

Gambaran Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepolisian di Kota Makassar Berdasarkan Demografi

Description of Public Trust in Police on Makassar Based on Demography

Ainun Shavirah Hutamy*, Sri Hayati, Andi Muhammad Aditya
Fakultas Psikologi Universitas Bosowa
Email: ainun2601@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap kepolisian di kota makassar berdasarkan demografi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 440 masyarakat yang ada di kota Makassar yang berusia 18-40 tahun. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala yaitu Skala Kepercayaan (*trust*) yang telah dibuat oleh Yosy Yudha Kusuma (2027) berdasarkan aspek kepercayaan Robbins and Judge (2008) yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan sebanyak 37 item dengan nilai reliabilitas 0.906. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis uji *Mann Whitney*. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat di Kota Makassar adalah sedang dengan presentase 72%.

Kata Kunci:Kepercayaan, Masyarakat, Kepolisian

Abstract

This study aims to describe the public's trust in the police in Makassar city based on demography. The sample in this study was 440 people in the city of Makassar aged 18-40 years. Data collection was carried out using a scale, namely the Trust Scale which was created by Yosy Yudha Kusuma (2027) based on the trust aspects of Robbins and Judge (2008), namely integrity, competence, consistency, loyalty and openness as many as 37 items with a reliability value of 0.906. Data analysis used in this study was descriptive analysis and Mann Whitney test analysis. The results of the analysis in this study indicate that the level of public trust in Makassar City is moderate with a percentage of 72%.

Keywords:*Trust, Public, Police*

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau biasa disebut Polri merupakan salah satu lembaga Negara yang berada dibawah Presiden langsung atau tidak dinaungi oleh lembaga kementerian. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan & ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, adapun tujuan dibentuknya kepolisian sesuai dengan undang-undang dasar tahun 1945 Pasal 4 UU No. 2 Tahun 2002 bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Terkait dengan tugas dan tanggung jawab kepolisian, saat ini Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi sorotan masyarakat di berbagai media massa karena terdapat beberapa kasus dan peristiwa yang terjadi yang melibatkan oknum kepolisian. Tidak hanya itu, masyarakat juga mengeluhkan terkait kinerja polri yang dianggap kurang sesuai pada saat melaksanakan tugas. Berdasarkan hal tersebut dinilai sangat tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab kepolisian sehingga dinilai dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Maulana. H (2013) mengenai

pengaruh persepsi masyarakat pada kinerja kepolisian terhadap kepercayaan masyarakat menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara persepsi kepercayaan terhadap polisi, sehingga persepsi berpengaruh terhadap kepercayaan sebesar 37,5%. Dalam hal ini, masyarakat yang memiliki persepsi terhadap kepolisian lebih banyak, daripada masyarakat yang memiliki persepsi positif sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat rendah.

Dilansir dari salah satu berita online Kompas TV (2021, Desember 6) Institusi Polri menempati urutan ketiga dalam tingkat kepercayaan masyarakat yakni 64% masyarakat percaya terhadap institusi polri, dari ini juga menunjukkan bahwa polri berada pada peringkat ketiga dan mengalahkan KPK. Selain itu, pada laman resmi polri Tribarta news (2021, Desember 6) di bawah pimpinan Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si., tingkat kepercayaan masyarakat termasuk dalam kategori tinggi yakni 80,2%, sebelumnya pada tahun 2020 tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 72%. Namun, berdasarkan kasus-kasus yang terjadi yang melibatkan oknum-oknum polisi yang dinilai dapat merusak citra polri dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Bahkan akhir-akhir ini muncul tagar #PercumaLaporPolisi di berbagai media sosial sebagai bentuk kekecewaan masyarakat terhadap kinerja institusi Polri yang dinilai tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Padahal sebagai lembaga penegak hukum, institusi Polri seharusnya mampu melindungi dan mengayomi masyarakat sebagaimana yang dijelaskan dalam tugas pokok Polri.

Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu keinginan yang dimiliki seseorang terhadap orang lain dengan harapan bahwa orang tersebut tidak akan mengecewakannya baik itu melalui perkataan, perilaku maupun tindakannya. Sementara itu Bouckaert dan Van de Walle (2003) mengemukakan bahwa yang memiliki kinerja lebih baik akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam hal ini kinerja yang baik memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepercayaan masyarakat. Kepercayaan merupakan komponen penting bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu faktor yang mendukung kepercayaan (trust) adalah general trust, yaitu ketika masyarakat memiliki general trust maka cenderung akan memiliki kepercayaan pada institusi. Kepercayaan pada institusi sangat di pengaruhi oleh citra atau reputasi dari institusi tersebut. Citra dari institusi yang kurang baik disebabkan oleh kinerja yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dalam hal ini kurangnya akuntabilitas dan keadilan dalam menjalankan tugasnya. (Agung, 2012)

Boateng (2012) melakukan analisis mengenai faktor-faktor yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian yaitu ketakutan terhadap kejahatan dan kepuasan. Masyarakat yang memiliki persepsi bahwa ketika mereka menjadi korban kejahatan maka mereka beranggapan kepolisian tidak mampu menjamin keselamatan dan keamanannya. Selain itu, ketika masyarakat merasa puas dengan kinerja kepolisian maka hal ini menjadi penentu bahwa mereka lebih percaya pada kepolisian dibandingkan ketika merasa tidak puas

Dari pemaparan mengenai hasil kepercayaan masyarakat terhadap polisi yang telah dilakukan oleh beberapa lembaga termasuk lembaga kepolisian itu sendiri dengan persepsi masyarakat penerima jasa pelayanan dimana sebagian berpersepsi terhadap institusi polri berdasarkan hasil wawancara dan komentar di beberapa sosial media. Masyarakat tentunya memiliki pendapat masing-masing mengenai kinerja kepolisian apakah sesuai dengan pedoman yang berlaku atau tidak.

Olutola dan Bello (2016) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat pada layanan kepolisian, yaitu terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin. Responden yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki kepercayaan yang rendah terhadap kepolisian dibandingkan responden yang memiliki tingkat pendidikan rendah. Kemudian, responden yang memiliki pekerjaan memiliki tingkat kepercayaan yang rendah dibandingkan yang menganggur. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini juga menyebutkan bahwa responden laki-laki cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dibandingkan dengan perempuan.

Kekurangan dari penelitian sebelumnya yaitu masih kurangnya penelitian yang membahas bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian selain yang telah dilakukan oleh lembaga kepolisian itu sendiri khususnya di Kota Makassar. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu menggambarkan bagaimana kepercayaan masyarakat berdasarkan demografi yang dapat dilihat dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, daerah asal dan agama. Selain itu, kurangnya responden dalam beberapa penelitian yang dianggap kurang menggambarkan bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Berdasarkan fenomena serta hasil pengambilan data awal sehingga peneliti tertarik dalam melakukan untuk menguji bagaimana gambaran kepercayaan berdasarkan demografi dilihat dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan sebagainya. Kepercayaan didefinisikan bentuk pengekspresian diri

masyarakat terhadap citra kepolisian yang dilihat dari bagaimana institusi kepolisian bekerja. Selain itu, terdapat kesenjangan antara data hasil yang dihasilkan oleh lembaga polri mengenai kepercayaan masyarakat dengan hasil pengambilan data awal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepolisian di Kota Makassar berdasarkan Demografi” Bagian pendahuluan berisi latar belakang penelitian, permasalahan, agenda penelitian, tujuan penelitian, ringkasan kajian teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dapat pula memasukkan hipotesis (bila diperlukan). Pendahuluan mengacu pada kajian kepustakaan dalam penelitian ini, dengan panjang 15-20% artikel. Biasanya pendahuluan tidak terlalu panjang, hanya sekitar 2 halaman.

Kepercayaan (Trust)

Robbins & Judge (2008) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu keinginan yang dimiliki seseorang terhadap orang lain dengan harapan bahwa tidak akan mengecewakan orang lain baik itu melalui perkataan, perilaku maupun tindakannya, adapun dimensi yang dapat membentuk kepercayaan (*trust*) seseorang yakni integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan. Yamagishi & Yamagishi (1994) juga mengemukakan bahwa kepercayaan sebagai harapan atau keinginan mengenai perilaku yang memuaskan berdasarkan suatu tindakan yang dilakukan. Morgan dan Hunt (1994) menyebutkan beberapa faktor yang dapat membuat kepercayaan berkembang yaitu dengan cara menyediakan sumber daya dan memiliki manfaat yang lebih unggul. Mempertahankan standar nilai sebagai mutu yang dapat menjamin kualitas. Mengkomunikasikan informasi berharga sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik. Selanjutnya, dengan cara menghindari perbuatan curang demi mengambil keuntungan yang dapat merugikan public atau orang lain. Korba (2003) mengemukakan lima komponen dalam model kepercayaan yaitu jujur, memberikan informasi yang benar. Kompetensi, yakni kemampuan dalam menyelesaikan tugas. Ketersediaan, dimana agen kepercayaan tidak dibatasi kemampuannya dalam menyelesaikan tugas. Ketangkasan, dimana agen dapat merespon permintaan tugas yang diberikan. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya.

Masyarakat

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) masyarakat didefinisikan sebagai sekumpulan manusia yang menempati suatu wilayah dan memiliki kebudayaan yang sama. Masyarakat juga dapat dikatakan sebagai sekumpulan orang yang memiliki hubungan berdasarkan sistem, tradisi, pola, dan hukum tertentu dimana dalam masyarakat memiliki keterikatan antara satu dan lainnya karena memiliki kepentingan dan tujuan bersama. Sekelompok orang dapat dikatakan masyarakat apabila terdiri lebih dari satu orang yang menjalin komunikasi satu sama lain yang memiliki tujuan-tujuan tertentu yang menempati suatu wilayah secara berkala.

Kepolisian

Kepolisian menurut KBBI merupakan suatu lembaga negara yang bertugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal 13 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Demografi

Demografi berasal dari bahasa Yunani yaitu *demos* yang berarti rakyat dan *grafein* yang memiliki arti tulisan sehingga demografi dapat dikatakan sebagai segala aspek tulisan yang berkaitan dengan rakyat. Demografi juga dapat dikatakan sebagai analisis kependudukan pada suatu masyarakat yang dapat dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, kewarganegaraan, agama, suku dan sebagainya. Selain itu, menurut KBBI demografi adalah ilmu yang mempelajari sebuah susunan, jumlah dan perkembangan penduduk yang dapat dilihat berdasarkan gambaran statistik.

METODE PENELITIAN

Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 440 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan kriteria laki-laki dan perempuan berusia 18-40 tahun, pernah mengurus berkas atau dokumen di kantor kepolisian seperti SIM dan SKCK, dan pernah melanggar aturan lalu lintas.

Instrumen penelitian

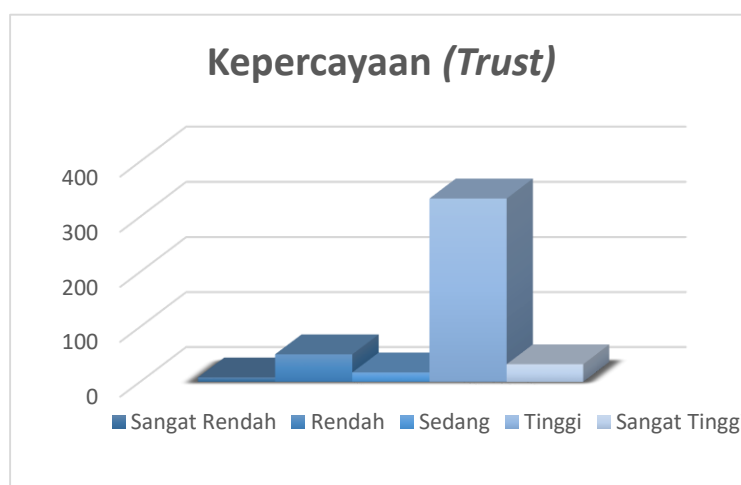
Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala siap pakai yang telah dibuat oleh Yosy Yudha Kusuma (2014) berdasarkan pengembangan dari dimensi-dimensi *trust* menurut Robbins dan Judge (2008). Pada skala ini terdiri dari 5 dimensi meliputi *integrity* (integritas), *competence* (kompetensi), *consistency* (konsistensi), *loyalty* (loyalitas) dan *openness* (keterbukaan). Skala ini terdiri dari 90 item dimana terdapat 26 item gugur, sehingga jumlah item adalah 64 item pertanyaan. Jenis skala ini merupakan skala *likert* terdiri dari 4 pilihan jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS, Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data



Gambar 1. Tingkat kategorisasi

Berdasarkan diagram 4.6 dapat diketahui bahwa kategorisasi skor pada item skala kepercayaan (*trust*) yang terdiri dari 37 item terdapat kategorisasi skor sangat rendah sebanyak 8 responden atau sebesar 1.8%, kategorisasi rendah sebanyak 50 responden atau sebesar 11.4%, kategorisasi sedang sebanyak 17 responden atau sebesar 3.9% kategorisasi tinggi sebanyak 333 responden atau sebesar 75.7%, dan kategorisasi sangat tinggi sebanyak 32 responden atau sebesar 7.3%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan hasil mengenai gambaran kepercayaan (*trust*) masyarakat sebanyak 440 orang sebagai responden terhadap kepolisian di kota Makassar memperoleh hasil yang bervariasi berdasarkan hasil analisis deskriptif. Skala kepercayaan (*trust*) yang terdiri dari 37 item, skala tersebut mempunyai rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk setiap jawaban pada item yakni sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Skala tersebut diberikan kepada 642 orang masyarakat di kota Makassar. Setelah dilakukan *data cleaning* terdapat 440 data responden. Pada variabel kepercayaan (*trust*) diperoleh nilai *mean* 92.5 dan nilai standar deviasi sebesar 18.6.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variabel kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap kepolisian memiliki kategori sangat rendah berjumlah 57 orang dengan persentase 13%, 10 orang dengan persentase 2.3% memiliki tingkat kepercayaan rendah, 333 orang dengan persentase 72.5% memiliki tingkat kepercayaan sedang, 45 orang dengan persentase 10.2% dengan tingkat kepercayaan tinggi dan 9 orang responden dengan persentase 2% memiliki tingkat kepercayaan sangat tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dinyatakan bahwa sebagian besar masyarakat di kota Makassar memiliki tingkat kepercayaan (*trust*) yang tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini dapat

dilihat dari presentase terbanyak dari jumlah keseluruhan responden yakni 333 masyarakat dengan presentase sebesar 72.5%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat di kota Makassar memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kepolisian.

Hasil ini didukung oleh penelitian Suwondo (2020) yang dilakukan oleh internal Polri menunjukkan hasil bahwa terdapat peningkatan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Hasilnya menunjukkan bahwa dari 34 Polda di seluruh Indonesia yang menempati urutan pertama adalah Polda Kaltim dengan skor 94.68%, Polda Jatim 93,3%, Sulsel 87,7%, Sulbar 87,2% dan PMJ 85,3%. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat pada kepolisian dari 34 provinsi, provinsi Sulawesi selatan berada pada urutan ketiga.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Ningtyas (2018) bahwa kepercayaan publik terdiri dari 5 dimensi yakni kenyamanan, tanggung jawab, kredibilitas, reliabilitas dan integritas. Kepercayaan ini terbentuk berdasarkan apa yang dialami oleh masyarakat itu sendiri, jika tingkat kepercayaan masyarakat termasuk dalam kategori tinggi berarti pihak kepolisian sudah mampu memberikan kenyamanan, tanggung jawab, kredibilitas, reliabilitas dan integritas sehingga mampu memberikan kepercayaan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat kepercayaan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi dibanding dengan laki-laki yakni 177 orang pada kategori tinggi untuk jenis kelamin perempuan, dan 156 orang untuk jenis kelamin laki-laki. Sejalan dengan hal tersebut Chaudhuri, Ananish dan Gangadharan (2003) melakukan penelitian mengenai tingkat kepercayaan berdasarkan perbedaan jenis kelamin, hasilnya menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dibanding dengan laki-laki, namun perilaku percaya yang dimiliki oleh perempuan dipengaruhi oleh perilaku timbal balik yang diterima, artinya perempuan bisa memiliki rasa percaya ketika mendapatkan perlakuan yang baik hal ini dikarenakan perempuan lebih menghindari perilaku yang beresiko.

Tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan usia menunjukkan bahwa pada kelompok usia 18-21 tahun memiliki tingkat kepercayaan lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lain yaitu dimana terdapat 26 orang yang memiliki tingkat kepercayaan sangat tinggi, 85 orang dengan tingkat kepercayaan tinggi, 7 orang dengan tingkat kepercayaan sedang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Castle dkk (2012) bahwa orang dewasa yang lebih tua lebih sulit percaya terhadap orang lain dibandingkan dengan orang dewasa yang lebih muda, mereka menilai orang lain berdasarkan isyarat wajah hal ini disebabkan oleh aktivitas syaraf, sehingga ketidakpercayaan orang dewasa yang lebih tua lebih rentan terhadap penipuan.

Sementara itu, tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa pada kelompok tingkat pendidikan terakhir S1 berada pada tingkat tertinggi yaitu sebanyak 192 orang dengan presentase 52% sementara pada tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 140 orang dengan presentase 46.8% dan S2 sebanyak 1 orang atau hanya sekitar 1.1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan S1 memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya.

Sejalan dengan hal tersebutm Hooge, Sofie dan Thomas (2012) melakukan penelitian mengenai hubungan kepercayaan dengan tingkat pendidikan. Hasilnya menunjukkan bahwa individu yang memiliki kepercayaan pada orang lain lebih mungkin berhasil dalam sistem pendidikan, hal ini disebabkan karena individu yang memiliki sikap tidak percaya akan lebih sulit untuk berkembang yang pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya tingkat pendidikan.

Kemudian, pada tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan pekerjaan menunjukkan hasil bahwa kelompok karyawan swasta memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dibanding dengan kelompok pekerjaan lainnya. Hal ini dilihat dari jumlah responden karyawan yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi yakni sebanyak 126 orang. Selanjutnya, pada urutan kedua yaitu mahasiswa dengan jumlah sampel 119 orang dengan yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi.

Pada tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan suku menunjukkan hasil bahwa kelompok suku Makassar berada pada tingkat kepercayaan yang paling tinggi dibandingkan dengan suku Bugis, Toraja dan Jawa, hal ini dilihat dari jumlah responden yakni 187 orang yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap kepolisian. Adapun tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian di Kota Makassar berdasarkan indikator kepercayaan (*trust*) didominasi oleh indikator *competence* (kompetensi). Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki dalam menguasai suatu keterampilan, keahlian atau karakteristik tertentu.

KESIMPULAN

Pada variabel tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat pada kepolisian di kota Makassar berdasarkan demografi diperoleh nilai *mean* sebesar 92.5 dengan skor standar deviasi sebesar 18.6. Setelah dilakukan kategorisasi data dengan jumlah responden 440, maka diperoleh hasil bahwa 8 orang masyarakat memiliki tingkat kepercayaan sangat rendah, 50 orang memiliki tingkat kepercayaan rendah, 17 orang memiliki tingkat kepercayaan sedang, 333 orang memiliki tingkat kepercayaan tinggi dan 32 orang memiliki tingkat kepercayaan sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat di Kota Makassar memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap kepolisian dengan persentase sebesar 72.5%.

Tingkat kepercayaan (*trust*) berdasarkan demografi jenis kelamin didominasi oleh perempuan, sementara pada kelompok usia yakni 18-21 tahun yang memiliki tingkat kepercayaan paling tinggi. Pada demografi pendidikan terakhir yang memiliki tingkat kepercayaan (*trust*) paling tinggi, sementara pada demografi pekerjaan yang memiliki tingkat kepercayaan yang paling tinggi adalah karyawan swasta. Pada demografi suku yang memiliki tingkat kepercayaan paling tinggi adalah suku Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I., M. (2012) General Trust dan Kepercayaan terhadap Institusi Publik pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*.
- APA (2015). *APA Dictionary of Psychology Second Edition (2nd ed.)*. (VandenBos, G. R., Penyunt.) Washington D.C: American Psychological Association.
- Boateng, Francis D. (2012). Public Trust in the Police: Identifying Factors that Shape Trust in the Ghanaian Police. *Journal Criminal Justice & Criminology*, (42)1.1-25
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Chaudhuri, A., & Gangadharan, L. (2003). Gender differences in trust and reciprocity.
- Kompas TV. (2021). Tempat Urutan 3 Survei Kepercayaan Publik terhadap Institusi Negara, Polri: Tertinggi dalam Sejarah. *Kompas.tv*
- Korba et.al. (2003). *Trust, Reputation, and Security: Theories and Practice*. Jerman : Springer Berlin Heidelberg
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. doi:10.1177/002224299405800302
- Olutola, A. A., & Bello, P. O. (2016). An exploration of the factors associated with public trust in the South African Police Service. *International Journal of economics and finance studies*, 8(2), 219-236.
- Robbins, S. E. (2006). Bergson and the holographic theory of mind. *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, 5(3-4), 365-394.
- Robbins, P. S.; Judge, A. T. (2008) *Organizational Behavior*, Twelfth. Edition. McGraw- Hill Irwin : New York.
- Tribrata news .(2021, Desember). Tertinggi Dalam Kurun Waktu 10 Tahun Terakhir, Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri Mencapai 80,2%. *Tribratane.ws.polri.go.id*