

Tingkat *Citizen Trust* Terhadap Aparat Kepolisian Pasca Demonstrasi di Surabaya 2025

Eka Septalia Rahayu¹, Bayti Nur Fitria², Adinda Zanata Zahra³, Oksiana Jatining Sih⁴

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Indonesia^{1 2 3 4}

*Email: eka22038@mhs.unesa.ac.id, baytinur.22022@mhs.unesa.ac.id, adindazanata.22021@mhs.unesa.ac.id,
oksianajatiningasih@unesa.ac.id

Diterima: 06-12-2025 | Disetujui: 16-12-2025 | Diterbitkan: 18-12-2025

ABSTRACT

Demonstrations, as a form of political participation in a democratic country, often create friction between freedom of expression and the enforcement of order by the police. Various repressive actions that occurred during the handling of the 2025 demonstrations in Surabaya raised the issue of declining public trust in the Indonesian National Police (Polri) as law enforcers and public servants. The focus of this study is student trust (citizen trust) in the police after the demonstration, particularly among students at Surabaya State University who were involved in the demonstration. The study used a quantitative method with a descriptive approach by distributing a Likert-scale questionnaire to 50 respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using descriptive statistics through continuum line mapping to describe the overall level of trust. The results of the study provide an objective picture of student perceptions of the professionalism and procedures for handling demonstrations by the police as a basis for evaluating improvements in the quality of public services. The results show that the level of citizen trust is generally in the "No Trust" category on the continuum line. This finding illustrates the low level of student trust in the professionalism, integrity, and procedures for handling demonstrations by the police, thus providing important input for evaluating improvements in the quality of public services, particularly in managing freedom of expression and handling demonstrations.

Keywords: *Demonstration; Citizen trust; Police*

ABSTRAK

Demonstrasi sebagai wujud partisipasi politik dalam negara demokratis kerap memunculkan gesekan antara kebebasan berekspresi dan penegakan ketertiban oleh aparat kepolisian. Berbagai tindakan represif yang terjadi pada penanganan demonstrasi tahun 2025 di Surabaya menimbulkan persoalan menurunnya kepercayaan publik terhadap Polri sebagai penegak hukum dan pelayan masyarakat. Fokus penelitian ini adalah kepercayaan mahasiswa (*citizen trust*) terhadap aparat kepolisian pasca demonstrasi tersebut, khususnya pada mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang terlibat dalam aksi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui penyebaran angket skala Likert kepada 50 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif melalui pemetaan garis kontinum untuk menggambarkan tingkat kepercayaan secara menyeluruh. Hasil penelitian memberikan gambaran objektif

mengenai persepsi mahasiswa terhadap profesionalitas dan prosedur penanganan aksi oleh kepolisian sebagai dasar evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat citizen trust secara umum berada pada kategori “Tidak Percaya” pada garis kontinum. Temuan ini menggambarkan rendahnya kepercayaan mahasiswa terhadap profesionalitas, integritas, dan prosedur penanganan aksi oleh kepolisian, sehingga menjadi masukan penting bagi evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan kebebasan berpendapat dan penanganan demonstrasi.

Kata kunci: Demonstrasi; *Citizen trust*; Polisi

PENDAHULUAN

Kebebasan setiap warga negara untuk menyuarakan pendapatnya di ruang publik adalah perwujudan tertinggi dari demokrasi dalam bingkai kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Aderema et al., 2025). Hak menyampaikan pandangan ini merupakan salah satu hak asasi manusia yang paling fundamental dan mendasar, yang secara universal diakui dan dijamin melalui beragam instrumen hukum, baik di tingkat nasional maupun di kancah internasional (Arafat & Mulyaningsih, 2025). Demonstrasi sebagai bentuk partisipasi politik dan penyampaian aspirasi masyarakat memiliki posisi strategis dalam sistem demokrasi. Dalam pemerintahan demokratis, partisipasi ini menjadi fondasi utama agar kebijakan yang dihasilkan bersifat inklusif, relevan, dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan (Siahaan & Siallagan, 2025). Kehidupan berdemokrasi yang semakin berkembang menjadikan rakyat atau masyarakat menjadi lebih berani dan terbuka dalam penyampaian aspirasi. Dalam konteks teoritis, demonstrasi merupakan wujud dari ruang publik di mana warga negara dapat mengekspresikan pandangan politik mereka secara bebas (Farsyak et al., 2025). Demonstrasi telah diakui sebagai bagian dari partisipasi demokratis dalam Undang-Undang Nomor. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum, dan telah menjadi media komunikasi politik antara rakyat dan pemerintah.

Dalam konteks Indonesia, unjuk rasa mahasiswa dapat dibaca sebagai perwujudan kesadaran kritis yang menolak ketidakadilan struktural. Mahasiswa sebagai kelompok intelektual yang berpikir kritis, memiliki peranan penting dalam menjaga keberlangsungan demokrasi. Hak mereka untuk menyuarakan pendapat dan berpartisipasi di ruang publik merupakan dasar yang signifikan dalam melahirkan ide-ide baru serta mendorong pembangunan nasional yang berlandaskan keadilan dan keadaban (Sadidah & Amanda, 2025). Dalam aksi demonstrasi, mahasiswa bertindak sebagai suara nurani publik, menyalurkan keresahan mendalam mereka terhadap isu-isu krusial yang mengancam kesejahteraan kolektif. Salah satu fokus utama adalah ketidakadilan yang dirasakan dalam distribusi kekuasaan dan perampasan hak-hak politik warga negara, sebuah kondisi yang secara nyata mengikis esensi prinsip demokrasi dan partisipasi rakyat. Mereka juga dibekali energi, idealisme, serta semangat untuk mendorong perubahan sosial. Namun, apabila kebebasan berpendapat mahasiswa dibatasi, perguruan tinggi berpotensi kehilangan perannya sebagai lembaga pendidikan yang seharusnya menjamin ruang aman dan kondusif bagi mahasiswa dalam menyampaikan aspirasinya (Sadidah & Amanda, 2025).

Lembaga kepolisian yang menjadi lembaga penegak hukum sekaligus mempunyai peran penting dalam struktur kehidupan bernegara di Indonesia pada prakteknya juga masih mengalami berbagai persoalan. Berbagai peristiwa yang melibatkan anggota kepolisian telah menimbulkan sorotan negatif dari publik. Amnesty International Indonesia (melalui Deputy Direktur Wiryadi, 2025) secara tegas menyoroti taktik yang digunakannya sebagai tindakan yang "brutal, kejam, dan melanggar nilai-nilai kemanusiaan". Senada dengan hal tersebut, *Human Rights Watch* (2024) mencatat penggunaan kekuatan berlebihan oleh aparat penegak hukum, seperti penembakan gas air mata dan *water cannon* untuk membubarkan massa yang beraksi secara damai. Bahkan, aksi kekerasan fisik berupa pemukulan dengan pentungan terhadap demonstran, serta penyerangan terhadap jurnalis yang bertugas meliput, turut tercatat. Fenomena ini menunjukkan adanya penyimpangan serius antara prosedur penanganan unjuk rasa yang tertulis dalam hukum dengan realitas tindakan di lapangan, yang pada akhirnya mengikis hak-hak sipil warga negara. Berbagai kasus menunjukkan bahwa penangkapan demonstran kadang dilakukan tanpa prosedur yang jelas, tanpa surat perintah yang memadai, atau bahkan didasarkan pada tuduhan yang tidak proporsional dengan tindakan yang dilakukan (Farsyak et al., 2025).

Sebagai pilar keamanan negara, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memegang peran vital dan strategis dalam menjaga ketenteraman dan keteraturan sosial (Arif, 2021). Komitmen fundamental ini diabadikan dalam Pasal 30 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, yang menetapkan bahwa institusi ini hadir sebagai alat negara yang bertugas memastikan keamanan dan ketertiban. Mandat kemanusiaan Polri sangat jelas, yaitu: melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dengan penuh dedikasi, serta menjalankan tugas penegakan hukum demi terciptanya keadilan bagi setiap warga negara. Sebagai penegak hukum dan pelayan publik, Polri dituntut untuk menjalankan tugasnya secara profesional, transparan, dan akuntabel (Setyani et al., 2023). Kepercayaan publik terhadap Polri menjadi elemen krusial yang menentukan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas kepolisian (Ayuba et al., 2024). Tanpa adanya kepercayaan, interaksi antara masyarakat dan institusi ini dapat terganggu, bahkan menghambat proses penegakan hukum serta pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Fokus kebijakan keamanan yang terlalu menonjolkan aspek penindakan keras secara fundamental mengancam ruang kebebasan sipil dan berpotensi mengikis fondasi tata kelola demokrasi (Febriansyah & Khamid, 2025). Akibatnya, terjadi penurunan drastis dalam kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum. Fenomena ini bukan hanya sekadar masalah persepsi, melainkan cerminan dari pengalaman pahit warga dalam menghadapi sistem mulai dari kualitas pelayanan, proses penegakan hukum, hingga absennya tindakan humanis dari aparat (Maulani et al., 2025). Krisis kepercayaan ini termanifestasi dalam berbagai aksi protes dan demonstrasi yang dipicu oleh insiden serius, seperti dugaan penembakan, penahanan tanpa dasar yang jelas (sewenang-wenang), hingga lambatnya respons pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa ketidakpercayaan bukanlah isu personal, melainkan gejala sosial yang mendalam yang terkait erat dengan kerangka politik kekuasaan dan distribusi keadilan (Sari & Nusa, 2025). Masyarakat menilai Polri baru akan bertindak jika kasus sudah viral di media sosial, fenomena ini dikenal dengan istilah “*no viral no justice*” (Faisal et al., 2024).

Peristiwa demonstrasi di Surabaya tahun 2025 menjadi salah satu contoh paling jelas bagaimana interaksi aparat dan warga dapat menciptakan pengalaman traumatis yang berdampak langsung pada kepercayaan publik. Laporan KontraS mengenai penyiksaan, intimidasi, serta perlakuan merendahkan membuat ruang ekspresi publik berubah menjadi ruang ketakutan. Dalam perspektif teori kepercayaan sosial, pengalaman seperti ini sangat memengaruhi citizen trust. Kepercayaan warga negara tidak hanya dibangun melalui aturan hukum, tetapi tumbuh dari pengalaman sehari-hari berinteraksi dengan lembaga publik (Muhtadin, 2022). Ketika warga merasa didengar, dihormati, dan dilindungi, kepercayaan akan terbentuk secara alami. Sebaliknya, ketidakadilan dan kekerasan akan mengikis legitimasi institusional.

Kepercayaan warga terhadap aparat penegak hukum bukan hanya persoalan hukum dan prosedur, tetapi juga tentang rasa aman dan keyakinan bahwa negara hadir untuk melindungi mereka. Kepercayaan sosial (*social trust*) menjadi fondasi kehidupan bersama karena tumbuh dari pengalaman, interaksi, dan rasa saling menghormati di antara warga serta lembaga publik (Grigorovich, 2025). Ketika warga merasa didengar dan dilindungi, kepercayaan itu akan tumbuh alami namun ketika mereka menyaksikan ketidakadilan, kekerasan, atau perlakuan yang tidak setara, kepercayaan itu mudah sekali luntur. Kepercayaan terhadap lembaga negara tidak muncul begitu saja melainkan terbentuk dari pengalaman nyata masyarakat dalam berinteraksi dengan institusi seperti kepolisian. Artinya, cara aparat bersikap di lapangan sering kali berbicara lebih keras daripada peraturan atau semboyan resmi (Muhtadin, 2022).

Dalam kehidupan sehari-hari, citizen trust berarti keyakinan bahwa lembaga publik terutama kepolisian akan bertindak secara adil, jujur, dan sesuai hukum (Bradford et al., 2018). Masyarakat berharap

aparatus hadir bukan sebagai sosok yang menakutkan, melainkan pelindung yang menegakkan keadilan dengan hati nurani. Kepercayaan semacam ini lahir ketika warga melihat aparat bertindak tanpa pandang bulu, menghormati hak asasi manusia, dan membuka ruang dialog di tengah perbedaan pandangan. Sebaliknya, jika masyarakat justru mengalami intimidasi, kekerasan, atau penyalahgunaan kewenangan, maka rasa percaya akan berganti menjadi curiga dan jarak emosional antara warga dan aparat semakin melebar.

Teori *procedural justice* menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap aparat lebih dipengaruhi oleh proses yang adil daripada hasil akhir tindakan aparat (Tyler, 2019). Sikap sopan, transparansi, dan penghormatan terhadap hak-hak warga menjadi indikator utama yang menentukan legitimasi polisi. Pengalaman warga saat demonstrasi juga menjadi momen yang sangat menentukan bagaimana mereka menilai integritas, kompetensi, dan moralitas aparat. Interaksi represif tidak hanya merusak citra lembaga, tetapi juga memunculkan jarak sosial dan rasa takut yang berkepanjangan. Demonstrasi sebagai ruang publik demokratis pada dasarnya memiliki fungsi sosial untuk memperkuat kesadaran politik dan solidaritas warga (Sutawijaya, 2025). Namun ketika pengelolaannya tidak mengedepankan prinsip *necessity* dan *proportionality* sebagaimana direkomendasikan OHCHR (2020), ruang ini dapat berubah menjadi pemicu ketidakpercayaan terhadap negara. Hal ini menunjukkan bahwa cara aparat mengelola aksi massa merupakan indikator kualitas demokrasi sekaligus refleksi dari hubungan negara dan warga negara.

Berbagai komentar negatif, mengkritik transparansi dan akuntabilitas kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik sangat sensitif terhadap tindakan menyimpang yang dilakukan oleh aparat, terlebih jika melibatkan rekayasa kasus dan kekerasan terencana (Maulana et al., 2025). Citra Polri sebagai institusi yang seharusnya menjamin rasa aman bagi masyarakat menjadi tercoreng. Ketika masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap kepolisian, maka efektivitas penegakan hukum pun terganggu. Banyak pihak menjadi ragu untuk bekerja sama dengan aparat keamanan, bahkan enggan melapor ketika mengalami tindak kriminal. Profesionalitas yang dilakukan oleh anggota Polri tidak hanya diinginkan oleh satuan tugasnya, namun juga oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan warga negara (*citizen trust*) terhadap aparat kepolisian pasca demonstrasi akhir Agustus 2025 di Surabaya. Kepercayaan warga negara bukan hanya persoalan persepsi, tetapi mencerminkan hubungan timbal balik antara negara dan warga. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dan dilayani secara adil, kepercayaan cenderung meningkat. Ketidakjelasan informasi dan kurangnya respons terhadap kebutuhan masyarakat dapat mengurangi kepercayaan dan memperburuk citra lembaga tersebut (Azhary et al., 2024). Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian merupakan modal sosial penting dalam pelaksanaan fungsi-fungsi negara secara demokratis (Sesaningrum et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif berfungsi sebagai lensa untuk mengamati dan menguraikan data secara cermat, berupaya menggambarkan realitas yang terhimpun seobjektif mungkin. Tujuannya adalah menyajikan temuan sebagaimana adanya, memotret kondisi yang dialami tanpa pretensi untuk menarik kesimpulan yang akan diberlakukan secara luas atau digeneralisasi pada populasi yang lebih besar. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap data spesifik yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2013). Tujuan penelitian ini adalah

untuk meneliti fenomena melalui pengolahan data numerik secara sistematis untuk memperoleh deskripsi mengenai tingkat kepercayaan (*citizen trust*) mahasiswa terhadap kinerja aparat kepolisian pasca penanganan demonstrasi tanggal 29-30 Agustus 2025 di Surabaya. Penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) sebagai salah satu perguruan tinggi dengan partisipasi dan keterlibatan mahasiswa dalam demonstrasi tersebut.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNESA yang pernah mengikuti demonstrasi pada tanggal 29-30 Agustus 2025 di Surabaya. Penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yakni *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut adalah Mahasiswa aktif UNESA dari yang pernah mengikuti aksi demonstrasi pada tanggal 29-30 Agustus 2025 di Surabaya dan bersedia mengisi kuesioner.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui angket atau kuesioner berbasis skala Likert yang disebar secara daring kepada mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang mengikuti demonstrasi tanggal 29-30 Agustus 2025 di Surabaya. Angket disusun berdasarkan indikator kepercayaan terhadap kinerja aparat kepolisian yakni *integrity trust*, *procedural trust*, dan *competence trust*. Teknik ini dipilih karena mampu mengukur tingkat kepercayaan responden secara terstruktur, efisien dalam menjangkau sampel, serta memungkinkan data dianalisis secara kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepercayaan mahasiswa pasca penanganan demonstrasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif kuantitatif dengan metode garis kontinum. Data diperoleh dari angket skala Likert. Seluruh responden memiliki karakteristik homogen sebagai mahasiswa, sehingga tidak dilakukan pengelompokan ke dalam kategori tertentu. Skor seluruh responden dijumlahkan untuk memperoleh total skor keseluruhan, kemudian dibandingkan dengan skor minimum dan maksimum yang mungkin dicapai. Metode ini menggunakan perhitungan skor yang dijelaskan pada rumus berikut.

$$\begin{aligned} \text{skor maks} &= \text{skor tertinggi} \times \text{jumlah item} \\ \text{skor maks} &= 4 \times 10 \\ \text{skor maks} &= 40 \\ \text{skor minim} &= \text{skor terendah} \times \text{jumlah item} \\ \text{skor maks} &= 1 \times 10 \\ \text{skor maks} &= 10 \end{aligned}$$

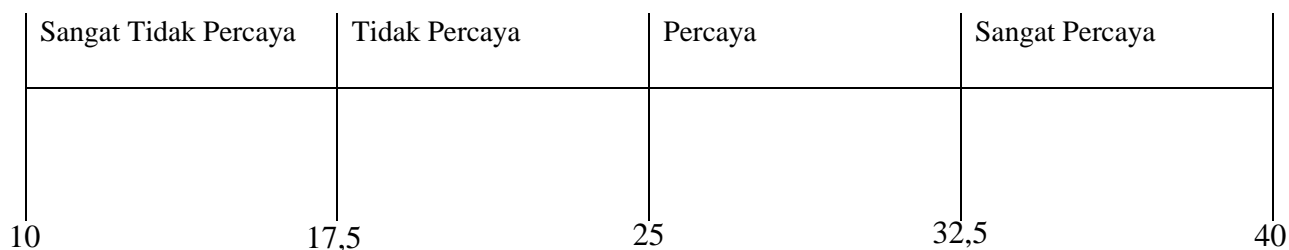
$$\begin{aligned} \text{skor tingkat} &= \frac{\text{skor maks} - \text{skor minim}}{\text{banyak kelas}} \\ \text{skor tingkat} &= \frac{40 - 10}{4} \\ \text{skor tingkat} &= \frac{30}{4} \\ \text{skor tingkat} &= 7,5 \end{aligned}$$

Dari formulasi tersebut, dapat ditentukan skala distribusi kriteria responden sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Kategori

Skala	Kategori
10 — 17,5	Sangat tidak percaya
18,5 — 25	Tidak percaya
26 — 32,5	Percaya
33,5 — 40	Sangat percaya

Selanjutnya dibawah adalah garis kontinum yang dibuat dan dipakai oleh penulis dengan tujuan untuk mempermudah dalam menentukan kategori penilaian terkait variabel yang diteliti.



Gambar 1. Garis Kontinum

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

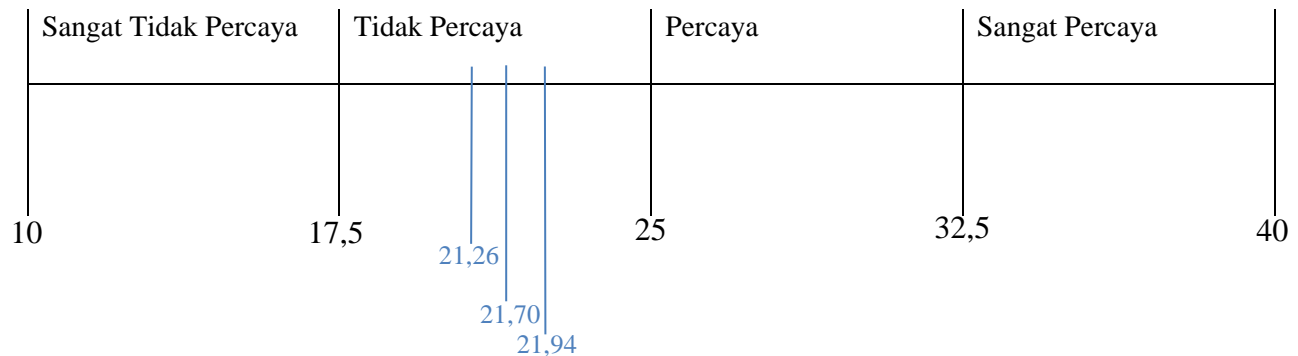
Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,976 dengan jumlah item sebanyak 30 butir pernyataan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	30

Tabel 2. Uji Reabilitas Alpha Cronbach

Dari hasil pengolahan rata-rata skor total yang kemudian dipetakan ke dalam garis kontinum, diperoleh temuan bahwa secara umum tingkat *citizen trust* terhadap aparat kepolisian pasca demonstrasi Surabaya tahun 2025 berada pada angka 21,63. Jika dilihat pada garis kontinum, angka tersebut berada pada rentang 17,5–25 yaitu kategori “Tidak percaya.” Dengan demikian, secara keseluruhan mahasiswa Unesa menunjukkan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap aparat kepolisian.



Gambar 2. Kontinum jawaban seluruh responden

Selanjutnya, *citizen trust* dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan tiga kategori yang dijadikan indikator sebagaimana dijelaskan oleh Muhtadin (2022), yaitu *integrity trust*, *procedural trust*, dan *competence trust*. Hasil masing-masing indikator ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil rata-rata skor tiap kategori

Indikator citizen trust	Skor	Kategori
<i>Integrity trust</i>	21,26	Tidak percaya
<i>Procedural trust</i>	21,70	Tidak percaya
<i>Competence trust</i>	21,94	Tidak percaya

Berdasarkan tabel tersebut, ketiga indikator memiliki skor yang berada pada rentang 17,5–25 sehingga semuanya termasuk dalam kategori Tidak percaya yang menandakan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat khususnya mahasiswa Unesa terhadap kinerja aparat pada periode tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa baik dari aspek kompetensi, integritas, maupun prosedural, aparat kepolisian pasca demonstrasi di Surabaya tahun 2025 dinilai belum memenuhi harapan mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa peristiwa demonstrasi memiliki implikasi signifikan terhadap persepsi publik, terutama terkait bagaimana aparat kepolisian menjalankan perannya dalam menjaga keamanan dan penegakan hukum.

Pembahasan

Menurut (Muhtadin, 2022) *citizen trust* dibentuk oleh tiga komponen utama, yaitu *integrity trust*, *procedural trust*, dan *competence trust*. *Competence trust* tumbuh saat masyarakat percaya bahwa aparat memiliki kemampuan dan profesionalitas untuk menjaga keamanan. *Integrity trust* muncul ketika publik melihat aparat memegang teguh nilai moral, kejujuran, dan etika dalam bertugas. Sementara *procedural trust* lahir dari keyakinan bahwa setiap tindakan aparat dilakukan melalui prosedur yang benar dan adil. Apabila ketiga unsur ini berjalan seimbang, maka hubungan antara polisi dan masyarakat tidak lagi sekadar hubungan antara penegak hukum dan warga negara, melainkan hubungan manusia dengan manusia yang saling menghormati, saling percaya, dan bersama menjaga keadilan. Ketiga komponen ini menggambarkan bagaimana masyarakat menilai integritas moral, prosedur kerja, dan kemampuan profesional aparat. Ketika ketiganya berada pada tingkat yang rendah, maka kepercayaan publik pun menurun. Temuan penelitian ini

yang menunjukkan bahwa semua indikator berada pada kategori “Tidak percaya”, sejalan dengan konsep bahwa kepercayaan akan terbangun apabila ketiga unsur tersebut terpenuhi secara konsisten.

Pada indikator *integrity trust* diperoleh rata-rata skor sebesar 21,26 menunjukkan bahwa mahasiswa menilai aparat kepolisian belum menunjukkan integritas yang cukup dalam menangani situasi pasca demonstrasi. Integritas aparat mencakup kejujuran, konsistensi tindakan, serta komitmen terhadap nilai-nilai keadilan. Skor yang relatif rendah ini mencerminkan persepsi bahwa tindakan aparat saat dan pasca demonstrasi dinilai kurang transparan serta berpotensi merugikan mahasiswa sebagai pihak yang terlibat langsung. Temuan ini sejalan dengan pemberitaan yang menilai aparat kepolisian belum sepenuhnya memiliki mindset melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat dalam pengamanan aksi unjuk rasa, sehingga tindakan represif menjadi sorotan publik (Chaterine & Ihsanuddin, 2024). Baik temuan penelitian maupun sorotan media tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap integritas aparat masih menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan publik.

Indikator *procedural trust* diperoleh rata-rata skor sebesar 21,70 yang menunjukkan bahwa mahasiswa meragukan prosedur dan mekanisme kerja aparat. Skor ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai proses penanganan demonstrasi dan tindak lanjutnya belum dilakukan secara adil, konsisten, atau sesuai prosedur yang semestinya. Hal ini memperkuat ketidakpercayaan karena publik cenderung menilai legitimasi aparat dari cara mereka menjalankan prosedur. Tindakan aparat kepolisian saat rentetan demonstrasi pada 29–30 Agustus 2025 di Surabaya menunjukkan praktik yang mengabaikan hak-hak dasar dan martabat kemanusiaan. Sedikitnya 109 warga sipil yang ditangkap selama aksi tersebut seketika kehilangan akses terhadap perlindungan hukum yang memadai.

Inti dari masalah ini adalah minimnya transparansi informasi dari pihak kepolisian. Sejak penangkapan pada 29 Agustus, Tim Advokasi Surabaya menghadapi rintangan besar dalam melacak status dan keberadaan warga yang ditahan. Upaya pendampingan hukum pun terhambat; tim advokasi harus menunggu dalam waktu yang lama sebelum diizinkan mengakses data dan menemui klien mereka. Akibat fatalnya, para individu yang ditahan menjalani proses pemeriksaan oleh penyidik di kantor polisi tanpa didampingi pengacara. Kondisi ini secara langsung melanggar hak konstitusional mereka dan menimbulkan kerentanan yang jauh lebih besar terhadap potensi perlakuan tidak manusiawi, termasuk intimidasi psikologis atau bahkan risiko penyiksaan fisik. Situasi ini menunjukkan kegagalan institusi untuk menjamin hak-hak sipil dasar warga negara saat berhadapan dengan sistem penegakan hukum (LBH Surabaya, 2025).

Tindakan kepolisian yang membatasi akses pendampingan hukum tidak hanya merupakan pelanggaran etika pelayanan publik, tetapi juga secara terang-terangan bertentangan dengan berbagai landasan hukum nasional maupun internasional yang menjamin martabat manusia. Secara eksplisit, hak setiap individu yang diperiksa untuk didampingi oleh penasihat hukum telah dijamin oleh Pasal 54-60 KUHAP. Perlindungan ini diperkuat oleh Undang-Undang Bantuan Hukum, yang secara khusus memastikan kelompok rentan mendapatkan akses keadilan tanpa diskriminasi. Lebih lanjut, upaya aparat menutup akses ini juga berpotensi menghambat hak para Advokat (Tim Advokasi Surabaya) untuk menjalankan tugas profesional mereka sesuai Undang-Undang Advokat. Secara lebih mendasar, tindakan ini mencederai prinsip Hak Asasi Manusia, yang dijamin oleh UU No. 39 Tahun 1999 yang menjamin perlindungan hukum dan kesamaan di hadapan hukum. Aturan internal Kepolisian (Perkap No. 8 Tahun 2009) pun secara jelas melarang penghambatan peran penasihat hukum. Bahkan, praktik ini bertolak belakang dengan komitmen Indonesia terhadap Kovenan Internasional tentang Hak Sipil dan Politik (ICCPR) serta Pasal 27 ayat (1) UUD 1945, yang merupakan jaminan konstitusional tentang persamaan

warga negara di mata hukum. Singkatnya, tindakan tersebut mengkhianati fondasi hukum yang menjadi pilar keadilan dan kesetaraan bagi seluruh warga negara.

Pada indikator *competence trust* diperoleh rata-rata skor sebesar 21,94 juga berada pada kategori rendah. *Competence trust* berkaitan dengan kemampuan teknis, profesionalitas, serta kapasitas aparat dalam merespons situasi sosial-politik, termasuk demonstrasi. Skor rendah ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai aparat belum mampu menangani dinamika demonstrasi secara efektif atau proporsional. Persepsi ini dipengaruhi oleh tindakan aparat di lapangan, kualitas komunikasi, maupun hasil penanganan situasi yang dinilai kurang optimal. Hal ini terlihat ketika demonstran yang awalnya membentangkan banner sekitar pukul 14.53 WIB, kemudian mulai mencoba untuk masuk ke dalam Gedung Grahaadi. Sehingga, situasi pun kian memanas dan berujung pada penyemprotan *water cannon*. Kericuhan semakin meluas setelah aparat mulai memasang kawat berduri untuk menghalangi demonstran. Ratusan polisi sudah dikerahkan, namun suasana semakin mencekam saat *sirene* mobil Barakuda Brimob terdengar bersahut-sahutan, diikuti keluarnya mobil *water cannon* untuk memukul mundur massa. Upaya pembubaran aksi semakin gencar dilakukan setelah pukul 16.00 WIB. Aparat masih menembakkan bom gas air mata berulang kali hingga sekitar pukul 17.20 WIB, memukul mundur demonstran dari kawasan depan Gedung Negara Grahaadi, hingga ke Jalan Embong Tanjung. Aparat kepolisian terhitung menembakkan gas air mata lebih dari 20 kali untuk membubarkan aksi yang semakin memanas (Farel, 2025).

Jika ketiga indikator tersebut dianalisis secara bersama-sama, temuan penelitian menggambarkan pola yang konsisten, mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang rendah pada aparat kepolisian pasca demonstrasi. Kondisi ini berimplikasi pada hubungan masyarakat–aparat dalam jangka panjang, karena kepercayaan publik merupakan fondasi legitimasi penegakan hukum. Ketika *citizen trust* rendah, maka efektivitas kerja aparat juga dapat terganggu karena masyarakat enggan bekerja sama atau mencurigai tindakan aparat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menekankan perlunya upaya perbaikan menyeluruh, baik pada integritas, prosedur kerja, maupun kompetensi aparat untuk memulihkan kembali kepercayaan publik, terutama di kalangan mahasiswa.

Secara keseluruhan, tiga indikator yang membentuk *citizen trust* menunjukkan pola ketidakpercayaan yang konsisten. Temuan ini menunjukkan perlunya langkah pembenahan struktural struktural yang menyeluruh, khususnya pada aspek integritas, prosedur, dan kompetensi aparat kepolisian dalam menangani aksi demonstrasi. Rendahnya tingkat *procedural trust* dan *competence trust* yang teridentifikasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih meragukan mekanisme kerja serta kemampuan aparat dalam mengelola aksi unjuk rasa secara profesional dan berkeadilan. Kondisi tersebut menjadi refleksi penting bagi institusi kepolisian untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap praktik penanganan demonstrasi yang selama ini dijalankan. Menariknya, rendahnya *procedural* dan *competence trust* yang ditemukan dalam penelitian ini terjadi bersamaan dengan upaya Polri untuk memperbaiki sistem penanganan demonstrasi yang lebih sesuai dengan standar Hak Asasi Manusia (HAM) melalui studi komparatif ke Inggris pada Januari 2026 (Kompas, 2025).

Inggris dipilih karena memiliki *Code of Conduct* pengendalian massa yang modern, terstruktur, transparan, dan berbasis HAM, serta membagi penanganan massa ke dalam lima tahap, yakni analisis awal, penilaian risiko, langkah pencegahan, tindakan lapangan, dan konsolidasi pasca kejadian. Wakapolri menegaskan bahwa Polri perlu merumuskan ulang model pengendalian massa yang selaras dengan UU No. 9 Tahun 1998 dan standar HAM internasional. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak hanya menunjukkan potret ketidakpercayaan publik saat ini, tetapi juga menegaskan urgensi langkah reformasi

kepolisian yang perlu ditempuh untuk membangun kembali kepercayaan publik secara bertahap dan berkelanjutan (Kompas, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat *citizen trust* mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap aparat kepolisian pasca demonstrasi Surabaya tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik berada pada tingkat yang rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *citizen trust* secara keseluruhan berada pada kategori “Tidak Percaya,” baik dari indikator competence trust, integrity trust, maupun procedural trust yang seluruhnya berada pada rentang ketidakpercayaan. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai aparat kepolisian belum menunjukkan profesionalitas, integritas, dan kepatuhan prosedural yang memadai dalam penanganan demonstrasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peristiwa demonstrasi tahun 2025 berdampak signifikan terhadap persepsi dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kinerja kepolisian. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh serta perbaikan dalam kualitas pelayanan publik, khususnya terkait pengelolaan kebebasan berpendapat dan prosedur penanganan aksi, agar kepercayaan masyarakat dapat dipulihkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aderema, R., Fatmawati, S., & Muhram, L. L. O. (2025). PERAN KEPOLISIAN DALAM PENANGANAN DEMONSTRASI (Suatu Studi Kasus Pada Polres Kota Kendari). *Sultra Law Review*, 07(1), 3705–3717.
- Aditya, N. R. & Damarjati, D. (2025, 27 November). Polri Bakal ke Inggris untuk Belajar Penanganan Demo. *Kompas.com*. <https://nasional.kompas.com/read/2025/11/27/10042181/polri-bakal-ke-inggris-untuk-belajar-penanganan-demo>
- Arafat, M., & Mulyaningsih, R. (2025). *Jaminan konstitusional demonstran dan uji proporsionalitas tindakan aparat penegak hukum*. 3, 193–208.
- Arif, M. (2021). *TUGAS DAN FUNGSI KEPOLISIAN DALAM PERANNYA SEBAGAI PENEGAK HUKUM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN*. 13, 91–101.
- Ayuba, A. P., Imran, S. Y., Kaluku, J. A., & Bakung, D. A. (2024). *Efektivitas Pelaksanaan Restorative Justice dalam Penyelesaian Kasus Tindak Pidana Penganiayaan di Kepolisian Resor Gorontalo Utara* *The Effectiveness of the Implementation of Restorative Justice in Resolving Criminal Cases of Persecution at the North Goro*. 2, 64–79.
- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). *Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik*. 1(6), 521–526.
- Bradford, B., Jackson, J., & Hough, M. (2018). *Trust in Justice Oxford Handbooks Online Trust in Justice*. May, 1–25. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190274801.013.21>
- Chaterine R, N., & Ihsanuddin (2024, 27 Agustus). Polisi dinilai tak punya mindset melayani masyarakat saat pengamanan demo. *Kompas.com*. <https://nasional.kompas.com/read/2024/08/27/21382571/polisi-dinilai-tak-punya-mindset-melayani-masyarakat-saat-pengamanan-demo>
- Faisal, Qustontiniyah, U., & Ghofur, M. J. U. (2024). *Kepatuhan Hak Asasi Manusia dalam Praktik Penyidikan oleh Aparat Penegak Hukum: Analisis Kuantitatif di Indonesia*. 2, 626–639. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2234>

- Farel. (2025, 27 November). <https://lpmsatyanusa.unesa.ac.id/post/bentrok-warnai-aksi-solidaritas-darurat-kekerasan-aparat-di-surabaya-puluhan-demonstran-terluka>
- Farsyak, V., Pratama, A. L., & Kurniawan, A. (2025). *Analisis Yuridis terhadap Penangkapan dan Penahanan Demonstran dalam Perspektif Pelanggaran Hak Asasi Manusia*. 1(4), 555–565.
- Fauzan, M. R., Antoius, K., Bediona, A., & Fadlurahman, F. (2023). *Moralitas POLRI dalam mengembalikan Citra Kepolisian di tengah Masyarakat*. 1–13. <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>
- Febriansyah, G., & Khamid, A. (2025). *Kebijakan Negara terhadap Demonstrasi Mahasiswa : Pelanggaran HAM dalam Perspektif Hukum dan Sosial*. 2(5).
- Grigorovich, G. D. (2025). *SOCIAL TRUST IS THE FUNDAMENTAL*. 137–147.
- LBH Surabaya. (2025, 25 November). <https://www.bantuanhukumsby.or.id/article/119>
- Maulana, I., Umamuddin, M., Aulia, A. T., Nurmayani, I. D., & Wahidullah. (2025). *Meruntuhkan Kepercayaan Publik : Dampak Pelanggaran Kode Etik oleh Aparat Kepolisian dalam Kasus Ferdy Sambo*. 3, 2551–2557.
- Maulani, A. S., Haq, D. W., Nofira, S., & Andi, M. (2025). *Analisis Persepsi Publik terhadap Praktik Pungutan Liar oleh Aparat Kepolisian : Studi Diskursus Media Sosial X (Twitter) di Indonesia*. 2(1), 72–92.
- Muhtadin. (2022). STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN MELALUI PENDEKATAN SOSIO INSTITUSIONAL KOMPERATIF. *Jurnal Hukum Islam Dan Humaniora*, 1, 73–94.
- Priasmoro, M. R. (2025, 10 Februari). Survei Kinerja Polri: Tingkat Kepercayaan Publik Belum Sentuh 50 Persen. *Liputan 6*. <https://www.liputan6.com/news/read/5914955/survei-kinerja-polri-tingkat-kepercayaan-publik-belum-sentuh-50-persen>
- Rizki, M. (2025, 27 Januari). Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik ke Parpol, DPR dan Polri Rendah. *kumparanNEWS*. <https://kumparan.com/kumparannews/survei-indikator-tingkat-kepercayaan-publik-ke-parpol-dpr-dan-polri-rendah24NwZtPEjx9/full>
- Sadidah, Q., & Amanda, S. P. (2025). *Analisis Yuridis Perlindungan Ham Terhadap Tindak Represif Aparat Dalam Aksi Demo Mahasiswa Di Gedung Dpr*. 1(4), 524–534.
- Sari, A. V., & Nusa, D. R. F. (2025). *Crisis of Public Trust in Law Enforcement Agencies: TNI, Polri, and Fire Department under the Scrutiny of Law and Political Power*. 3, 964–977.
- Sesaningrum, S. E., Purnamasari, H., & Yudha, T. (2025). *MEMBANGUN KEMBALI KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KEPOLISIAN MELALUI PELAYANAN YANG RESPONSIF*. 8(2), 993–958.
- Setyani, D., Anggraeni, C., & Viren, I. B. (2023). *REFORMASI BIROKRASI POLISI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Kepolisian Daerah Jawa Barat)*. 3, 90–104.
- Siahaan, S., & Siallagan, H. (2025). *PERAN DPRD KOTA PEMATANGSIANTAR DALAM MENYIKAPI AKSI DEMONSTRASI : STUDI DEMOKRASI PARTISIPATIF*. 06(04), 948–955.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sutawijaya, D. (2025). *Legal Reform Post-Demonstration: An Analysis of the Impact of Protests on Public Policy*. 2(8), 93–100.