

Komunikasi Transparansi dan Akuntabilitas Polri dalam Penguatan Kepercayaan Publik: Studi Kasus Penanganan Pengaduan Masyarakat

Abim Sastrawan^{1*}

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jalan Brawijaya, Kasihan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Korespondensi penulis: abimsastrawan@gmail.com

Abstract. *Public trust in the Indonesian National Police (Polri) has fluctuated in recent years, particularly following several ethical violations and legal case-handling practices perceived as lacking transparency. This study examines government communication practices based on transparency and accountability in strengthening public trust in Polri, with a focus on the management of public complaints. Using a qualitative descriptive case study approach, the research analyzes secondary data from official Polri reports, public media, and relevant academic literature. The findings identify three key dimensions: transparency of public information through digital channels, communication responsiveness in handling complaints, and public accountability through performance reporting. Although the Dumas Presisi system has improved institutional openness and accountability, the communication practices remain largely semi-symmetrical and insufficiently participatory. Theoretically, this study extends the Two-Way Symmetrical Communication Theory by introducing the dimension of social empathy. Practically, it recommends strengthening Polri's public communication to become more transparent, human-centered, and participatory in order to enhance institutional trust.*

Keywords: *government communication, transparency, accountability, public trust*

Abstrak. Kepercayaan publik terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) mengalami fluktuasi, terutama setelah berbagai kasus pelanggaran etik dan penanganan perkara yang dianggap kurang transparan. Penelitian ini bertujuan menganalisis praktik komunikasi pemerintah berbasis transparansi dan akuntabilitas dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus melalui analisis data sekunder dari laporan resmi Polri, media publik, dan literatur akademik. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga aspek utama, yaitu transparansi informasi melalui kanal digital, responsivitas komunikasi dalam pengelolaan aduan, serta akuntabilitas melalui pertanggungjawaban kinerja. Temuan menunjukkan bahwa meskipun sistem Dumas Presisi meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas, praktik komunikasi Polri masih cenderung semi-symmetrical dan belum sepenuhnya partisipatif. Secara teoretis, penelitian ini memperluas Two-Way Symmetrical Communication Theory dengan menambahkan dimensi *social empathy*, sementara secara praktis merekomendasikan penguatan komunikasi publik Polri yang lebih transparan, humanis, dan partisipatif guna memperkuat kepercayaan institusional.

Kata kunci: komunikasi pemerintah, transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik

*Corresponding author, abimsastrawan@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepercayaan publik terhadap lembaga penegak hukum merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan dan efektivitas komunikasi publik. Dalam konteks global, berbagai negara menghadapi tantangan serupa dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitas institusi kepolisian. Menurut laporan Transparency International (2023), tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum di berbagai negara berkembang cenderung fluktuatif akibat maraknya kasus pelanggaran etika, penyalahgunaan kewenangan, serta rendahnya keterbukaan informasi publik. Dalam situasi seperti ini, komunikasi pemerintah yang berbasis transparansi dan akuntabilitas menjadi sangat krusial sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi sosial lembaga negara (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2021). Fenomena tersebut juga terjadi di Indonesia, di mana kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) mengalami pasang surut dalam beberapa tahun terakhir. Hasil survei Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Polri sempat menurun hingga 58%, terutama pasca berbagai kasus pelanggaran etik dan penanganan perkara yang dianggap tidak transparan. Namun, pada tahun berikutnya, kepercayaan publik meningkat kembali hingga 70% setelah Polri memperkuat kanal komunikasi publiknya melalui platform digital seperti Dumas Presisi dan Laporan! Polri, yang memfasilitasi pelaporan masyarakat secara daring dan transparan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan komunikasi yang responsif memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi publik terhadap akuntabilitas lembaga (Puspitasari & Nugroho, 2023).

Dalam konteks komunikasi publik, prinsip transparansi dan akuntabilitas menjadi pilar utama untuk membangun kepercayaan (trust-building). Komunikasi pemerintah yang efektif tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan ruang dialog yang partisipatif antara negara dan warga (Janssen & Van der Voort, 2021). Ketika lembaga pemerintah, termasuk Polri, membuka diri terhadap kritik dan memperlihatkan pertanggungjawaban atas tindakannya, maka

legitimasi sosial lembaga tersebut akan menguat. Sebaliknya, ketika komunikasi yang dilakukan bersifat tertutup, defensif, dan hanya menonjolkan citra positif tanpa disertai keterbukaan informasi substantif, maka kepercayaan publik justru menurun (E. Wahyuni & Anwar, 2022). Kajian empiris menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat menjadi indikator nyata dari implementasi transparansi dan akuntabilitas komunikasi pemerintah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suryanto & Adi (2022), disebutkan bahwa sistem pengaduan publik di lembaga penegak hukum sering kali menghadapi kendala seperti birokrasi yang panjang, kurangnya keterbukaan terhadap hasil pengaduan, dan rendahnya kapasitas komunikasi petugas dalam merespons pelapor secara empatik. Situasi ini menciptakan jarak sosial antara institusi penegak hukum dan masyarakat. Di sisi lain, transformasi digital yang dilakukan Polri melalui sistem Dumas Presisi telah menjadi langkah strategis dalam mewujudkan komunikasi publik yang lebih terbuka, cepat, dan terdokumentasi. Namun demikian, efektivitas komunikasi berbasis digital ini masih perlu dievaluasi dalam konteks persepsi dan pengalaman masyarakat, khususnya apakah platform tersebut benar-benar meningkatkan rasa percaya publik terhadap lembaga Polri (A. Hadi & Rahmawati, 2023).

Dari perspektif sosial, isu transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi publik tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga dengan relasi kekuasaan dan budaya birokrasi yang melingkupinya. Menurut Habermas (1984) dalam *Theory of Communicative Action*, komunikasi publik yang ideal seharusnya berlandaskan pada rasionalitas komunikatif, di mana setiap pihak memiliki kesempatan setara untuk menyampaikan argumen dan mengonfirmasi kebenaran informasi. Dalam praktiknya, hubungan antara pemerintah dan warga sering kali bersifat hierarkis, sehingga komunikasi yang terjadi lebih bersifat satu arah (top-down) dan tidak partisipatif (Nurhadi, 2020). Oleh karena itu, penerapan komunikasi berbasis transparansi dan akuntabilitas dalam konteks lembaga penegak hukum seperti Polri perlu dipahami bukan hanya sebagai strategi teknis, tetapi juga sebagai transformasi budaya birokrasi menuju paradigma pelayanan publik yang partisipatif dan humanis. Selain itu, dari perspektif budaya organisasi,

Polri sebagai institusi dengan struktur komando yang kuat menghadapi tantangan tersendiri dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi. Seperti dikemukakan oleh Rahardjo (2021), budaya hierarkis sering kali menciptakan hambatan komunikasi antara level pimpinan dan pelaksana lapangan, sehingga pesan-pesan tentang transparansi tidak selalu diinternalisasi dengan baik di semua tingkatan. Dalam konteks ini, penelitian kualitatif menjadi relevan karena dapat menggali secara mendalam makna dan pengalaman para aktor di lapangan dalam mengimplementasikan nilai-nilai transparansi dan akuntabilitas tersebut.

Dari sisi teoretis, sejumlah penelitian terdahulu telah membahas tentang kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah dan penegak hukum (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2021; Misztal, 2021), namun masih terbatas dalam menggambarkan bagaimana komunikasi berbasis transparansi dan akuntabilitas dijalankan dalam praktiknya. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung bersifat kuantitatif dan berfokus pada pengukuran tingkat kepercayaan masyarakat, bukan pada proses komunikasi yang melandasinya (Putra, 2022). Padahal, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika sosial, persepsi, dan interaksi yang membentuk makna kepercayaan publik secara kontekstual (Creswell & Poth, 2018). Dengan demikian, penelitian ini mengisi literature gap dalam kajian komunikasi pemerintah, yaitu kurangnya eksplorasi mendalam terhadap proses komunikasi transparan dan akuntabel di institusi penegak hukum, terutama dalam konteks penanganan pengaduan masyarakat di Polri. Lebih jauh, isu ini juga memiliki dimensi praktis yang sangat penting. Di tengah era digital dan keterbukaan informasi publik, masyarakat menuntut pemerintah dan aparat penegak hukum untuk bersikap lebih transparan dan responsif. Dalam kerangka good governance, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga instrumen utama untuk mencegah korupsi, memperkuat demokrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan public (OECD, 2021). Bagi Polri, hal ini berarti setiap bentuk komunikasi publik, baik melalui media massa, media sosial, maupun interaksi langsung, harus menunjukkan keterbukaan terhadap informasi, kejujuran dalam menyampaikan fakta, dan

kesediaan untuk bertanggung jawab atas kebijakan dan tindakan yang diambil (Sutrisno, 2023).

Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada bagaimana komunikasi pemerintah yang dijalankan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat mengintegrasikan prinsip transparansi dan akuntabilitas, serta bagaimana praktik komunikasi tersebut berkontribusi terhadap penguatan kepercayaan publik. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya memahami makna dan pengalaman para aktor di balik proses tersebut—baik dari perspektif petugas Polri yang menangani pengaduan maupun dari masyarakat yang menjadi pelapor. Pendekatan ini dianggap relevan karena memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap realitas sosial yang kompleks, termasuk faktor-faktor kultural, struktural, dan psikologis yang memengaruhi pola komunikasi dan kepercayaan publik. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian tentang *government communication* dengan menekankan dimensi moral dan etika komunikasi publik berbasis transparansi dan akuntabilitas. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Polri dan lembaga pemerintah lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi pemerintah, tetapi juga memberikan implikasi kebijakan yang konkret dalam memperkuat tata kelola komunikasi publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam proses dan makna komunikasi berbasis transparansi dan akuntabilitas yang dilakukan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat. Pendekatan kualitatif dinilai relevan untuk mengungkap realitas sosial yang kompleks, kontekstual, dan dinamis melalui interpretasi terhadap data yang bersifat naratif dan dokumen (Creswell & Poth, 2018). Data penelitian diperoleh melalui data sekunder berupa dokumen resmi Polri (laporan Dumas Presisi, siaran pers Divisi Humas, peraturan internal), serta publikasi media massa dan jurnal

akademik yang relevan. Selain itu, digunakan teknik dokumentasi untuk menelusuri arsip digital, laporan tahunan, dan publikasi kebijakan terkait transparansi komunikasi publik. Data ini dianalisis untuk memahami pola, strategi, dan dinamika komunikasi institusional yang memengaruhi kepercayaan publik terhadap Polri (A. Hadi & Rahmawati, 2023). Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data dari dokumen resmi, publikasi ilmiah, serta laporan media independen guna meminimalkan bias (Denzin, 2021). Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi secara berulang. Model ini membantu peneliti mengorganisasi temuan secara sistematis, sehingga interpretasi yang dihasilkan memiliki keandalan akademik dan relevansi praktis terhadap penguatan komunikasi publik Polri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis praktik komunikasi pemerintah berbasis transparansi dan akuntabilitas dalam penguatan kepercayaan publik terhadap Polri melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data sekunder dan dokumentasi. Data diperoleh dari laporan resmi Polri (2020–2025), publikasi Divisi Humas Polri, situs *Dumas Presisi*, serta artikel ilmiah yang relevan. Berdasarkan hasil analisis dokumen, ditemukan bahwa strategi komunikasi Polri telah mengalami transformasi signifikan dalam lima tahun terakhir, terutama sejak diluncurkannya *Program Presisi* (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) pada tahun 2021. Program ini menandai upaya Polri untuk memperkuat sistem pengaduan masyarakat berbasis digital serta membangun citra transparan dan akuntabel dalam pelayanan publik (S. Hadi & Rahmawati, 2023).

Melalui analisis terhadap laporan tahunan Polri (2021–2024) dan publikasi media resmi, muncul tiga tema utama yang menjelaskan pola komunikasi Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat:

1. Transparansi Informasi Publik melalui Kanal Digital
2. Responsivitas Komunikasi dalam Penanganan Aduan

3. Akuntabilitas Publik dan Mekanisme Pertanggungjawaban

Ketiga tema ini diidentifikasi berdasarkan indikator teori *Two-Way Symmetrical Communication* (Grunig & Hunt, 1984) yang digunakan sebagai landasan konseptual penelitian. Analisis mendalam terhadap tema-tema ini menunjukkan bagaimana praktik komunikasi Polri berkontribusi terhadap penguatan atau penurunan kepercayaan publik, tergantung pada konsistensi antara pesan yang disampaikan dan tindakan yang dijalankan.

Tabel 1. Analisis Tematik Berdasarkan Indikator Teori

Indikator Teori	Temuan Utama	Makna Tematik	Keterkaitan dengan Kepercayaan Publik
Transparansi Informasi	Penyediaan data melalui Dumas Presisi, tetapi belum sepenuhnya mudah dipahami.	Keterbukaan formal, kurang substansi partisipatif.	Menumbuhkan kesadaran publik namun belum sepenuhnya membangun kepercayaan.
Responsivitas Komunikasi	Respons cepat, tetapi minim komunikasi empatik dan tindak lanjut nyata.	Kualitas respons masih prosedural, belum humanis.	Masyarakat menghargai akses, tetapi masih meragukan niat baik institusi.
Akuntabilitas Publik	Publikasi laporan kinerja dan sanksi internal meningkat.	Akuntabilitas administratif lebih kuat dibanding moral.	Meningkatkan legitimasi, tetapi belum membentuk kepercayaan emosional.

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025

Transparansi Informasi Publik melalui Kanal Digital

Transparansi merupakan dimensi utama dalam membangun kepercayaan publik. Berdasarkan hasil dokumentasi, Polri telah mengembangkan kanal digital seperti Dumas Presisi, SP4N-LAPOR!, serta akun media sosial resmi yang memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk menyampaikan laporan atau keluhan. Transparansi diwujudkan melalui publikasi laporan berkala mengenai jumlah aduan, tindak lanjut, serta hasil penyelesaian kasus. Namun, temuan menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi ini meningkatkan visibilitas proses pengaduan, terdapat kesenjangan antara transparansi formal (penyediaan data terbuka) dan transparansi substantif (penjelasan yang mudah dipahami publik). Sebagian besar laporan yang diunggah masih menggunakan bahasa teknis

birokratis dan tidak menampilkan status penanganan kasus secara rinci (S. Rahardjo, 2021). Akibatnya, masyarakat cenderung menilai bahwa keterbukaan informasi Polri belum sepenuhnya mencerminkan akuntabilitas substantif.

Dari perspektif teori Two-Way Symmetrical Communication, temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang dilakukan Polri masih bersifat asymmetrical—yakni fokus pada penyampaian informasi satu arah untuk menjaga citra, bukan menciptakan dialog partisipatif (Grunig & Grunig, 2020). Hal ini diperkuat oleh studi Junior & Lucky (2025) yang menemukan bahwa komunikasi humas Polri di media sosial lebih menonjolkan narasi institusional daripada menanggapi umpan balik publik.

Responsivitas Komunikasi dalam Penanganan Aduan

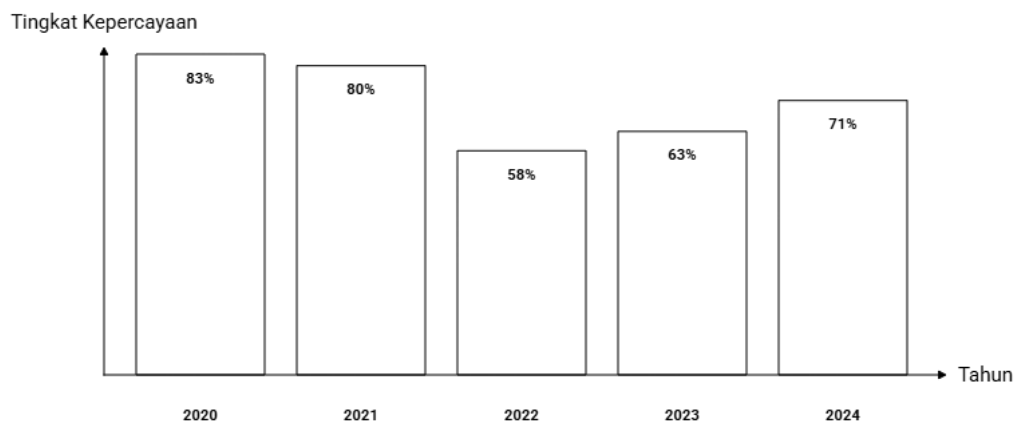
Indikator kedua teori Grunig adalah responsiveness, yaitu kemampuan lembaga merespons isu publik secara cepat, empatik, dan solutif. Berdasarkan dokumentasi data Dumas Presisi tahun 2024, terdapat peningkatan jumlah pengaduan masyarakat sebesar 32% dibanding tahun 2022, dengan tingkat penyelesaian mencapai 78% dari total aduan yang masuk (Polri, 2024). Peningkatan ini menunjukkan bahwa kanal pengaduan digital efektif dalam memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik.

Namun, efektivitas respons komunikasi tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kualitas interaksi. Dari hasil analisis pemberitaan dan laporan Ombudsman RI (2023), ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengeluhkan kurangnya tindak lanjut nyata setelah laporan diterima. Hal ini menunjukkan adanya “jurang komunikasi” antara penerimaan laporan dan tindakan nyata di lapangan. Dalam konteks sosial budaya Indonesia yang menilai tinggi komunikasi interpersonal dan pendekatan empatik, bentuk respons yang terlalu prosedural tanpa sentuhan kemanusiaan sering kali dianggap tidak memuaskan. Temuan ini menunjukkan perlunya Polri memperkuat human-centered communication, sebagaimana diusulkan oleh Kim & Lee (2021), yang menekankan pentingnya komunikasi publik berbasis kepekaan sosial dalam menjaga legitimasi institusi.

Akuntabilitas Publik dan Mekanisme Pertanggungjawaban

Akuntabilitas publik merupakan indikator ketiga yang menentukan sejauh mana lembaga dapat mempertanggungjawabkan kebijakan dan tindakannya di hadapan masyarakat. Berdasarkan dokumen resmi Polri, terdapat peningkatan pelaporan kinerja Divisi Propam dan Itwasum Polri dalam menindaklanjuti pelanggaran internal aparat. Pada tahun 2023, sebanyak 1.243 personel Polri dikenai sanksi etik atau disiplin, dengan sebagian besar hasil penyelidikan dipublikasikan melalui laman resmi Polri (Polri, 2023). Langkah ini memperkuat akuntabilitas institusional, namun dari perspektif masyarakat, masih terdapat kesan bahwa proses pertanggungjawaban belum menyentuh dimensi moral dan sosial secara utuh. Studi oleh Puspitasari & Nugroho (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya bergantung pada publikasi laporan, tetapi juga pada persepsi keadilan dan kesetaraan dalam penegakan hukum. Ketika publik melihat adanya inkonsistensi dalam penerapan sanksi, maka kepercayaan yang telah dibangun melalui transparansi informasi dapat kembali menurun.

Secara sosial, hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketegangan antara kebutuhan institusi Polri untuk menjaga wibawa organisasi dan tuntutan publik untuk membuka ruang partisipasi yang lebih luas. Dalam budaya birokratis Indonesia, lembaga publik cenderung berorientasi pada hierarki dan kontrol informasi (D. Wahyuni & Anwar, 2022). Akibatnya, transparansi sering dimaknai sebagai disclosure of data alih-alih disclosure of reasoning. Konteks budaya juga memengaruhi persepsi publik terhadap komunikasi Polri. Masyarakat Indonesia cenderung menilai kepercayaan berdasarkan interaksi personal dan pengalaman langsung, bukan semata-mata data administratif (Misztal, 2021). Hal ini menjelaskan mengapa meskipun Polri telah meningkatkan publikasi laporan dan kanal aduan digital, tingkat kepercayaan publik tetap fluktuatif.



Gambar 1. Grafik Tren Kepercayaan Publik terhadap Polri (2020–2024)

Sumber: (LSI, 2023; Kompas, 2024).

Penurunan drastis pada tahun 2022 terkait kasus internal yang menurunkan kredibilitas Polri menunjukkan bahwa komunikasi berbasis transparansi dan akuntabilitas harus disertai konsistensi perilaku institusional. Pemulihan kepercayaan publik yang meningkat pada 2023–2024 menunjukkan efektivitas program komunikasi digital dan keterbukaan informasi publik jika dijalankan secara konsisten.

Hasil penelitian ini mendukung teori Two-Way Symmetrical Communication (Grunig & Hunt, 1984) yang menekankan pentingnya komunikasi dialogis dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga publik dan masyarakat. Dalam konteks Polri, hasil temuan menunjukkan bahwa praktik komunikasi telah bergerak menuju arah yang lebih terbuka, namun masih cenderung semi-symmetrical. Dari perspektif teori institusional, hal ini menunjukkan adanya decoupling antara kebijakan komunikasi yang dirancang di tingkat pusat dan implementasi di lapangan. Keberhasilan komunikasi berbasis transparansi dan akuntabilitas bergantung pada kemampuan lembaga untuk menyeimbangkan kepentingan internal dan ekspektasi publik (Janssen & Van der Voort, 2021). Secara empiris, penelitian ini menegaskan bahwa transparansi informasi tanpa akuntabilitas sosial cenderung hanya menghasilkan legitimasi semu. Kepercayaan publik sejati muncul ketika komunikasi dilandasi empati, tanggung jawab moral, dan keadilan substantif. Temuan ini memperluas pemahaman teoritis mengenai

komunikasi pemerintah dengan menambahkan dimensi kepekaan sosial (social empathy) sebagai faktor penentu keberhasilan komunikasi publik di konteks lembaga penegak hukum.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah berbasis transparansi dan akuntabilitas berperan penting dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap Polri, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Implementasi program Presisi dan sistem Dumas Presisi telah meningkatkan keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja, namun praktik komunikasinya masih cenderung semi-symmetrical sehingga partisipasi publik belum sepenuhnya terakomodasi.

Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian komunikasi pemerintah dengan memperluas *Two-Way Symmetrical Communication Theory* (Grunig & Hunt, 1984) melalui penambahan dimensi social empathy, yang menekankan pentingnya komunikasi yang empatik, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam membangun kepercayaan institusional. Secara praktis, Polri perlu memperkuat komunikasi dua arah melalui kanal digital, meningkatkan kompetensi komunikasi publik aparat, serta memperluas transparansi pelaporan penanganan pengaduan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan wawancara mendalam atau etnografi untuk memahami pengalaman masyarakat dan aparat dalam proses pengaduan.

DAFTAR REFERENSI

- (LSI), L. S. I. (2023). *Laporan Survei Nasional: Kepercayaan Publik terhadap Lembaga Negara Tahun 2023*. Lembaga Survei Indonesia. <https://www.lsi.or.id/>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K. (2021). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Routledge.
- Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. J. (2021). Transparency and Trust in Government: A Meta-Analysis of Experimental Research. *Public Administration Review*, 81(4), 648–661. <https://doi.org/10.1111/puar.13298>
- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2020). *Public Relations and Communication Management*

in Government Institutions. Routledge.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action: Reason and the Rationalization of Society*. Beacon Press.

Hadi, A., & Rahmawati, N. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Program Presisi Polri: Inovasi dan Tantangan. *Jurnal Komunikasi Publik Indonesia*, 5(2), 115–132.

Hadi, S., & Rahmawati, D. (2023). Digital Governance and Public Complaints Management in Indonesian Police Institutions. *Jurnal Komunikasi Dan Kebijakan Publik*, 12(3), 225–239.

Indonesia, O. R. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023: Evaluasi Penanganan Pengaduan Layanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.

International, T. (2023). *Global Corruption Barometer: Public Trust in Law Enforcement*. Transparency International.

Janssen, M., & Van der Voort, H. (2021). Agile and Adaptive Governance in Crisis Response: Lessons from COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4).

Junior, A. P., & Lucky, D. (2025). Strategi Humas Polri di Era Digital dalam Membangun Citra dan Kepercayaan Publik. *Jurnal Komunikasi Dan Informasi Publik*, 5(1), 34–49.

Kim, S., & Lee, J. (2021). Institutional Trust and Public Service Motivation: The Role of Accountability and Transparency. *Public Management Review*, 23(6), 823–844. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1727748>

Kompas. (2024). *Survei Kepercayaan Publik terhadap Institusi Penegak Hukum di Indonesia Tahun 2024*. Harian Kompas. <https://www.kompas.id/>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Misztal, B. A. (2021). *Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order*. Polity Press.

Nurhadi, A. (2020). Komunikasi Publik dan Rasionalitas Komunikatif dalam Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Komunikasi UGM*, 18(2), 134–148. <https://doi.org/10.22146/jik.51039>

OECD. (2021). *Trust in Government: Evidence for Policy Making*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264288454-en>

Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2020). Transparency, Accountability, and E-

- Government: Do They Shape Public Trust? *Government Information Quarterly*, 37(3), 101–110.
- Polri. (2024). *Laporan Dumas Presisi Tahun 2024: Data Penanganan Pengaduan Masyarakat*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Polri, H. (2023). *Laporan Kinerja Divisi Humas dan Propam Polri Tahun 2023*. Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Puspitasari, F., & Nugroho, R. (2023). Strengthening Public Trust through Transparent Police Communication in Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 10(2), 180–197.
- Putra, D. R. (2022). Public Trust in Law Enforcement Institutions: Measuring Determinants of Trust in Indonesia. *Social Science Journal of Southeast Asia*, 5(1), 45–60.
- Rahardjo, A. (2021). Budaya Birokrasi dan Tantangan Transparansi di Lembaga Penegak Hukum. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(3), 210–226.
- Rahardjo, S. (2021). Budaya Organisasi dan Transformasi Komunikasi di Institusi Polri. *Jurnal Polisi Dan Masyarakat*, 7(1), 30–47.
- Suryanto, A., & Adi, W. (2022). Evaluasi Sistem Pengaduan Publik di Lembaga Penegak Hukum Indonesia. *Jurnal Governance Dan Kebijakan Publik*, 9(3), 250–266.
- Sutrisno, E. (2023). Public Relations Strategy of the Police in Building Public Trust in the Digital Era. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 11(1), 50–68.
- Wahyuni, D. (2022). Organizational Culture and Transparency in Public Institutions: The Case of Indonesian Law Enforcement Agencies. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 95–112.
- Wahyuni, D., & Anwar, M. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Komunikasi Pemerintah: Studi Kasus Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 95–108.
- Wahyuni, E., & Anwar, F. (2022). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Komunikasi Pemerintah: Studi Kasus Lembaga Penegak Hukum di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Dan Demokrasi*, 3(1), 22–39.