleh masyarakat, lalu membentuk pola yang menetap dan diakui bersama (Suandika dan Wirasatya, 2021). Eksternalisasi dan objektivitas adalah dua proses dialektis yang terus berlangsung.

c. Internalisasi

Tahap internalisasi merupakan tahapan dimana individu menyerap hasil dari interaksi sosial yang dilakukannya. Proses dimana individu memahami atau menafsirkan peristiwa yang terjadi di sekitar, peristiwa yang bersifat obyektif atau nyata dengan pandangan atau pengalaman pribadi. Menurut Berger dan Luckmann (1966) internalisasi merupakan tahap konstruksi sosial paling akhir. Dari pengertian diatas, internalisasi dapat diartikan sebagai tahapan individu dalam memaknai hal dari eksternalisasi dan objektivitas sebagai bagian dari pemahaman pribadi yang membentuk cara berperilaku, berpikir, dan merespons dalam interaksi sosial. Tiga tahapan konstruksi sosial yang meliputi eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi adalah produk masyarakat sendiri (Yunianingsih, 2006).

2.5 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas persoalan kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum. Namun, penelitian yang secara khusus menelaah kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian dalam konteks Kota Metro masih belum banyak ditemukan. Kondisi ini memperlihatkan adanya ruang kajian yang masih terbuka untuk diteliti lebih lanjut. Atas dasar itu, penelitian ini disusun untuk memberikan kontribusi pada kekosongan tersebut dengan menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai pijakan analitis.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu
1.	Putri, L., & Imanullah, M. N. (2023)	Kajian Sosiologi Hukum Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Aparat Penegak Hukum	Penelitian ini menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian sangat bergantung pada kemampuan polisi dalam memberikan rasa aman dan perlindungan kepada masyarakat. Kepercayaan publik dapat tumbuh dan dipulihkan apabila masyarakat merasa terlindungi, sedangkan keterlibatan aparat kepolisian dalam kasus-kasus besar yang mendapat sorotan luas, seperti kasus Brigadir J dan	Penelitian tersebut relevan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan. Kajian Putri dan Imanullah menggunakan pendekatan yuridis normatif melalui studi kepustakaan dengan cakupan nasional, sedangkan penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif melalui studi kasus di Polres Metro. Penelitian ini menitikberatkan perhatian pada faktor-faktor sosiologis, seperti pengalaman interaksi masyarakat dengan polisi,

			tragedi Kanjuruhan, justru memperkuat persepsi negatif dan menurunkan kepercayaan masyarakat.	nilai dan norma sosial, pengaruh media massa dan media sosial, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian terdahulu melalui penjelasan yang lebih kontekstual dan berbasis temuan lapangan.
2.	Rossevelt, F. A., dkk (2023)	Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Kepolisian (Studi kasus: Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) di Kota Medan)	Penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai kinerja kepolisian. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat yang tercermin melalui indikator kejujuran, kompetensi, tanggung jawab, dan keadilan semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap kemampuan kepolisian dalam menangani kasus curanmor. Temuan ini sejalan dengan teori kepercayaan publik Kim (2005) dan teori kinerja Robbins (2006),	Kajian tersebut memiliki hubungan dengan penelitian ini karena keduanya menelaah kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Namun, penelitian Rossevelt dkk. menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menempatkan kepercayaan publik sebagai variabel yang memengaruhi penilaian terhadap kinerja kepolisian. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus di Polres Kota Metro dan diarahkan untuk mengungkap faktor-faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat, seperti interaksi sosial, pengalaman masyarakat,

			yang menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat menjadi faktor penting dalam membentuk citra, legitimasi, dan efektivitas kinerja institusi kepolisian.	nilai dan norma sosial, pengaruh media, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan pendalaman terhadap proses sosial terbentuknya kepercayaan masyarakat kepada kepolisian dalam konteks lokal.
3.	Somantri, Robet, dan Hendriyana (2024)	<i>The Influence of Performance Effectiveness, Procedural Justice and Social Capital on Public Trust in the Police in the Central Jakarta Metro Police Jurisdiction</i>	Penelitian ini menjelaskan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan publik terhadap kepolisian di wilayah Jakarta Pusat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja kepolisian dan modal sosial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik, sedangkan keadilan prosedural tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat lebih banyak dibentuk oleh persepsi	Penelitian ini berkaitan dengan kajian tersebut karena sama-sama membahas kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, khususnya dari sudut faktor sosial yang memengaruhinya. Akan tetapi, penelitian Somantri, Robet, dan Hendriyana menggunakan pendekatan kuantitatif survei di wilayah metropolitan Jakarta Pusat, sedangkan penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif melalui studi kasus di Polres Kota Metro. Fokus penelitian ini diarahkan pada penelusuran mendalam terhadap faktor-faktor sosiologis, seperti interaksi sosial, pengalaman masyarakat, nilai dan norma, peran

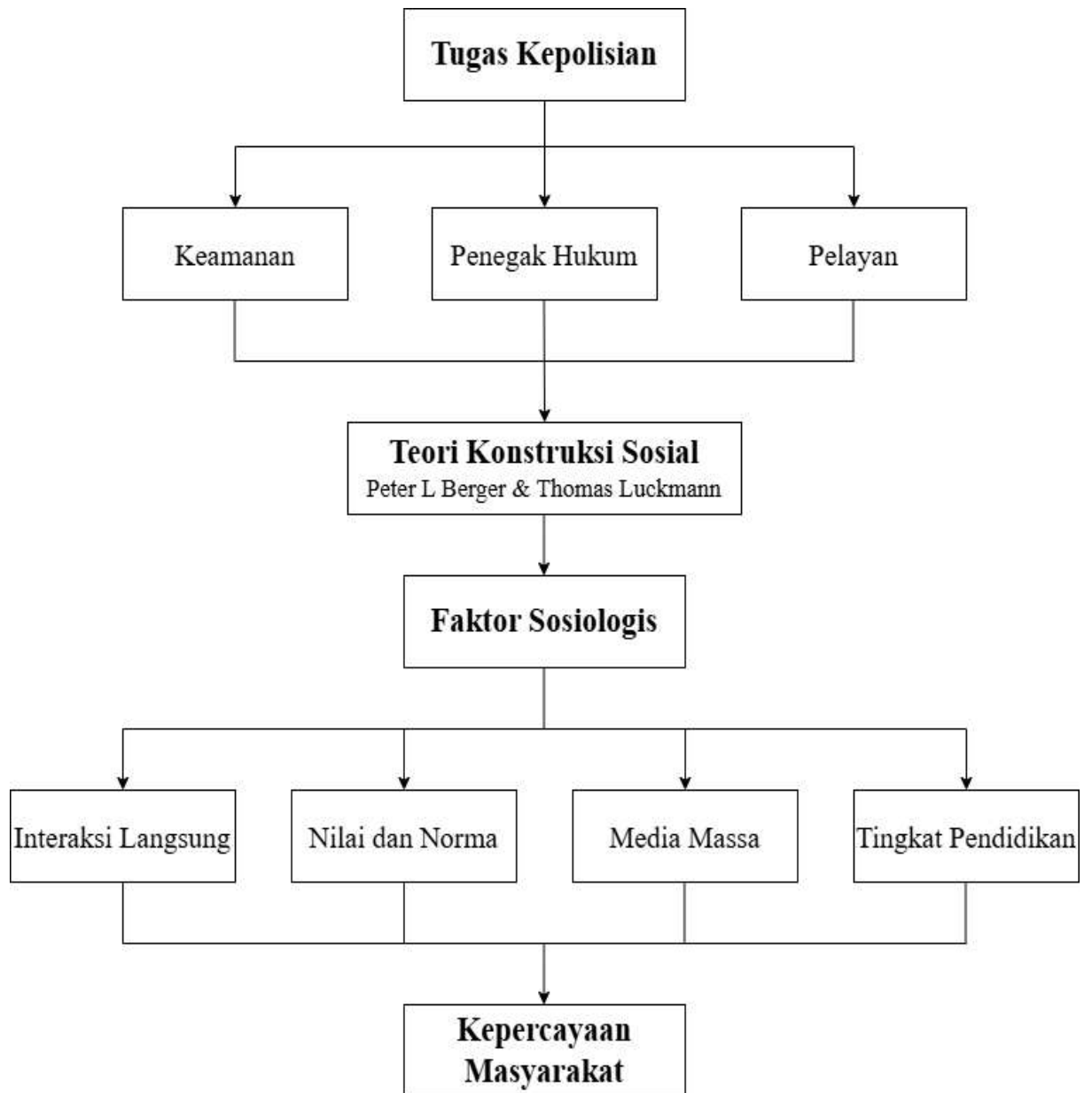
			<p>terhadap kinerja polisi yang responsif serta kualitas hubungan sosial antara polisi dan masyarakat.</p>	<p>media massa dan media sosial, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian sebelumnya melalui pembacaan yang lebih kontekstual.</p>
4.	Edi Sputra Hasibuan. (2025)	<i>When the police are trusted by the public</i>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Polri merupakan indikator penting keberhasilan kinerja kepolisian dan dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan polisi, pemberitaan media, serta opini publik yang berkembang. Berlandaskan konsep kepercayaan Francis Fukuyama, penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan publik dibangun melalui prinsip kompetensi, keterbukaan, keandalan, dan keadilan. Hasil penelitian</p>	<p>Penelitian tersebut memiliki keterhubungan dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dan menyoroti peran pengalaman interaksi serta media dalam pembentukannya. Perbedaannya, penelitian Hasibuan menggunakan pendekatan yuridis normatif, sedangkan penelitian ini memakai metode kualitatif dengan desain studi kasus di Polres Kota Metro. Fokus penelitian ini adalah penggalan faktor-faktor sosiologis secara lebih mendalam dan kontekstual. Oleh sebab itu, penelitian ini berkontribusi untuk memperluas kajian terdahulu dalam</p>

			<p>menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat bersifat fluktuatif dan mudah menurun ketika terjadi kasus besar yang melibatkan aparat kepolisian, sehingga diperlukan pendekatan humanis dan penguatan komunikasi melalui strategi <i>community policing</i> untuk memulihkan kepercayaan publik.</p>	<p>memahami proses sosial terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.</p>
5.	Waljinah, S., dkk (2025)	ETIKA PROFESI POLISI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT: STUDI ATAS INTEGRITAS PENEGAKAN HUKUM	<p>Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian terbentuk melalui penilaian masyarakat atas etika profesi dan perilaku aparat dalam menjalankan tugas. Hasil penelitian menunjukkan adanya tanggapan positif masyarakat terhadap peran polisi dalam melindungi dan menciptakan rasa aman, namun juga terdapat tanggapan negatif akibat praktik penyimpangan seperti pungutan liar</p>	<p>Penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian Waljinah dkk. karena keduanya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan menaruh perhatian pada pengalaman serta persepsi masyarakat dalam membentuk kepercayaan terhadap institusi kepolisian. Perbedaannya terletak pada fokus pembahasan. Penelitian Waljinah dkk. lebih menekankan etika profesi dan integritas aparat, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor sosiologis yang lebih luas</p>

			dan sikap arogansi dalam penegakan hukum, yang dinilai tidak sesuai dengan kode etik profesi.	dalam konteks Kota Metro, seperti interaksi sosial, nilai dan norma, peran media massa dan media sosial, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum masyarakat.
--	--	--	---	---

Sumber diolah oleh peneliti (2026)

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini berfungsi untuk menjelaskan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dibentuk melalui proses sosial yang berawal dari pelaksanaan tugas kepolisian. Dalam kerangka normatif, kepolisian memiliki tiga fungsi utama, yaitu pemeliharaan keamanan, penegakan hukum, dan pelayanan kepada masyarakat, merupakan manifestasi konkret kehadiran polisi di tengah kehidupan masyarakat sekaligus menjadi titik awal interaksi antara warga dan aparat kepolisian.

Teori konstruksi sosial Berger dan Luckmann mengungkap bahwa realitas sosial tidak terbentuk secara alami, tetapi dikonstruksi terus menerus oleh proses interaksi sosial. Dalam konteks penelitian ini, cara polisi menjalankan tugasnya akan dipersepsikan, dimaknai, dan dinilai oleh masyarakat berdasarkan pengalaman dan pengetahuan sosial yang mereka miliki.

Proses konstruksi sosial tersebut selanjutnya melahirkan berbagai faktor sosiologis yang berperan dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Faktor pertama adalah interaksi langsung, yaitu pengalaman masyarakat ketika berhadapan atau berkomunikasi langsung dengan aparat kepolisian, baik dalam pelayanan, penegakan hukum, maupun kegiatan keamanan. Pengalaman ini dapat membentuk penilaian positif atau negatif terhadap institusi kepolisian. Faktor kedua adalah nilai dan norma yang hidup di masyarakat, yang memengaruhi bagaimana masyarakat menilai perilaku polisi, apakah dianggap adil, sesuai aturan, dan sejalan dengan nilai sosial yang berlaku. Faktor ketiga adalah media massa, yang berperan menyebarkan informasi, pemberitaan, dan opini mengenai kinerja kepolisian, sehingga turut membentuk persepsi publik. Faktor keempat adalah tingkat pendidikan, yang memengaruhi cara masyarakat memahami tugas kepolisian, aturan hukum, serta membedakan antara perilaku individu oknum dan institusi secara keseluruhan.

Seluruh faktor sosiologis tersebut saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari proses sosial yang panjang, dipengaruhi oleh pengalaman,

nilai, informasi, dan pemahaman masyarakat terhadap peran serta kinerja kepolisian dalam kehidupan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif. Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dipakai untuk mengeksplorasi serta memahami makna yang dibentuk individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena yang terjadi dalam kehidupan sosial. Dalam praktiknya, penelitian kualitatif memanfaatkan pertanyaan-pertanyaan penelitian untuk menelaah data yang diperoleh selama proses penelitian, yang selanjutnya ditafsirkan oleh peneliti.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Creswell (2023), studi kasus merupakan salah satu desain dalam penelitian kualitatif yang menitikberatkan pada analisis secara mendalam terhadap suatu kasus yang memiliki batasan konteks tertentu (*bounded system*), yang dapat berupa individu, kelompok, peristiwa, proses, atau fenomena sosial. Tujuan utama pendekatan ini adalah untuk memahami secara holistik suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata melalui berbagai sumber informasi yang relevan.

Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk menelaah faktor-faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Metro. Pemilihan desain tersebut didasarkan pada kebutuhan untuk membaca persoalan secara kontekstual, memahami hubungan masyarakat dengan kepolisian, dan menelusuri faktor sosial yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Metro, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih berdasarkan karakteristik masyarakat Kota Metro yang kompleks dan memiliki heterogenitas sosial yang tinggi, baik dari segi latar belakang ekonomi, pendidikan, maupun budaya. Kondisi ini memunculkan beragam persepsi dan kepercayaan terhadap institusi kepolisian.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus menyoroti faktor sosiologis yang membentuk kepercayaan masyarakat Kota Metro terhadap institusi kepolisian. Faktor yang dikaji meliputi pengalaman masyarakat ketika berinteraksi langsung dengan polisi, nilai dan norma sosial yang hidup di lingkungan masyarakat, pengaruh media massa dan media sosial, serta tingkat pendidikan dan pemahaman hukum masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan alasan mengapa masyarakat Kota Metro mempercayai atau tidak mempercayai institusi kepolisian.

3.4 Sumber Data

Untuk menjawab fokus penelitian, digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Keduanya dipakai secara bersama-sama agar informasi yang diperoleh lebih lengkap dan dapat mendukung proses analisis.

1. Data Primer

Sumber utama dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan informan yang telah ditentukan, yakni masyarakat serta pihak kepolisian yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dari wawancara tersebut, peneliti memperoleh keterangan mengenai pengalaman, pandangan, dan penilaian informan terhadap institusi kepolisian.

Selain melalui wawancara, data primer juga diperoleh lewat observasi langsung. Melalui observasi, peneliti melihat situasi pelayanan dan interaksi antara masyarakat dengan aparat kepolisian. Dengan demikian, data primer

dipakai untuk memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman sosial masyarakat dalam membentuk kepercayaan terhadap institusi kepolisian.

2. Data Sekunder

Di samping data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai pendukung. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, arsip, laporan resmi, buku, jurnal ilmiah, dan pemberitaan media yang berhubungan dengan kepolisian serta pelayanan publik. Data ini juga dapat berupa dokumen Survei Kepuasan Masyarakat, profil institusi kepolisian, maupun dokumentasi selama penelitian berlangsung.

Peran data sekunder dalam penelitian ini adalah melengkapi dan memperkuat data primer, sehingga peneliti dapat menyusun analisis yang lebih komprehensif mengenai proses terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Dengan mengkombinasikan kedua sumber tersebut, penelitian ini diharapkan bisa dapat menjadi lebih komprehensif untuk memberikan gambaran lebih jelas dan lengkap mengenai proses terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

3.5 Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan pihak yang memberikan informasi mengenai fenomena yang sedang dikaji (Heyrana, 2018). Kualitas penelitian sangat dipengaruhi oleh ketepatan peneliti dalam memilih informan, sebab informan yang dipilih harus benar-benar mengetahui dan mengalami persoalan yang diteliti (Creswell, 2014).

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. Teknik tersebut dipilih karena memungkinkan peneliti memilih orang-orang yang dianggap paling memahami masalah penelitian dan memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti.

Target informan pada penelitian ini adalah informan yang memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Metro yang pernah berinteraksi langsung dengan kepolisian. Individu yang pernah mengurus layanan di Polres Metro (SKCK, SIM) atau pernah menjadi korban/saksi/pelapor kasus pidana. Pengalaman langsung ini sangat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan.
2. Masyarakat Umum Kota Metro yang mewakili pandangan masyarakat yang tidak memiliki urusan khusus dengan polisi, mencerminkan kepercayaan berdasarkan kinerja umum (patroli, kamtibmas, citra).
3. Mampu dan bersedia menyampaikan pengalaman dan persepsinya.
4. Aparat kepolisian yang bertugas di bidang pelayanan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah observasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dari perilaku nyata dan situasi yang berlangsung langsung di lapangan. Creswell (2023) menyebutkan bahwa observasi memiliki kedudukan penting dalam penelitian kualitatif karena membantu peneliti memahami konteks sosial, interaksi, dan dinamika yang tidak selalu muncul dalam wawancara.

Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan observasi partisipatif terbatas. Peneliti mengamati langsung situasi pelayanan di Polres Metro, memperhatikan interaksi yang terjadi, dan mencatat perilaku yang mungkin tidak terungkap saat wawancara. Dengan cara ini, data yang diperoleh tidak hanya berasal dari cerita informan, tetapi juga dari pengamatan langsung terhadap keadaan di lokasi penelitian.

3.6.2 Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data secara langsung dari partisipan mengenai pengalaman, pandangan, dan

penafsiran mereka terhadap fenomena yang diteliti. Creswell (2023) menjelaskan bahwa wawancara kualitatif bersifat terbuka dan semi-terstruktur, karena peneliti menggunakan pedoman umum sekaligus memberi ruang bagi partisipan untuk menyampaikan pandangannya secara bebas.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada masyarakat Kota Metro dengan latar sosial, ekonomi, dan pendidikan yang beragam. Tujuannya adalah memahami cara mereka memandang institusi kepolisian. Pertanyaan yang diajukan berfokus pada pengalaman, persepsi, dan faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Seluruh hasil wawancara direkam, kemudian ditranskripsikan, lalu dianalisis secara tematik untuk menemukan pola makna dari narasi para partisipan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur dengan pedoman transkrip wawancara, dan pelaksanaannya dilakukan secara tatap muka antara peneliti dan informan. Teknik ini dipilih karena penelitian membutuhkan penjelasan mendalam tentang pengalaman interaksi, pengaruh media, serta nilai dan norma yang memengaruhi pandangan masyarakat.

3.6.3 Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, penelitian ini juga menggunakan dokumentasi sebagai teknik penunjang. Fungsi dokumentasi adalah memperkuat data yang telah diperoleh sehingga hasil penelitian menjadi lebih kredibel. Yin (2018) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan sumber data yang relevan dalam penelitian studi kasus, terutama ketika penelitian dilakukan pada masyarakat yang telah memiliki kemampuan baca tulis. Creswell (2023) juga menempatkan dokumen sebagai data sekunder yang penting untuk menambah konteks terhadap temuan lapangan. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain hasil Survei Kepuasan Masyarakat, berita lokal tentang kinerja Polres Metro, serta dokumentasi foto saat wawancara berlangsung.

3.7 Teknik Analisis Data

Salah satu tahapan yang paling esensial dalam penelitian adalah analisis data, karena pada tahap tersebut data diolah dan ditafsirkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun penelitian ini menggunakan teknik analisis data berdasarkan pandangan Miles dan Huberman (1994), yang membaginya ke dalam tiga tahap analisis, yaitu:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari wawancara maupun catatan lapangan. Pada tahap ini, peneliti merangkum data, memberi kode, dan mengorganisasikan informasi agar data mentah berubah menjadi informasi yang bermakna dan siap dianalisis lebih lanjut.

3.7.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyusunnya ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Penyajian data dilakukan dengan menata informasi agar dapat dipakai sebagai dasar untuk melihat pola, menarik makna, dan menyusun kesimpulan. Pada konteks penelitian ini, data akan disajikan dalam teks narasi dari hasil reduksi yang kemudian dimasukkan ke dalam tabel. Setiap informasi dari lapangan dapat diakumulasikan dan disusun dalam bentuk yang padu sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila belum didukung bukti yang kuat. Kesimpulan ini bersifat sementara dan

dapat berubah jika tidak ada bukti kuat yang mendukung setiap premis pada kesimpulan tersebut. Maka dari itu terdapat proses verifikasi yang memperkuat data pada penelitian. Pada tahap verifikasi ini peneliti perlu berpikir dan meninjau ulang data yang telah diperoleh. Proses ini juga berupaya untuk menyimpulkan data berdasarkan keteraturan pola, penjelasan, dan alur sebab akibat. Teknik ini dilakukan dengan menafsirkan makna dari data yang telah dianalisis untuk menjelaskan bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian terbentuk

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek yang sangat penting karena digunakan untuk memastikan validitas data yang diperoleh. Creswell dan Poth (2018) mengemukakan bahwa validitas penelitian kualitatif dilakukan dengan memeriksa ketepatan temuan mereka dengan menggunakan prosedur tertentu guna memastikan data yang diperoleh dan interpretasi yang dilakukan ialah benar merefleksikan realitas partisipan. Menurut Creswell dan Poth (2018), validitas penelitian kualitatif berarti bahwa peneliti memeriksa ketepatan temuan mereka dengan menggunakan prosedur tertentu. Oleh karena itu, berbagai metode keabsahan data yang digunakan dalam penelitian juga disesuaikan dengan pedoman Creswell dan Poth (2018): kecukupan referensi, pengawasan member, dan triangulasi data.

3.8.1 Triangulasi Data

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan serta memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai informan melalui wawancara. Penggunaan beberapa informan memungkinkan peneliti memperoleh pandangan dari sudut yang berbeda mengenai persoalan yang sama. Dengan demikian, kesesuaian dan konsistensi data dapat diperiksa melalui perbandingan antar sumber.

3.8.2 Pemeriksaan Ulang kepada Informan (*Member Check*)

Proses ini dilakukan dengan meminta informan untuk meninjau kembali temuan atau hasil wawancara sementara untuk memastikan bahwa makna dan interpretasi peneliti dan pengalaman informan selaras. Menurut Creswell dan Poth (2018), metode paling penting untuk memvalidasi hasil penelitian adalah pemeriksaan anggota. Proses ini melibatkan pengembalian data, hasil analisis, interpretasi, dan kesimpulan kepada partisipan agar mereka dapat menilai ketepatan dan kredibilitas hasil penelitian. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar mewakili perspektif informan.

3.8.3 Kecukupan Referensial (*Referential Adequacy Materials*)

Data pendukung seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, serta dokumentasi visual disimpan dengan baik sebagai bukti autentik yang dapat ditinjau ulang untuk memeriksa konsistensi hasil penelitian. Teknik ini mendukung transparansi proses analisis dan memperkuat kredibilitas data.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung

4.1.1 Sejarah Singkat Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung

Dalam kehidupan sosial, rasa aman dan nyaman merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Di Indonesia, tanggung jawab untuk memelihara keamanan dan ketertiban umum berada pada institusi kepolisian. Dalam lingkup wilayah Lampung, Polres Metro Lampung menjadi salah satu satuan kepolisian yang memiliki peran penting serta tanggung jawab besar dalam mewujudkan dan menjaga keamanan serta kenyamanan masyarakat.

Sebagai bagian dari jajaran Polda Lampung, Polres Metro Lampung termasuk satu dari 15 Kepolisian Resor yang ada di provinsi tersebut. Ditinjau dari riwayat kepemimpinan Kapolres, Polres Metro memiliki sejarah yang panjang sehingga dapat disebut sebagai salah satu Polres tertua di lingkungan Polda Lampung. Kepemimpinan di institusi ini telah berlangsung sejak 1954, dimulai oleh Kompol Achmid yang menjabat pada 1954–1960, lalu diteruskan oleh AKBP Sukemi pada periode 1963–1970. Dalam perkembangan berikutnya, jabatan Kapolres Metro pernah diemban oleh AKBP Heri Sulisty Nugroho sejak 2022 hingga masa tugasnya berakhir pada 22 April 2025, sebelum akhirnya estafet kepemimpinan diserahkan kepada AKBP Hangga Utama Darmawan.

Dalam perjalanan organisasinya, Polres Metro juga pernah dipimpin oleh empat Kapolres wanita. Di antara perwira menengah yang pernah menjabat posisi tersebut, AKBP Suresmiyati menjadi salah satu nama penting karena memimpin Polres Metro sekitar dua tahun terhitung

sejak 2014. Ia juga dikenal sebagai Kapolres perempuan pertama di jajaran Polda Lampung.

Letak dan wilayah hukum Polres Metro Provinsi Lampung berada di wilayah administratif Kota Metro. Secara geografis, Kota Metro terletak di bagian tengah Provinsi Lampung dan dikenal sebagai kota pendidikan serta pusat pelayanan masyarakat di wilayah sekitarnya. Dalam konteks tersebut, kantor kepolisian resor berperan sebagai pusat penyelenggaraan tugas-tugas kepolisian di wilayah kota, yang mencakup pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian pelayanan kepolisian kepada publik.

Adapun wilayah hukum Polres Metro mencakup seluruh wilayah administratif Kota Metro yang terbagi ke dalam beberapa kecamatan, di antaranya mencakup Metro Pusat, Metro Timur, Metro Barat, Metro Selatan, dan Metro Utara. Di setiap kecamatan tersebut terdapat kepolisian sektor (Polsek) yang berada di bawah koordinasi Polres Metro dan bertugas melaksanakan pelayanan serta pengamanan langsung di tingkat wilayah yang lebih kecil. Dalam struktur organisasi kepolisian nasional, Polres Metro berada di bawah pembinaan dan pengawasan Polda Lampung, yang mengoordinasikan seluruh jajaran kepolisian di tingkat provinsi. Dengan cakupan wilayah tersebut, Polres Metro mengemban tanggung jawab penuh atas stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat di seluruh Kota Metro beserta aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan yang berlangsung di dalamnya.

4.1.2 Tugas dan Fungsi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung

Beberapa tugas dan fungsi Polres Metro Lampung antara lain:

1. Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) dilakukan melalui langkah-langkah pencegahan serta penerapan hukum.

2. Penanganan tindak pidana mencakup proses penyidikan dan penuntutan terhadap berbagai bentuk kejahatan, seperti pencurian, penipuan, dan tindak kriminal lainnya.
3. **Pemberdayaan masyarakat** diwujudkan dengan melibatkan warga dalam upaya menjaga keamanan, misalnya melalui program-program seperti Polisi Sauvigner.
4. **Pelaksanaan operasi khusus** dilakukan untuk menangani kondisi tertentu, seperti penangkapan pelaku kejahatan maupun situasi khusus, termasuk baku tembak dan konflik massa.

Selanjutnya, pengaturan mengenai tugas setiap satuan kerja dalam bidang pelayanan di tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang susunan organisasi dan tata kerja.

A. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Berdasarkan Pasal 29 ayat (1), SPKT memiliki tanggung jawab memimpin serta mengoordinasikan penyelenggaraan pelayanan kepolisian yang dilaksanakan secara terpadu, terutama yang berkaitan dengan penerimaan laporan atau pengaduan dari masyarakat dan penyampaian informasi yang berhubungan dengan tugas kepolisian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada Pasal 29 ayat (2), SPKT menjalankan beberapa fungsi, meliputi pemberian pelayanan kepolisian terpadu kepada masyarakat, seperti penerbitan laporan polisi, tanda bukti penerimaan laporan, surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan, surat keterangan kehilangan, SKCK, surat tanda terima pemberitahuan, surat keterangan lapor diri, izin keramaian dan kegiatan masyarakat lainnya, surat izin mengemudi, serta surat tanda nomor kendaraan bermotor. Di samping itu, SPKT juga berperan dalam mengoordinasikan dan mengendalikan pemberian bantuan maupun pertolongan,

termasuk pelaksanaan tindakan pertama di tempat kejadian perkara, pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, serta pengamanan terhadap kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah. Fungsi lainnya mencakup pelayanan kepada masyarakat melalui surat, sarana komunikasi, dan media sosial, penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai ketentuan hukum, serta penyiapan registrasi laporan dan penyusunan laporan harian kepada Kapolres melalui Bagian Operasi.

B. Satuan Intelijen Keamanan

Dalam Pasal 31 ayat (1), Satuan Intelijen Keamanan dijelaskan memiliki tugas menyelenggarakan sekaligus membina fungsi intelijen keamanan. Tugas tersebut mencakup penghimpunan, pengolahan, dan pendokumentasian data, serta pemberian pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan surat keterangan catatan kepolisian, penerimaan pemberitahuan kegiatan masyarakat maupun kegiatan politik, dan pemberian rekomendasi atas permohonan izin kepemilikan senjata api serta penggunaan bahan peledak.

Adapun menurut Pasal 31 ayat (2), fungsi satuan ini meliputi pembinaan kegiatan intelijen keamanan, pelaksanaan operasional intelijen untuk mendukung deteksi dini dan peringatan dini, serta pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel intelijen. Selain itu, satuan ini juga bertugas menghimpun, menyimpan, dan memperbarui biodata tokoh formal maupun informal, mengelola serta mendokumentasikan perkembangan lingkungan strategis, menyiapkan produk intelijen bagi kepentingan Polres, menyusun prakiraan intelijen keamanan, dan menyajikan hasil analisis terhadap perkembangan yang memerlukan perhatian pimpinan.

Satuan ini juga melaksanakan pelayanan administrasi berupa izin kegiatan keramaian umum, surat tanda terima pemberitahuan, SKCK, serta rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak. Sementara itu, Pasal 32 ayat (1) menjelaskan bahwa struktur Satuan Intelijen Keamanan meliputi urusan pembinaan operasional, urusan administrasi dan ketatausahaan, serta urusan pelayanan administrasi.

C. Satuan Lalu Lintas

Pasal 41 ayat (1) menegaskan bahwa Satuan Lalu Lintas memiliki tanggung jawab melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli lalu lintas, menjaga keamanan dan keselamatan lalu lintas, memberikan pelayanan registrasi serta identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, sekaligus menegakkan hukum di bidang lalu lintas.

Menurut Pasal 41 ayat (2), fungsi yang dijalankan satuan ini meliputi penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengelolaan serta pembinaan personel dan logistik, pelaksanaan administrasi dan ketatausahaan, serta pengelolaan keuangan. Selain itu, Satuan Lalu Lintas juga menjalankan pembinaan manajemen operasional dan pelatihan, pengembangan sistem teknologi informasi dan komunikasi lalu lintas, analisis dan evaluasi, serta pengelolaan informasi dan dokumentasi lalu lintas. Fungsi lain yang dijalankan yaitu penyelenggaraan pendidikan masyarakat di bidang lalu lintas, pengoperasian rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan, serta pelaksanaan audit dan inspeksi. Dalam bidang penegakan hukum, tugasnya mencakup penyelidikan dan penyidikan perkara lalu lintas, penanganan kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas, hingga tindakan pertama di tempat kejadian perkara kecelakaan lalu lintas. Selain itu, satuan ini juga memberikan pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengemudi, dan menyelenggarakan

kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, serta patroli lalu lintas.

D. Satuan Reserse Kriminal

Menurut Pasal 33 ayat (1), Satuan Reserse Kriminal bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan terhadap tindak pidana, termasuk identifikasi dan laboratorium forensik lapangan, serta melakukan pembinaan, koordinasi, dan pengawasan terhadap penyidik pegawai negeri sipil.

Dalam Pasal 33 ayat (2), dijelaskan bahwa fungsi satuan ini mencakup pembinaan teknis administrasi penyelidikan dan penyidikan, identifikasi, serta laboratorium forensik lapangan. Satuan ini juga memberikan pelayanan dan perlindungan khusus bagi remaja, anak, dan perempuan, baik sebagai pelaku maupun korban, sesuai peraturan yang berlaku. Satuan Reserse Kriminal juga melaksanakan identifikasi untuk kepentingan penyidikan dan pelayanan umum, menganalisis perkara beserta penanganannya, serta mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas. Fungsi lainnya adalah melakukan pengawasan terhadap penyidikan tindak pidana yang dilakukan oleh penyidik pada unit Reserse Kriminal Polsek maupun Satuan Reserse Kriminal Polres, sekaligus membina, mengoordinasikan, dan mengawasi penyidik pegawai negeri sipil dalam aspek operasional maupun administrasi penyidikan. Di samping itu, satuan ini berwenang melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak pidana umum maupun khusus, termasuk tindak pidana ekonomi, korupsi, dan tindak pidana tertentu lainnya di wilayah hukum Polres.

E. Seksi Profesi dan Pengamanan

Berdasarkan Pasal 11 ayat (1), Seksi Profesi dan Pengamanan memiliki peran dalam mengawasi pembinaan serta pemeliharaan

disiplin, pengamanan internal, pertanggungjawaban profesi, penanganan pengaduan masyarakat atas dugaan penyimpangan yang dilakukan pegawai negeri pada Polri, serta pelaksanaan penelitian dan rehabilitasi personel sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selanjutnya, Pasal 11 ayat (2) menjelaskan bahwa fungsi yang dijalankan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan meliputi pelayanan, pengawasan, dan pemantauan atas pengaduan masyarakat mengenai dugaan penyimpangan perilaku maupun tindakan pegawai negeri pada Polri yang diduga melanggar disiplin atau kode etik profesi. Selain itu, fungsi lainnya mencakup pembinaan dan pengamanan internal yang berkaitan dengan personel, materiil, kegiatan, dan bahan keterangan, penegakan disiplin serta kode etik profesi Polri, dan pembinaan profesi melalui penguatan etika profesi, audit investigasi terhadap kasus internal maupun eksternal, serta penegakan etika profesi Polri.

4.1.3 Visi dan Misi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung

Visi Polres Metro:

Visi Polres Metro adalah “*Terwujudnya wilayah hukum Polres Metro yang aman dan tertib*”. Visi tersebut merupakan penjabaran dari visi Polda Lampung. Makna yang terkandung di dalamnya menegaskan bahwa wilayah hukum Polres Metro sebagai bagian dari Provinsi Lampung diharapkan berada dalam kondisi aman, terbebas dari berbagai bentuk ancaman, serta mencerminkan kehidupan yang tertib.

Misi Polres Metro:

Misi Polres Metro dirumuskan dengan mengacu pada amanat tugas, fungsi, dan kewenangan kepolisian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021. Secara umum, pelaksanaan misi tersebut diarahkan pada tiga dimensi utama, yaitu perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

1. Perlindungan

Pelaksanaan fungsi perlindungan dilakukan melalui penguatan langkah-langkah pencegahan terhadap potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, sehingga kehidupan masyarakat, jalannya pemerintahan, dan seluruh sumber daya di Kota Metro dapat terjaga dari gangguan kamtibmas.

2. Pengayoman

Fungsi pengayoman dijalankan dengan memberikan jaminan rasa aman kepada masyarakat Kota Metro melalui peningkatan kesadaran hukum serta dorongan terhadap keterlibatan masyarakat agar terbentuk dukungan dan kerja sama dalam menghadapi kemungkinan timbulnya gangguan kamtibmas.

3. Pelayanan

Fungsi pelayanan diwujudkan dengan membantu masyarakat memperoleh layanan kepolisian yang berkaitan dengan penegakan hukum maupun pelayanan publik dasar, yang dilaksanakan secara profesional dan berkeadilan.

4.1.4 Struktur Organisasi Kepolisian Resor Metro Provinsi Lampung

Struktur organisasi Polres merupakan susunan jabatan dan pembagian tugas di lingkungan Kepolisian Resor yang dibentuk untuk menunjang pelaksanaan fungsi kepolisian secara terkoordinasi pada tingkat kabupaten atau kota. Struktur ini menjadi pedoman dalam mengatur hubungan kewenangan, tanggung jawab, dan alur komando antarbagian di dalam Polres, sehingga setiap unit dapat melaksanakan tugas sesuai bidangnya masing-masing secara profesional. Dengan struktur yang tersusun jelas, pelaksanaan tugas kepolisian, baik dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, maupun pelayanan kepada masyarakat, dapat berjalan secara optimal.

Dalam struktur organisasi Polres, Kapolres berkedudukan sebagai pimpinan utama yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan tugas kepolisian di wilayah Kota Metro. Pelaksanaan tugas tersebut

9.	Seksi Hukum	6	0	6
10.	Seksi Teknologi Informasi Komunikasi	5	0	5
11.	Seksi Umum	6	5	11
12.	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	15	0	15
13.	Satuan Intelijen Keamanan	34	2	36
14.	Satuan Reserse Kriminal	46	2	48
15.	Satuan Reserse Narkoba	23	1	24
16.	Satuan Pembinaan Masyarakat	14	0	14
17.	Satuan Samapta	60	1	61
18.	Satuan Lalu Lintas	51	4	55
19.	Satuan Tahanan dan Barang Bukti	10	0	10
20.	Seksi Keuangan	3	1	4
21.	Seksi Kedokteran dan Kesehatan	12	2	14
Jumlah		367	28	395

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini ialah bahwa terdapat beberapa faktor sosiologis yang berperan dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Pertama, pengalaman interaksi langsung memiliki peran yang sangat menentukan dalam pembentukan kepercayaan. Sikap dan perilaku aparat saat memberikan pelayanan menjadi faktor penting, karena pengalaman yang positif cenderung memperkuat kepercayaan masyarakat, sedangkan pengalaman negatif dapat menurunkannya.

Kedua, media massa dan media sosial turut memengaruhi pembentukan persepsi masyarakat. Informasi yang berasal dari pemberitaan maupun pengalaman orang lain sering kali diterima sebagai kenyataan sosial, sehingga membentuk pandangan umum masyarakat terhadap kepolisian, meskipun tidak selalu didasarkan pada pengalaman pribadi.

Ketiga, tingkat pendidikan dan pemahaman hukum juga berpengaruh dalam menilai pelayanan kepolisian. Namun, pemahaman hukum terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan tingkat pendidikan. Semakin baik pemahaman hukum masyarakat, semakin besar kemungkinan mereka membangun kepercayaan berdasarkan penilaian yang objektif, bukan semata-mata berdasarkan persepsi atau opini yang dipengaruhi oleh isu sosial.

Keempat, nilai dan norma sosial menjadi dasar penting dalam penilaian masyarakat terhadap aparat kepolisian. Masyarakat menilai perilaku aparat berdasarkan kesesuaiannya dengan nilai kejujuran, keadilan, dan profesionalisme. Ketika perilaku aparat dinilai selaras dengan nilai-nilai tersebut, kepercayaan masyarakat cenderung meningkat. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara perilaku aparat dan nilai yang dianut masyarakat dapat memicu penurunan tingkat kepercayaan.

Proses pembentukan kepercayaan masyarakat berlangsung melalui tahapan konstruksi sosial, yaitu eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Masyarakat membentuk persepsi melalui pengalaman sosial, kemudian persepsi tersebut berkembang menjadi pandangan kolektif, dan akhirnya tertanam dalam kesadaran individu sebagai sikap percaya atau tidak percaya terhadap kepolisian.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian merupakan realitas sosial yang dikonstruksi melalui interaksi, pengalaman, nilai norma, dan proses pemaknaan bersama dalam masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan kepada pihak-pihak terkait.

1. Bagi Institusi Kepolisian

Kepada pihak kepolisian, khususnya pada bidang pelayanan di Polres Metro, disarankan untuk melakukan penguatan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengawasan yang berkelanjutan.

Pertama, perlu diadakan pelatihan khusus bagi aparat kepolisian pada bidang pelayanan yang berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta penerapan prinsip keadilan prosedural dalam melayani masyarakat. Pelatihan ini penting agar setiap interaksi antara polisi dan masyarakat dapat berlangsung secara sopan, transparan, dan adil, sehingga mampu membangun

pengalaman positif yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat.

Kedua, perlu adanya penguatan fungsi pengawasan oleh pimpinan pada bidang pelayanan di Polres Metro terhadap kinerja anggota di lapangan. Pengawasan ini dapat dilakukan secara rutin dan sistematis untuk memastikan bahwa standar pelayanan telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, pengawasan juga berperan sebagai sarana evaluasi untuk mengidentifikasi kendala serta memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan adanya pelatihan yang terarah dan pengawasan yang optimal, diharapkan kualitas pelayanan kepolisian semakin meningkat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan membangun pola komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif dengan kepolisian. Keterlibatan masyarakat dalam menjaga ketertiban sosial serta kesediaan untuk memberikan masukan secara positif dapat membantu memperbaiki hubungan antara masyarakat dan aparat kepolisian. Selain itu, masyarakat juga perlu lebih kritis dan selektif dalam menyikapi informasi yang beredar, terutama yang berasal dari media sosial..

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepercayaan masyarakat dan efektivitas pelayanan kepolisian dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas, misalnya pendekatan kuantitatif. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas ke wilayah lain atau dilakukan secara komparatif antar daerah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai karakteristik kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Nagara, 2000, Kamus Bahasa Indonesia, Surabaya: Bintang Usaha Jaya, hal 453.
- Annisa, A. (2025). PENGARUH PAPARAN INFORMASI TINDAK KRIMINAL OKNUM POLISI DI APLIKASI X TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN PUBLIK KEPADA INSTANSI KEPOLISIAN (STUDI PADA MAHASISWA SOSIOLOGI TAHUN ANGKATAN 2021 FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG).
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality*.
- Chaerunisa. (2022). *Kepercayaan publik terhadap pemerintah: Studi tentang persepsi dan kepatuhan masyarakat terhadap pemerintah dalam penanganan Covid-19 di Desa Waru, Kecamatan Parung, Bogor, Jawa Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Cladis, M.S. 1992. *A Communitarian Defense of Liberalism: Emile Durkheim and Contemporary Social Theory*. Stanford: Stanford University Press.
- Coleman, J. C. 1990. *Foundations of Social Theory*. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Fourth Edition)* (4th ed). London: SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Los Angeles: SAGE Publications.

- Dharma, F. A. (2018). Konstruksi realitas sosial:pemikiran Peter L. Berger tentang kenyataan sosial. *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 10–16. <https://doi.org/10.21070/kanal.v>
- DM, M. Y., Gurning, R., Sukrizal, S., & Saragih, G. M. (2022). Peranan Kepolisian Sebagai Law Enforcement Di Indonesia Dikaitkan Dengan Perspektif Sosiologi Hukum. *JPIIn: Jurnal Pendidik Indonesia*, 5(2), 120-128.
- Durkheim, Emile. 1982. *The Rules of Sociological Method* Translated by W.D. Halls. New York: The Free Press.
- Edi Saputra Hasibuan. (2025). When the police are trusted by the public. *KRTHA BHAYANGKARA*, 18(2), 300–311. <https://doi.org/10.31599/krtha.v18i2.1364>
- Hsieh, M.-L., Wang, S.-Y. K., Wu, Y., & Chen, S.-H. (2025). Perceptions of police procedures and trust in police: Police encounters and media literacy do matter. *Policing: An International Journal*, 1–18. <https://doi.org/10.1108/pijpsm-12-2024-0204>
- Khan, A. (2023). *Impact of education on trust in police: A scholarly examination*. ResearchGate.https://www.researchgate.net/publication/372469697_Impact_of_Education_on_Trust_in_Police_A_Scholarly_Examination
- Koentjaraningrat. (2000). *Pengantar ilmu antropologi* (hal. 181). Jakarta: Rineka Cipta.
- Koentjaraningrat. (2013). *Pengantar ilmu antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lampung, P. M. P. (2025, March 19). Survei kepuasan masyarakat pada bulan januari 2025 : Pelayanan publik polres metro raih mutu sangat baik. *Blogger*. <https://www.humaspolresmetro.com/2025/03/survei-kepuasan-masyarakat-pada-bulan.html>
- Machura, S., et al. (2014). Law students' trust in the courts and the police. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 42(3), 220–233. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2014.02.003>

- Nix, J., Wolfe, S. E., Rojek, J., & Kaminski, R. J. (2014). Trust in the police. *Crime & Delinquency*, 61(4), 610–640.
<https://doi.org/10.1177/0011128714530548>
- Polres metro lampung* -. (n.d.). Polres Metro Lampung. Retrieved February 20, 2026, from <https://polres-metrolampung.com/>
- Putri, L., & Imanullah, M. N. (2023). Kajian Sosiologi Hukum Tentang Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Aparat Penegak Hukum. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 11(1), 162-171.
- Reynolds, L. (1997). *The trust effect: Creating the high trust high performance organization*. Nicholas Brealey Publishing.
- Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Butar-Butar, S. R., Melri, W. A., Ginting, S. D. K., Sinaga, M. J. A., ... & Sijabat, R. P. (2023). Analisis Pengaruh Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Kepolisian (Studi kasus: Pencurian Kendaraan Bermotor (Curanmor) di Kota Medan). *SAJJANA: Public Administration Review*, 1(2), 1-11.
- Sari, D. P., & Purwanto, A. (2023). Predictors of citizens' satisfaction and trust in police: The role of moral alignment and accountability. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 10(1), 250–262.
<https://www.ejecs.org/index.php/JECS/article/view/1279>
- Satjipto Rahardjo, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*, Yogyakarta: Genta Publishing, hal. 111.
- Setiauntari, R. (2023, August 9). Sejarah Kepolisian Resort Metro, Polres Tertua yang Pernah Dipimpin Empat Polwan. <https://radarlampung.Co.Id/>.
<https://radarlampung.disway.id/news/read/675019/sejarah-kepolisian-resort-metro-polres-tertua-yang-pernah-dipimpin-empat-polwan/15>
- Somantri, G. R., Robet, R., & Hendriyana, H. (2024). The Influence of Performance Effectiveness, Procedural Justice and Social Capital on Public Trust In The Police In The Central Jakarta Metro Police Jurisdiction. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 5(9), 1034-1041.

- Suandika, I. N., dan Wirasatya, I. G. N. (2021). Pemahaman teoritik teori konstruksi sosial. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 4(1), 71–81. <https://doi.org/10.47532/jirk.v4i1.261>
- Sukidin, B. (2002). *Metode penelitian kualitatif perspektif mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Sztompka, Piotr. (1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge University Press.
- Thahir Haning, Mohamad dkk. 2020. *Public Trust dalam Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Makassar: UPT Unhas Press.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA*. (n.d.). Retrieved January 11, 2026, from <https://www.regulasip.id/book/1397/read>
- Uslaner, E. M. (Ed.). (2018). *The Oxford handbook of social and political trust*. Oxford University Press.
- Waljinah, S., Wardiono, K., & Anggoro, P. W. (2025). ETIKA PROFESI POLISI DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT: STUDI ATAS INTEGRITAS PENEGAKAN HUKUM. *JURNAL ILMIAH ADVOKASI*, 13(3), 955-971.
- Warsito Hadi Utomo, 2005, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, hal 5.
- Wita, G., dan Mursal, I. F. (2022). Fenomenologi dalam kajian sosial sebuah studi tentang konstruksi makna. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 6(2), 325–338. <https://doi.org/10.22437/titian.v6i2.21211>
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, hal 624-625
- Yunianingsih, A. (2006). Implementasi teori kontruksi sosial dalam penelitian public relations. *MediaTor (Jurnal Komunikasi)*, 7(1), 59–70.
- Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), 30.