Antropocene :
Jurnal Penelitian Ilmu Humaniora
Vol. 6 No. 1 Tahun 2026 | Hal. 15 – 29
https://doi.org/10.56393/antropocene.v6i1.4907

Pengaruh Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Pelayanan Publik

Gamal Ramadhana Faruk [a, 1]
[a] Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia
[1] gamalramadhana1988@gmail.com*
*korespondensi penulis

Informasi artikel
Received: 6 July 2026;
Revised: 15 July 2026;
Accepted: 23 September 2026.

Kata-kata kunci:
Humas Polri;
Kepercayaan Masyarakat;
Pelayanan Publik;
Komunikasi Publik;
Hubungan Masyarakat.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh peran Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Kepercayaan publik terhadap Polri mengalami fluktuasi pada 2021-2025, menurun dari 75% menjadi 72,2% pada 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melibatkan 385 responden di Provinsi DKI Jakarta yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (t=6,529; p=0,000) dan kepercayaan masyarakat (t=13,141; p=0,000). Pelayanan publik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (t=23,229; p=0,000). Pelayanan publik terbukti memediasi pengaruh Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat secara signifikan (t=11,103; p=0,000). Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi fungsi humas yang didukung pelayanan publik berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Penggunaan teknik *accidental sampling* membatasi generalisasi hasil penelitian hanya pada populasi di DKI Jakarta. Implikasi praktis terarah pada penguatan pelayanan publik yang transparan dan komunikatif guna mempererat hubungan serta membangun kepercayaan berkelanjutan antara polisi dan masyarakat.

Keywords:
National Police Public Relations;
Public Trust;
Public Service;
Public Communication;
Public Relations.

ABSTRACT

The Influence of the Indonesian National Police's Public Relations on Public Trust through Public Service*. This study analyzes the influence of the role of the Indonesian National Police Public Relations (Polri) on public trust, with the quality of public services as a mediating variable. Public trust in the Indonesian National Police (Polri) fluctuated from 2021 to 2025, decreasing from 75% to 72.2% in 2025. The study used a quantitative approach with a survey method involving 385 respondents in DKI Jakarta Province selected through accidental sampling. Data analysis used Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The results showed that the Indonesian National Police Public Relations (Polri) had a positive and significant effect on public services (t=6.529; p=0.000) and public trust (t=13.141; p=0.000). Public services also had a positive and significant effect on public trust (t=23.229; p=0.000). Public services were proven to significantly mediate the influence of the Indonesian National Police Public Relations on public trust (t=11.103; p=0.000). These findings confirm that optimizing public relations functions supported by quality public services can increase public trust in the National Police. The use of accidental sampling limits the generalizability of the research findings to the population of DKI Jakarta. The practical implications focus on strengthening transparent and communicative public services to foster closer ties and build enduring trust between the police and the community.*

Copyright © 2026 (Gamal Ramadhana Faruk). All Right Reserved

How to Cite: Faruk, G. R. (2026). Pengaruh Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Pelayanan Publik. *Antropocene : Jurnal Penelitian Ilmu Humaniora*, *6*(1), 15–29. https://doi.org/10.56393/antropocene.v6i1.4907

This work is licensed under a *Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.* Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

Pendahuluan

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu institusi negara yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan keamanan, ketertiban, serta penegakan hukum di Indonesia (Miraj, 2023). Keberadaan Polri menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, karena memiliki tanggung jawab untuk melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum secara professional (Yusuf, 2024). Pelaksanaan tugas tersebut menempatkan Polri sebagai institusi yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari menjaga keamanan lingkungan, menangani tindak pidana, mengatur lalu lintas, hingga memberikan berbagai bentuk pelayanan administratif kepada masyarakat (Tibo & Mustafa, 2024). Kualitas pelaksanaan tugas Polri dapat dilihat dari keberhasilannya dalam menjaga stabilitas keamanan, serta dari kemampuannya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Perkembangan masyarakat yang semakin dinamis turut membawa perubahan terhadap ekspektasi publik terhadap kinerja institusi kepolisian. Masyarakat mulai menilai keberhasilan Polri dari cara institusi tersebut membangun komunikasi, memberikan pelayanan, serta menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat (Azizah et al., 2023). Kemudahan akses informasi melalui media digital juga menyebabkan setiap tindakan maupun kebijakan kepolisian dapat dengan cepat diketahui, dinilai, dan menjadi perhatian publik. Hal tersebut menjadikan Polri sebagai institusi yang dituntut untuk terus meningkatkan profesionalisme, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat (Gultom, 2024; Sesunan, 2025).

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap profesionalisme Polri menjadikan kepercayaan masyarakat sebagai salah satu aspek yang sangat penting bagi keberlangsungan pelaksanaan tugas institusi kepolisian. Kepercayaan masyarakat merupakan keyakinan yang dimiliki masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya . Kepercayaan tersebut terbentuk melalui pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan kepolisian. Semakin positif pengalaman yang diperoleh masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang diberikan kepada institusi kepolisian.

Pada tahun 2021-2025, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri mengalami dinamika yang cukup fluktuatif. Berdasarkan hasil survei yang dipublikasikan oleh GoodStats pada tahun 2025, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Persentase masyarakat yang menyatakan percaya terhadap Polri pada tahun 2025 tercatat sebesar 72,2%, yaitu sebanyak 13,3% menyatakan sangat percaya dan 58,9% menyatakan cukup percaya. Angka tersebut lebih rendah dibandingkan hasil survei pada tahun 2024 yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat mencapai 75%. Penurunan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Secara teoritis, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum merupakan manifestasi dari *institutional trust* yang dibangun di atas modal sosial, di mana tingkat kepercayaan publik sangat bergantung pada kepastian, keadilan, serta integritas operasional lembaga negara (Fukuyama, 1995; Putnam, 2000). Penurunan kepercayaan institusional yang terjadi pada kurun waktu 2021–2025 menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap legitimasi kinerja kepolisian di tengah masyarakat modern (Newton & Norris, 2000). Dalam konteks ini, Provinsi DKI Jakarta menyajikan konteks sosio-demografis yang unik dan krusial karena dicirikan oleh tingginya heterogenitas penduduk, percepatan arus informasi digital, serta intensitas interaksi publik yang sangat dinamis (BPS DKI Jakarta, 2024). Kompleksitas kehidupan urban di ibu kota menyebabkan ekspektasi masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas kepolisian menjadi sangat tinggi, sehingga dinamika persepsi publik di wilayah ini terakselerasi dengan cepat (Marthin et al., 2023). Oleh karena itu, urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana interaksi komunikasi dan pelayanan publik Polri dapat memitigasi krisis kepercayaan di tengah masyarakat urban yang kritis dan beragam.

Penurunan tingkat kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa Polri dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam bidang penegakan hukum serta membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat (Azizah et al., 2023). Informasi yang berkembang di media massa maupun media digital memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam kondisi seperti ini, keberadaan Humas Polri menjadi semakin penting karena berperan sebagai penghubung antara institusi dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi (Arif & Widiawan, 2023). Humas Polri berperan memberikan klarifikasi terhadap informasi yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, merespons isu-isu yang berkembang di masyarakat, serta membangun komunikasi dua arah untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik (Putri, et al., 2023; Utomo & Fitriana, 2026).

Kepercayaan masyarakat juga dapat terbentuk berdasarkan pengalaman nyata yang diperoleh ketika menerima pelayanan publik (Fitriani et al., 2026). Pelayanan publik merupakan bentuk interaksi langsung antara institusi kepolisian dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan (Sim & Atong, 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme, kompetensi, dan komitmen Polri dalam menjalankan tugasnya. Kualitas pelayanan publik dapat memediasi pengaruh peran Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini karena peran Humas Polri akan semakin efektif dengan adanya pelayanan publik yang baik (Yuliawati & Irawan, 2016; Hulopi, et al., 2025). Komunikasi yang efektif dari Humas Polri dapat memfasilitasi penyampaian aspirasi maupun keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kepolisian (Frisandi & Nugroho, 2026). Hal tersebut berpotensi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat, sehingga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Dalam kerangka teori administrasi publik, pelayanan publik dioperasionalkan melalui indikator kualitas layanan SERVQUAL, seperti *tangibles* (bukti fisik/sarana prasarana), *responsiveness* (ketanggapan petugas), dan *assurance* (jaminan kepastian serta rasa aman). Hal tersebut berinteraksi secara langsung dengan fungsi Hubungan Masyarakat (Parasuraman et al., 1988; Hardiyansyah, 2018). Fungsi Humas Polri tidak sekadar bertindak sebagai penyebar informasi (*information provider*), melainkan berorientasi pada pilar *responsiveness* dengan memfasilitasi komunikasi dua arah untuk merespons keluhan dan aspirasi publik secara cepat (Grunig, 1992; Yuliawati & Irawan, 2016). Selain itu, penyampaian informasi kepolisian yang transparan dan akurat melalui saluran Humas memberikan penguatan pada dimensi *assurance* dan *tangibles*, sehingga kepastian hukum serta profesionalisme pelayanan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat (Cendana & Oktariyanda, 2022). Sinergi antara kejelasan komunikasi Humas dan keterandalan aspek-aspek pelayanan publik ini membentuk persepsi positif yang menjadi fondasi utama dalam mengukur efektivitas tata kelola administrasi publik di tubuh Polri (Denhardt & Denhardt, 2015). Pengintegrasian peran komunikasi ke dalam dimensi operasional pelayanan ini menjadi landasan konseptual untuk menjelaskan bagaimana variabel mediasi bekerja secara struktural dalam memengaruhi kepercayaan publik.

Penelitian mengenai humas kepolisian sebelumnya masih didominasi oleh pendekatan kualitatif yang berfokus pada strategi komunikasi dan pengelolaan media sosial, sementara penelitian mengenai pelayanan publik lebih banyak membahas peningkatan kompetensi pelayanan. Penelitian yang menguji pengaruh peran Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat dengan menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi masih relatif terbatas. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh peran Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat melalui kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) apakah ada pengaruh humas polri terhadap pelayanan publik? (2) apakah ada pengaruh humas polri terhadap kepercayaan masyarakat? (3) apakah ada pengaruh pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat? (4) apakah pelayanan publik memediasi pengaruh humas polri terhadap kepercayaan masyarakat?

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel (Sugiyono, 2023). Populasi penelitian adalah masyarakat di Provinsi Daerah Khusus Jakarta, dengan jumlah sampel 385 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Penggunaan *accidental sampling* dipilih dibanding *purposive* atau *multistage sampling* karena keterbatasan kerangka sampel (*sampling frame*) populasi masyarakat DKI Jakarta yang dinamis dan tidak terdaftar secara pasti, sehingga memungkinkan efisiensi aksesibilitas terhadap responden yang pernah berinteraksi dengan layanan maupun informasi Humas Polri dalam waktu singkat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria: berdomisili di DKI Jakarta, berusia minimal 17 tahun, serta pernah memperoleh informasi dari Humas Polri atau menerima pelayanan publik Polri dalam satu tahun terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring berbasis Google Form dengan skala Likert 5 poin. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator peran *public relations* dari Grunig (1992), kualitas pelayanan publik (SERVQUAL) dari Parasuraman et, al (1988), dan kepercayaan masyarakat dari Harrison (2000). Pengujian efek mediasi dilakukan dengan menganalisis nilai *specific indirect effects* pada SmartPLS melalui pendekatan Zhao et al. (2010), di mana hasil penelitian menunjukkan tipe *complementary partial mediation* karena pengaruh tidak langsung dan pengaruh langsung sama-sama bernilai positif dan signifikan. Analisis data menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan SmartPLS melalui tiga tahapan: evaluasi *outer model* (uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas), evaluasi *inner model* (R-Square, Q-Square, dan *Effect Size*), serta uji bootstrapping untuk pengujian hipotesis.

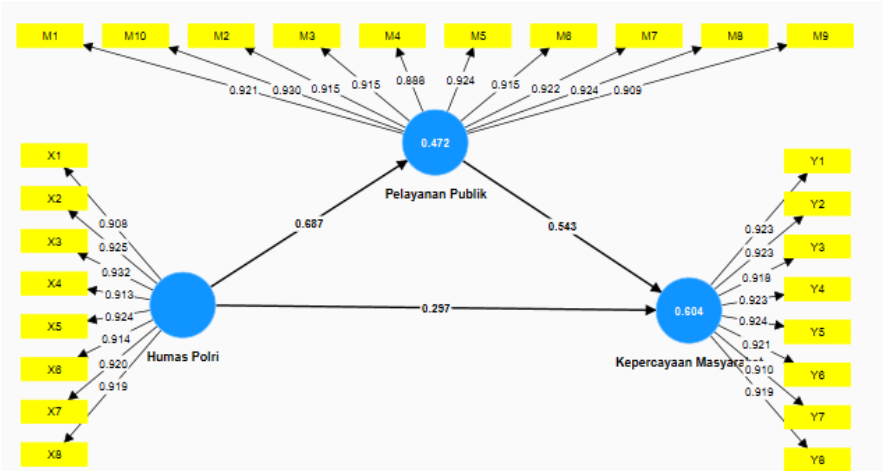
Hasil dan Pembahasan

Penelitian melibatkan 385 responden dengan karakteristik mayoritas perempuan (72,2%), berusia 26-35 tahun (37,7%), berdomisili di Jakarta Selatan (23,4%), berpendidikan S1 (47,0%), bekerja sebagai pegawai swasta (32,7%), dan telah berdomisili di Jakarta lebih dari 10 tahun (51,9%). Sebaran responden yang beragam menunjukkan representasi yang baik dari populasi masyarakat Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta.

Hasil uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas konvergen menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70, dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing variabel: Humas Polri (0,845), Kepercayaan Masyarakat (0,847), dan Pelayanan Publik (0,840). Hasil uji validitas diskriminan melalui kriteria Fornell-Larcker menunjukkan nilai akar kuadrat AVE masing-masing variabel (0,919; 0,920; 0,916) lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk seluruh variabel berada di atas 0,97, menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel.

Hasil analisis deskriptif. Analisis deskriptif variabel Humas Polri menunjukkan rata-rata tertinggi pada pernyataan "Humas Polri membantu memberikan solusi atau klarifikasi terhadap informasi yang menimbulkan keresahan masyarakat" (mean=4,21), sedangkan rata-rata terendah pada "Humas Polri memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan atau masukan" (mean=3,20). Variabel Pelayanan Publik memperoleh rata-rata tertinggi pada "Rekam jejak Polri membuat saya percaya terhadap institusi tersebut" (mean=4,27) dan terendah pada "Saya memandang Polri sebagai institusi yang profesional dalam menjalankan tugasnya" (mean=3,08). Variabel Kepercayaan Masyarakat menunjukkan rata-rata tertinggi pada "Petugas Polri memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat" (mean=4,27) dan terendah pada "Petugas Polri memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung" (mean=3,28).

Analisis outer model merupakan bagian yang memaparkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian. Analisis outer model dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS. Gambaran hasil analisis outer model dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Model PLS

Analisis outer model meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas. Pertama, hasil uji validitas konvergen. Uji validitas konvergen (*convergent validity*) bertujuan untuk mengetahui kemampuan setiap indikator dalam mengukur konstruk atau variabel yang diwakilinya. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,70, sedangkan suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50. Semakin tinggi nilai *outer loading* dan AVE, maka semakin baik kemampuan indikator dalam merepresentasikan variabel yang diukur. Hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Indikator	Humas Polri	Kepercayaan Masyarakat	Pelayanan Publik	AVE
M1			0.921	0,840
M10			0.930	
M2			0.915	
M3			0.915	
M4			0.888	
M5			0.924	
M6			0.915	
M7			0.922	
M8			0.924	
M9			0.909	
X1	0.908			0,845
X2	0.925			
X3	0.932			
X4	0.913			
X5	0.924			
X6	0.914			
X7	0.920			
X8	0.919			
Y1		0.923		0,847
Y2		0.923		
Y3		0.918		
Y4		0.923		
Y5		0.924		
Y6		0.921		
Y7		0.910		
Y8		0.919		

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen, diketahui bahwa seluruh indikator pada variabel Humas Polri, Kepercayaan Masyarakat, dan Pelayanan Publik memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merefleksikan variabel yang diukur dengan sangat baik, sehingga tidak terdapat indikator yang perlu dieliminasi. Adapun nilai AVE pada setiap variabel juga telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan, yaitu lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Kedua, hasil uji validitas diskriminan. Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Metode yang digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah kriteria *Fornell-Larcker*, yaitu dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* pada setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Humas Polri	Kepercayaan Masyarakat	Pelayanan Publik
Humas Polri	0.919		
Kepercayaan Masyarakat	0.670	0.920	
Pelayanan Publik	0.687	0.747	0.916

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan kriteria *Fornell-Larcker*, diketahui bahwa seluruh variabel telah memenuhi persyaratan validitas diskriminan. Variabel humas polri memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,919, lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel kepercayaan masyarakat (0,670) maupun pelayanan publik (0,687). Variabel kepercayaan masyarakat memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,920, lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan humas polri (0,670) dan pelayanan publik (0,747). Adapun variabel pelayanan publik memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,916 yang juga lebih besar dibandingkan korelasinya dengan humas polri (0,687) maupun kepercayaan masyarakat (0,747). Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki tingkat diskriminasi yang baik dan mampu mengukur konstruk yang berbeda satu sama lain.

Ketiga, hasil uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu konstruk. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur variabel yang sama. Reliabilitas konstruk dapat diketahui melalui nilai *Cronbach's Alpha, Composite Reliability (rho_a),* dan *Composite Reliability (rho_c).* Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70. Semakin tinggi nilai reliabilitas yang diperoleh, maka semakin baik tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Humas Polri	0.974	0.974	0.978
Kepercayaan Masyarakat	0.974	0.974	0.978
Pelayanan Publik	0.979	0.979	0.981

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha, Composite Reliability (rho_a),* dan *Composite Reliability (rho_c)* > 0,70. Nilai reliabilitas yang sangat tinggi pada ketiga variabel menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk yang diwakilinya. Hasil tersebut menunjukkan

bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga layak digunakan dalam analisis model struktural dan pengujian hipotesis.

Analisis inner model digunakan untuk untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam penelitian. Pengujian *inner model* dalam penelitian ini dilakukan melalui pengujian nilai R-Square (R^2), Q-Square (Q^2), dan *Effect Size* (F^2).

Hasil Uji R-Square. Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen di dalam model penelitian. Hasil uji R-Square dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-square
Kepercayaan Masyarakat	0.604
Pelayanan Publik	0.472

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa variabel kepercayaan masyarakat memiliki nilai R-Square sebesar 0,604. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dipengaruhi humas polri dan pelayanan publik sebesar 60,4%, sedangkan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adapun pelayanan publik memperoleh nilai R-Square sebesar 0,472. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan Publik dipengaruhi oleh variabel Humas Polri sebesar 47,2%, sedangkan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Hasil Uji Q-Square. Uji *predictive relevance* bertujuan untuk mengetahui kemampuan prediktif model penelitian dalam menjelaskan data observasi. Nilai Q-Square dihitung berdasarkan nilai R-Square dari seluruh variabel endogen. Suatu model dikatakan memiliki kemampuan prediktif yang baik apabila nilai Q-Square lebih besar dari nol ($Q^2 > 0$). Perhitungan nilai Q-Square dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - [(1 - R_1^2)(1 - R_2^2)]$$
$$Q^2 = 1 - [(1 - 0.604)(1 - 0.472)]$$
$$Q^2 = 1 - (0.396 \times 0.528)$$
$$Q^2 = 1 - 0.209$$
$$Q^2 = 0.791$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Q^2 sebesar 0,791. Nilai tersebut lebih besar dari 0 ($Q^2 > 0$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki *predictive relevance* yang baik.

Hasil Uji *Effect Size*. Uji *effect size* (*f-square*) bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Hasil uji *effect size* dapat dilihat pada tabel berikut.

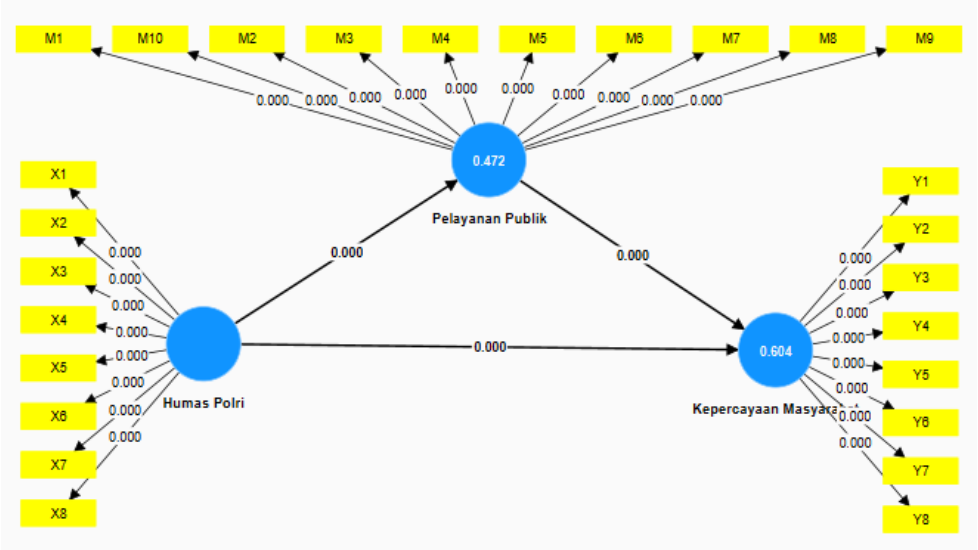
Tabel 5. Hasil Uji *Effect Size*

Pengaruh	F-square
Humas Polri -> Kepercayaan Masyarakat	0.118
Humas Polri -> Pelayanan Publik	0.893
Pelayanan Publik -> Kepercayaan Masyarakat	0.393

Berdasarkan hasil uji *effect size*, diketahui bahwa pengaruh humas polri terhadap kepercayaan masyarakat memiliki nilai *f-square* sebesar 0,118. Nilai tersebut berada pada kategori kecil (*small*), sehingga menunjukkan bahwa humas polri memberikan kontribusi yang relatif kecil terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat secara langsung. Adapun pengaruh humas polri terhadap pelayanan publik memperoleh nilai *f-square* sebesar 0,893. Nilai tersebut berada di atas batas 0,35, sehingga termasuk dalam kategori besar (*large*). Hasil ini menunjukkan bahwa humas Polri

memberikan kontribusi yang sangat kuat terhadap pelayanan publik. Sementara itu, pengaruh pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat memiliki nilai *f-square* sebesar 0,393, sehingga termasuk dalam kategori besar (*large*). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik memberikan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Hasil uji hipotesis. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *bootstrapping*. Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel yang diteliti. *Path coefficient* menjadi kriteria yang digunakan untuk menunjukkan arah dan besarnya pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan searah antar variabel, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Semakin besar nilai path coefficient, maka semakin kuat pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Gambaran model *bootstrapping* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Model *Bootstrapping*

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai P values. Hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila nilai p-values < 0,05. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	T Statistic	P Values	Hasil
H1	Humas Polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik	6.529	0.000	Diterima
H2	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat	23.229	0.000	Diterima
H3	Humas Polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat	13.141	0.000	Diterima
H4	Kualitas pelayanan publik memediasi pengaruh Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat	11.103	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa humas polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil pengujian memperoleh nilai *t-statistic* sebesar 6,529 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai tersebut memenuhi kriteria pengujian karena *t-statistic* > 1,96 dan *p-values* < 0,05, sehingga H1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik humas polri, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 23,229 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai tersebut memenuhi kriteria pengujian, sehingga H2 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa humas polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan nilai *t-statistic* sebesar 13,141 dan *p-values* sebesar 0,000. Oleh karena itu, H3 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa humas polri yang semakin baik akan diikuti oleh meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memediasi pengaruh humas polri terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistic sebesar 11,103 dan p-values sebesar 0,000. Nilai tersebut telah memenuhi kriteria pengujian sehingga H4 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara humas polri dan kepercayaan masyarakat.

Pembahasan mengenai pengaruh humas Polri terhadap pelayanan publik, ditunjukkan dalam hasil penelitian bahwa humas polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik peran humas polri dalam menyampaikan informasi, membangun komunikasi dua arah, memberikan klarifikasi, serta membantu penyelesaian permasalahan publik, maka kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat juga akan semakin baik. Menurut Grunig (2019), *public relations* memiliki fungsi sebagai *communication technician*, *communication facilitator*, *problem solving facilitator*, dan *expert prescriber* yang mendukung terciptanya komunikasi organisasi yang efektif. Fungsi tersebut bertujuan membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan masyarakat. Libriyanti & Patrianti (2026) menjelaskan bahwa public relations berperan membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dengan publik melalui komunikasi yang efektif. Adapu Anggraeni & Yusuf (2026) menjelaskan bahwa komunikasi dua arah yang dibangun public relations menjadi sarana bagi organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat. Peran tersebut semakin penting, karena Aurahman et al. (2025) menyatakan bahwa public relations bertanggung jawab mengelola komunikasi organisasi agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara lebih efektif.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui komunikasi, koordinasi, dan pelayanan yang profesional. Sim & Atong (2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk interaksi langsung antara instansi pemerintah dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan. Proses pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Cendana & Oktariyanda (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditunjukkan melalui kemudahan memperoleh layanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hulopi et al. (2025) yang menjelaskan bahwa dukungan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan nilai pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Khairunnisa et al. (2025) menambahkan bahwa pelayanan yang baik memerlukan kompetensi petugas serta kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam menerima layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Arif & Widiawan (2023) yang menunjukkan bahwa humas Polda berhasil membangun citra positif melalui strategi komunikasi yang terbuka, kerja sama dengan media, serta penyediaan layanan informasi kepada masyarakat. Penelitian Azizah et al. (2023) juga menemukan bahwa pemanfaatan media sosial oleh humas Polres Metro Tangerang Kota mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi sekaligus memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat. Faturrohman & Astuti (2025) juga menjelaskan bahwa penyampaian informasi yang akurat serta klarifikasi terhadap berbagai isu mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap institusi kepolisian. Hasil penelitian ini turut didukung oleh Saifulloh et al. (2022) yang

menyatakan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Polri, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan membentuk pengalaman positif selama masyarakat berinteraksi dengan Polri. Fitriani et al. (2026) menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk melalui pengalaman nyata ketika menerima pelayanan dari suatu institusi. Pengalaman tersebut kemudian berkembang menjadi penilaian terhadap kemampuan dan komitmen organisasi dalam menjalankan tugasnya. Syarafina et al. (2024) menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat merupakan keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen institusi dalam memenuhi harapan publik. Hal tersebut juga sejalan dengan Ishaka et al. (2024) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas akan memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas institusi pemerintah. Maksum et al. (2026) juga menjelaskan bahwa pengalaman pelayanan yang positif akan mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat.

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan konsep kualitas pelayanan publik yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama penyelenggaraan layanan. Menurut Parasuraman dalam Indrawati (2022), kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menggambarkan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Apabila kelima aspek tersebut dapat diwujudkan secara konsisten, masyarakat akan menilai bahwa organisasi memiliki kompetensi dan profesionalisme yang baik. Pratiwi (2025) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan sekaligus membentuk persepsi positif terhadap institusi penyelenggara layanan. Sim & Atong (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat sehingga kualitasnya akan sangat memengaruhi penilaian publik terhadap institusi. Pendapat tersebut diperkuat oleh Cendana & Oktariyanda (2022) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat mampu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Marti et al. (2025) yang menunjukkan bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dipengaruhi oleh pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit, dan rendahnya kualitas respons terhadap laporan masyarakat. Sebaliknya, ketika kualitas pelayanan meningkat, kepercayaan masyarakat juga akan meningkat. Penelitian Adawiyah & Yunus (2024) turut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, karena pelayanan menunjukkan komitmen, kompetensi, kejujuran, dan keadilan institusi. Hasil penelitian Surachman (2026) juga menjelaskan bahwa kepercayaan publik akan meningkat apabila masyarakat menilai proses yang dijalankan institusi berlangsung secara profesional, objektif, dan transparan. Temuan tersebut semakin diperkuat oleh penelitian Rahayu et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi Polri.

Pengaruh Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik peran humas polri dalam menyampaikan informasi, membangun komunikasi yang terbuka, memberikan klarifikasi terhadap isu yang berkembang, serta menjalin hubungan dengan masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Menurut Libriyanti & Patrianti (2026), *public relations* memiliki fungsi membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik melalui komunikasi yang efektif. Keberadaan humas adalah sebagai penghubung yang mampu menciptakan saling pengertian antara organisasi dan

masyarakat. Anggraeni & Yusuf (2026) menjelaskan bahwa komunikasi dua arah yang dijalankan *public relations* memungkinkan organisasi memahami aspirasi masyarakat sekaligus menyampaikan kebijakan secara lebih efektif. Aurahman et al. (2025) juga menyatakan bahwa pengelolaan komunikasi yang baik akan meningkatkan kredibilitas organisasi di mata publik. Pendapat tersebut diperkuat oleh Ibrahim (2024) yang menjelaskan bahwa humas berperan penting dalam membentuk persepsi positif serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori citra organisasi yang menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk melalui persepsi terhadap organisasi yang berkembang dari informasi, pengalaman, komunikasi, serta interaksi yang diterima masyarakat. Sugianto (2020) menjelaskan bahwa citra organisasi merupakan keseluruhan persepsi masyarakat terhadap organisasi yang terbentuk secara bertahap melalui berbagai aktivitas organisasi. Citra yang positif akan menciptakan keyakinan bahwa organisasi memiliki kemampuan, tanggung jawab, dan komitmen dalam menjalankan tugasnya. Ramadhan et al. (2024) menambahkan bahwa citra organisasi dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, pelayanan, dan respons organisasi terhadap berbagai isu yang berkembang di masyarakat. Innayati (2024) juga menjelaskan bahwa citra yang positif akan meningkatkan rasa percaya masyarakat, sedangkan citra yang negatif dapat menurunkan keyakinan publik terhadap organisasi. Hal tersebut juga sejalan dengan Fitriani et al. (2026) yang menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat berkembang dari pengalaman dan persepsi positif yang diperoleh selama berinteraksi dengan institusi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2024) yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi Humas Mabes Polri melalui publikasi media, dialog terbuka, dan penyampaian informasi yang transparan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Penelitian Arif & Widiawan (2023) juga menemukan bahwa keterbukaan informasi serta komunikasi yang baik dari Humas polisi berhasil memperkuat citra positif institusi di mata masyarakat. Faturrohman & Astuti (2025) juga menjelaskan bahwa penyampaian informasi yang akurat disertai klarifikasi terhadap pemberitaan negatif berkontribusi dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap Polri. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Surachman (2026) yang menyatakan bahwa komunikasi yang objektif, transparan, dan mudah dipahami akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Peran pelayanan publik sebagai variabel memediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik mampu memediasi pengaruh humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan humas Polri dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepercayaan masyarakat, serta pengaruh melalui kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Semakin baik humas Polri menjalankan fungsinya dalam menyampaikan informasi, membangun komunikasi dua arah, dan memberikan klarifikasi kepada masyarakat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Hal tersebut akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Yuliawati dan Irawan (2016) menjelaskan bahwa peran humas akan semakin efektif apabila didukung oleh pelayanan publik yang berkualitas sehingga pesan yang disampaikan organisasi dapat diwujudkan melalui pelayanan nyata kepada masyarakat. Frisandi & Nugroho (2026) menyatakan bahwa komunikasi yang dibangun humas mampu memfasilitasi penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat sehingga organisasi dapat melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hal tersebut didukung oleh Libriyanti & Patrianti (2026) yang menjelaskan bahwa public relations berfungsi menjembatani hubungan organisasi dengan publik melalui komunikasi yang saling menguntungkan. Anggraeni & Yusuf (2026) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif akan membantu organisasi memahami kebutuhan masyarakat sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan bentuk nyata pelaksanaan fungsi organisasi kepada masyarakat. Masyarakat menilai institusi dari informasi yang diterima, serta dari pengalaman ketika memperoleh pelayanan secara

langsung. Sim & Atong (2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan wujud interaksi langsung antara instansi pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat, maka persepsi terhadap institusi juga akan semakin positif. Cendana & Oktariyanda (2022) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Pratiwi (2025) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap institusi, karena masyarakat akan menilai profesionalisme organisasi berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima. Hal tersebut sejalan dengan Fitriani et al. (2026) yang menyatakan bahwa pengalaman pelayanan positif merupakan salah satu dasar utama terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap suatu institusi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Marti et al. (2025) yang menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan menjadi salah satu penyebab menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Sebaliknya, ketika pelayanan diberikan secara cepat, transparan, dan sesuai prosedur, kepercayaan masyarakat akan meningkat. Penelitian Saifulloh et al. (2022) juga menjelaskan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Azizah et al. (2023) juga menemukan bahwa komunikasi dua arah yang dilakukan humas melalui media sosial dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, sehingga hubungan antara Polri dan masyarakat menjadi lebih baik. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2024) yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas yang didukung oleh pelayanan yang terbuka dan responsif mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Dengan demikian, pelayanan publik terbukti menjadi mekanisme penting yang memperkuat pengaruh humas Polri dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas Polri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat, serta pelayanan publik terbukti memediasi pengaruh Humas Polri terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin optimal peran Humas Polri dalam menyampaikan informasi, membangun komunikasi dua arah, memberikan klarifikasi, dan memfasilitasi hubungan dengan masyarakat, maka semakin baik kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan mekanisme penting yang memperkuat pengaruh komunikasi publik dalam membangun kepercayaan institusional. Penelitian merekomendasikan penguatan strategi komunikasi publik Humas Polri yang responsif terhadap aspirasi masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan sarana prasarana, peningkatan kompetensi personel, serta penyediaan pelayanan yang adil dan transparan. Upaya mengatasi rendahnya skor partisipasi publik pada indikator ruang dialog interaktif, institusi Polri direkomendasikan untuk menerbitkan kebijakan operasional standar (*SOP*) yang mewajibkan penyediaan kanal komunikasi dua arah berbasis digital, seperti fitur *live chat* responsif dan forum aspirasi publik berkala sehingga saran serta masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan transparan. Penelitian untuk di masa mendatang disarankan untuk mengembangkan model dengan variabel tambahan seperti citra institusi, transparansi, atau akuntabilitas, serta memperluas cakupan wilayah penelitian untuk meningkatkan generalisasi hasil.

Referensi

Adawiyah, S. N. R., & Yunus, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. *Kybernology: Journal of Government Studies, 4*(2), 254–275.

Anggraeni, L., & Yusuf, K. (2026). Implementasi model RACE dalam peran public relations

mempertahankan citra Universitas Paramadina di era digital. *Jurnal Penelitian Inovatif, 6*(1), 389–402. https://doi.org/10.54082/jupin.2204

Arif, M. F., & Widiawan, R. F. (2023). Peran Divisi Humas Polda DIY dalam membangun citra positif. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram, 4*(1), 30–44.

Aurahman, S., Rif'an, M., & Muhyi, A. (2025). Peran public relations dalam komunikasi bisnis di era modern. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik, 2*(6), 861–872. https://doi.org/10.61722/jmia.v2i6.7283

Azizah, T., Muhammad, F., Dea, R. M., Faujiah, E., & Haq, R. (2023). Peran Humas Polres Metro Tangerang Kota dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial. *Jurnal Sains Student Research, 1*(2), 1112–1117. https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.498

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). *Provinsi DKI Jakarta dalam angka 2024*.

Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika, 10*(4), 1089–1100.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.

Fitriani, Rodhiyah, Putri, A. K., Farchana, Q. F., Adella, D., Jannah, V. N., & Suhaimi. (2026). Kepercayaan masyarakat terhadap citra sekolah dasar. *Jurnal Media Akademik (JMA), 4*(4), 1–27.

Frisandi, T. G., & Nugroho, D. R. (2026). Analisis strategi komunikasi publik Humas Polres Kota Sukabumi dalam penyebaran informasi Kamtibmas melalui akun Instagram @polres_sukabumikota. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 11*(2), 258–267. https://doi.org/10.23969/jp.v11i02.51774

Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Free Press.

Grunig, J. E. (Ed.). (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Lawrence Erlbaum Associates.

Gultom, A. F. (2024). Objektivisme nilai dalam fenomenologi Max Scheler. *De Cive: Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 4*(4), 141–150. https://doi.org/10.56393/decive.v4i4.2107

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Harrison, S. (2000). *Public relations: An introduction* (2nd ed.). Thomson Learning.

Hulopi, A., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4*(3), 7776–7784. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3136

Indrawati, B. (2023). Analisis SERVQUAL pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi, 7*(1). https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87

Innayati, E. M. (2024). *Perilaku organisasi*. Penerbit Adab.

Ishaka, M., Adilansyah, Wahyuli, S., & Haeril. (2024). *Etika administrasi publik*. PT Media Penerbit Indonesia.

Khairunnisa, W., Tahir, A., & Abdussamad, J. (2025). Analisis pelayanan dalam meningkatkan kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Sosiologi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 3*(1), 12–19. https://doi.org/10.37905/sjppm.v3i1.464

Libriyanti, S. S., & Patrianti, T. (2026). Peran public relations dalam memperkuat citra brand saluran televisi berbayar Vision+: Studi deskriptif kualitatif di Marketing Communications MNC Channels. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik dan Kebijakan Negara, 3*(2), 98–109. https://doi.org/10.62383/komunikasi.v3i2.993

Maksum, F. A. P., Dwijosusilo, K., & Widyawati, W. (2026). Pengaruh responsive dan empathy terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial (JUPENDIS), 4*(1), 1–20. https://doi.org/10.54066/jupendis.v4i1.3671

Marthin, R., Susilo, A., & Handayani, S. (2023). Dinamika masyarakat urban dan tuntutan akuntabilitas publik di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kebijakan Publik, 8*(2), 112–125.

Miraj, M. M. (2023). Strategi kepolisian dalam pencegahan peredaran perangkat tak bersertifikat di wilayah hukum Polda Metro Jaya. *Jurnal Impresi Indonesia, 2*(10), 983–989. https://doi.org/10.58344/jii.v2i10.3666

Mozin, S. Y., Tutulango, A., Carlos, S. V., Paputungan, F. D., & Fathiya, H. (2026). Penguatan kualitas pelayanan publik melalui standar pelayanan prima dan indikator kinerja terukur. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik dan Kebijakan Negara, 3*(2), 11–23. https://doi.org/10.62383/komunikasi.v3i2.972

Newton, K., & Norris, P. (2000). Confidence in public institutions: Faith, culture, or performance? In S. J. Pharr & R. D. Putnam (Eds.), *Disaffected democracies: What's troubling the trilateral countries?* (pp. 52–73). Princeton University Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratiwi, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada Kopel Bulog Pusat di Jakarta Selatan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen, 4*(1), 56–69. https://doi.org/10.55606/jupiman.v4i1.4906

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.

Putri, N. A. S., Sulma, N. Y., & Pranoto, P. A. (2023). Peran public relations dalam membangun komunikasi dengan publik internal pada PT Indonesia Power Priok POMU. *Innovative: Journal of Social Science Research, 3*(4), 200–209. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3512

Rahayu, F. S., Yapasaputri, J. P., & Sihombing, R. (2024). Strategi Humas Mabes Polri: Meningkatkan kepercayaan publik melalui media massa: Studi kasus demonstrasi penolakan UU Pilkada. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial dan Ilmu Politik, 1*(7), 117–124. https://jurnal.kolibi.org/index.php/retorika/article/view/4549

Rahmadani, S. A., Wisudawanto, R., & Indreswari, E. P. (2025). Peran humas dalam pelaksanaan branding Terminal Tipe A Tirtonadi. *Tuturan: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora, 3*(2), 38–50. https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i2.1658

Ramadhan, S., Muslim, B., Aneta, Y., & Irdhayanti, E. (2024). *Transformasi budaya organisasi: Membangun kesuksesan melalui perubahan budaya*. PT Media Penerbit Indonesia.

Sesuna, Y. S. P. (2025). Integritas dan profesionalisme polisi dalam proses penegakan hukum. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner, 2*(3). https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/1136

Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja pelayanan publik. *FOKUS, 21*(1), 20–27. https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716

Sugianto, L. O. (2020). *Model pengembangan citra perusahaan*. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta.

Syarafina, S., Libriani, A., Asy'Ari, E., & Hardiyanti, I. T. (2024). Pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kelurahan Cikoko Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen, 3*(1), 32–39. https://doi.org/10.59024/jise.v3i1.1037

Tibo, I. T., & Mustafa, I. (2024). Peran Humas Polres Sikka dalam publikasi melalui media sosial Instagram. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 4*(3), 2152–2157. https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

Utomo, M. I. A., & Fitriana, R. T. (2026). Tata kelola administrasi kehumasan berbasis digital untuk efisiensi kinerja Humas Polres Sinjai. *Journal Social Engagement: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 2*(3), 8–13. https://doi.org/10.55638/jsepkm.v2i3.532

Wahid, A. (2023). *Strategi membangun citra dan kinerja lembaga*. Fatiha Media.

Yuliawati, & Irawan, E. P. (2016). Peran cyber public relations Humas Polri dalam memberikan pelayanan informasi publik secara online. *Jurnal Politikom Indonesiana, 1*(1), 208–212.