

# **OPINI ANGGOTA GRUP FACEBOOK INFO CEGATAN JOGJA (ICJ) TERHADAP KINERJA KEPOLISIAN di YOGYAKARTA TAHUN 2017**

**Arif Kurnianto**

**20130530150**

**Departemen Komunikasi, Konsentrasi Advertising**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Arif.kurn24@gmail.com**

---

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan Opini dari masing-masing anggota komunitas Info Cegatan Jogja terhadap kinerja kepolisian di Yogyakarta tahun 2017. Opini yang dibangun oleh anggota komunitas ICJ secara tidak langsung menjadi indikator ketercapaian dari kinerja kepolisian di Yogyakarta. Indikator dari opini tersebut dilihat dari tugas pokok kepolisian yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik dalam menentukan informan yaitu menggunakan teknik purposive sampling, berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian. Isi dari penelitian ini merupakan hasil dari pengambilan data dengan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap lima informan dari anggota komunitas Info Cegatan Jogja.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa anggota komunitas ICJ mempunyai pendapat yang berbeda-beda terhadap kinerja kepolisian. Pada penelitian ini opini yang muncul dipengaruhi oleh faktor persepsi, yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu terkait dengan apa yang pernah dilihat, dirasakan, dan dialami oleh seseorang terhadap suatu permasalahan dan faktor media terkait konten atau isi dari berita yang disampaikan melalui media berkaitan dengan berita-berita dan pendapat yang berkembang yang mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang.

**Kata Kunci : Opini, Komunitas Info Cegatan Jogja, kinerja Polisi**

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat, khususnya bidang teknologi komunikasi yaitu ditandai dengan munculnya era Internet. Perkembangan internet didukung oleh beberapa teknologi canggih seperti komputer, *smartphone/ Gadget* untuk memudahkan manusia dalam mengakses internet. Banyaknya pengguna internet tak lepas dari adanya Media Sosial yang berkembang saat ini seperti Facebook, Twitter, Blog, Youtube, Instagram, Path dll. Facebook merupakan media sosial yang cukup populer dikalangan masyarakat. Hal yang dilakukan di facebook umumnya adalah menjalin interaksi dan mencari informasi dengan teman-teman mereka saat ini. Setelah mereka menambahkan teman, mereka akan membuat kelompok-kelompok di facebook (Kartika,S. 2015:15). Kelompok-kelompok ini bisa saja kelompok teman, kuliah, kelompok hobi, komunitas, kelompok profesi dll. Salah satu kelompok yang terbentuk dari facebook adalah komunitas Info Cegatan jogja.

Komunitas Info Cegatan Jogja adalah sebuah komunitas yang pada awalnya dibentuk sebagai media penyalur keluhan-keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik di Yogyakarta yang menggunakan facebook page sebagai

sarana media berinteraksi dan berkomunikasi satu dengan lainnya. Pada awal berdirinya grup ini hanya berbagi informasi seputar operasi/ cegatan/ razia lalu lintas di sekitar Jogja. Lambat tahun Info Cegatan Jogja adalah grup terbuka yang dapat berbagi informasi seputar kriminalitas, kecelakaan, info lalulintas, info kehilangan setra kejadian aktual yang terjadi di kota Jogja.

Berbagai kepentingan bercampur menjadi satu di dalam grup ICJ tersebut, mulai dari permasalahan pribadi, curhatan mengenai permasalahan publik yang kurang memuaskan dan kejadian- kejadian aktual lainnya. Permasalahan- permasalahan yang dialami oleh masyarakat sendiri atau yang pernah dialami oleh orang lain tentang pelayanan publik dapat melibatkan beberapa instansi- instansi di Jogjakarta, seperti instansi kepolisian. Dalam menjalankan fungsi pelayanan Polri dihadapkan pada masyarakat yang memiliki kebutuhan dan kepentingan yang berbeda atas jasa layanan publik. Dengan munculnya berbagai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan dengan kualitas yang baik terhadap kebutuhan terutama rasa aman. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

Tugas utama institusi kepolisian dalam perkembangan sejarahnya yaitu pada penegakan hukum (*law enforcement*), memelihara ketertiban umum (*order maintenance/ peacekeeping*), serta pelayanan masyarakat (*provide service*). Sehingga dalam penelitian ini indikator kinerja polisi di Yogyakarta dapat dilihat dari tugas pokok seperti yang tertera dalam pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 mengenai tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu; memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Polisi dalam tugasnya dilapangan adalah cerminan sebenarnya dari kinerja instansi tersebut., maka apapun yang ingin dilakukan oleh polisi, pada akhirnya pendapat masyarakat ditentukan oleh kinerja di lapangan. Untuk itu penelitian ini mencoba mendekripsikan dan mengetahui pendapat masyarakat akan kinerja aparat kepolisian di Yogyakarta. Hal yang tentu saja terkait dengan opini yang beredar di kalangan anggota ICJ.

Dari adanya informasi yang berkembang dalam grup ICJ tentang kejadian yang melibatkan instansi kepolisian, setiap informan mempunyai pendapat yang beragam dalam menanggapi isu tersebut. Opini seseorang

timbul sebagai hasil pembicaraan tentang masalah-masalah yang dianggap kontroversial yang menimbulkan pendapat yang berbeda-beda (Olii,H 2011:33). Opini yang timbul dari anggota grup facebook ICJ tentang kinerja kepolisian di Jogjakarta adalah beragam.

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana Opini Anggota grup Facebook Info Cegatan Jogja (ICJ) Terhadap Kinerja Kepolisian di Yogyakarta Tahun 2017?”

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Opini adalah serapan dari bahasa asing (*opinion*), merupakan tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata (*intangible*), baik dalam bentuk opini tertulis maupun lisan. Bisa juga sebagai perilaku, sikap tindak, pandangan, tanggapan dan lain sebagainya. (Ruslan, R.2012:65). Setiap orang mempunyai penafsiran yang berbeda terhadap suatu permasalahan yang sedang terjadi. Menurut William Albig, Opini berupa reaksi pertama dimana orang mempunyai rasa ragu-ragu terhadap suatu masalah yang lain dari kebiasaan, ketidak cocokan, dan adanya perubahan penilaian, sehingga

unsur-unsur tersebut mendorong orang untuk saling mempertentangkannya (Sunarjo, Djoenasih 1995:261). Persepsi adalah akar dari opini sehingga faktor pembentuk persepsi juga sebagai proses pembentukan opini.

Semua pembentukan opini didasarkan pada pengalaman pribadi (*field of experience*) dan pengalaman orang lain secara langsung ataupun tidak langsung diketahui oleh individu dan terkenal sebagai *frame of reference* (Sunarjo, 1997:87). Sesuai dengan makna dari istilah yang dikandungnya, opini individual adalah pendapat seseorang secara perorangan mengenai sesuatu yang terjadi di masyarakat. Pendapat itu bisa setuju bisa juga tidak setuju, baru diketahui bahwa orang-orang lain yang sependapat dan ada yang tidak sependapat dengan dia, setelah ia memperbincangkannya dengan orang lain (Uchjana.E, 1992:89). *Personal opinion*/ opini individu adalah penafsiran individual mengenai berbagai masalah di mana terhadapnya tidak terdapat suatu pandangan yang sama. Namun ada pula yang menerangkan bahwa opini personal itu adalah suatu penafsiran mengenai fakta-fakta yang dihadapi, di mana dalam penafsiran itu terdapat kesulitan untuk memberi pembuktian atau penentangan dengan segera.

Sumber opini personal sebenarnya sangat sulit diketahui bahkan oleh orang yang berkepentingan sendiri, karena seseorang tidak dapat memastikan berapa banyak ide-ide yang dimilikinya, manakah yang tumbuh dari pikirannya sendiri dan mana pula yang terjadi karena pengaruh lingkungannya. Dengan demikian, pertumbuhan opini personal berjalan pengaruh mempengaruhi secara timbal balik (Emory S Bogardus).

Dalam memahami opini seseorang dan publik, menurut R.P Abelson dalam Ruslan, R (2012: 66-67) opini mempunyai kaitan erat dengan:

1. Kepercayaan mengenai sesuatu (*belief*)

Belief adalah kepercayaan seseorang mengenai suatu hal. Secara spesifik, kepercayaan adalah anggapan yang bersifat subjektif bahwa suatu objek atau peristiwa punya ciri atau nilai tertentu. Anggapan yang berkembang dalam kepercayaan dapat terbentuk dengan adanya bukti atau tidak ada bukti yang mendukung.

2. Apa yang sebenarnya dirasakan atau menjadi sikapnya (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perasaan atau suasana hati seseorang mengenai orang,

organisasi, persoalan, atau objek. Sikap menggambarkan predisposisi seseorang untuk mengevaluasi masalah kontroversial dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan. Secara singkat, sikap adalah suatu cara melihat situasi (Moore,F, 2004:55).

Menurut Croscey (1997) dalam (Suciati, 2015: 133) berpendapat bahwa, sebuah sikap merupakan kecenderungan untuk menerima atau menolak sesuatu berdasarkan pengalaman dan norma yang dimiliki seseorang untuk berperilaku dengan cara yang khusus untuk merespon sesuatu di luar dirinya.

3. Persepsi (*Perception*), yaitu suatu proses memberikan makna

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus indrawi (Rakhmat, 2012:50). yang berakar dari beberapa faktor, yakni:

- a. Latar belakang budaya, kebiasaan dan adat-istiadat yang dianut seseorang atau masyarakat.

- b. Pengalaman masa lalu seseorang/ kelompok tertentu menjadi landasan atas pendapat atau pandangannya.
- c. Nilai-nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan yang dianut atau nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat).
- d. Berita-berita, dan pendapat-pendapat yang berkembang yang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang. Bisa diartikan berita-berita yang dipublikasikan dapat sebagai pembentuk opini masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kualitatif. Metode Deskriptif menitikberatkan pada penelitian lapangan, yang didukung dengan wawancara (*interview guide*) dan dokumentasi untuk mendapatkan teori-teori dan data-data yang dibutuhkan. Peneliti berupaya mendeskripsikan opini anggota grup facebook Info Cegatan Jogja, tujuan penelitian pada intinya mendeskripsikan opini dan mendeskripsikan faktor-faktor yang

mempengaruhi opini mengenai tugas pokok terhadap kinerja polisi di Yogyakarta.

Penentuan informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Kriteria Informan yang akan diwawancarai adalah lima anggota komunitas Info Cegatan Jogja (ICJ) yaitu: admin, moderator, dan tiga member yang tergabung dalam komunitas ICJ. Data-data yang diperoleh dari anggota ICJ difokuskan pada opini yang tercipta oleh kinerja polisi di Jogjakarta. Dalam upaya pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian, peneliti menggunakan beberapa metode, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan agar dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah sekaligus mempermudah penyusunan penelitian tersebut. Sedangkan analisis data, penulis menggunakan model analisis interaktif. Peneliti tetap melakukan proses reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan dengan verifikasi saat proses pengumpulan data, selama proses pengumpulan data berlangsung.

## **HASIL PENELITIAN**

Peneliti dapat melihat berbagai macam opini yang disampaikan berdasarkan dari pendapat atau penafsiran dari masing- masing anggota komunitas ICJ berkaitan dengan kinerja kepolisian,

menyangkut beberapa aspek tugas polisi diantaranya: Pertama; memelihara keamanan dan ketertiban Kedua; menegakkan hukum. Ketiga; melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh (Sunarjo, 1997:87) bahwa Semua pembentukan opini didasarkan pada pengalaman pribadi (*field of experience*) dan pengalaman orang lain secara langsung ataupun tidak langsung diketahui oleh individu dan terkenal sebagai *frame of reference*.

### **1. Opini Terhadap Kinerja Kepolisian Menurut Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 Tentang tugas pokok Kepolisian**

Ketercapaian kinerja dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh polisi kepada masyarakat, melihat slogan utama kepolisian yaitu melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. menurut Prawirosentono (2008), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Namun yang terjadi pada kinerja memelihara keamanan dan ketertiban,

kepolisian di Yogyakarta ini pada realisasinya belum berjalan dengan baik. Upaya- upaya yang dilakukan kepolisian yaitu mendengarkan keluhan kesah warga masyarakat dengan cara merespon melalui media sosial. Dengan cara itu polisi menjadi lebih cepat dan efektif karena masyarakat tidak harus melapor di kantor kepolisian. Selain itu polisi juga melakukan sweeping untuk menjaga keamanan untuk mengantisipasi tindak kejahatan yang pada umumnya dilakukan pada malam hari. Tindakan ini belum bisa *mengcover* seluruh wilayah di kota jogja, sehingga masih saja ada pemberitaan terkait dengan kasus kejahatan di malam hari salah satunya klithih dan pembegalan. Terkait dengan ketertiban masyarakat yang menjadi sorotan dalam penelitian ini khususnya di jalan raya, yaitu mengenai kurangnya pengawasan dan mekanisme penilangan di jalan serta informasi dan sosialisasinya, dalam hal ini yaitu penerapan sistem e-tilang yang banyak dikeluhkan masyarakat. Masyarakat nampaknya kurang mengetahui sistem penilangan ini. Ketidaktaun serta minimnya informasi ini bisa jadi dimanfaatkan oknum kepolisian untuk melakukan pungli atau sebagai jalan pintas bagi masyarakat yang belum mengerti aturan yang baru ini.

Selanjutnya pada aspek penegakan hukum merupakan tugas pokok polisi sebagai profesi mulia, yang aplikasinya harus berdasarkan undang-undang yang berlaku dan hak azasi manusia. Maka inti dan arti penegakkan hukum terletak pada kegiatan menyeraskan nilai-nilai yang terjabarkan di dalam kaidah-kaidah yang sesuai dengan landasan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mempertimbangkan hak asasi manusia untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan kedamaian di masyarakat. Pada realisasinyaa penegakkan hukum di Jogjakarta nampaknya sudah cukup baik, dilihat dari kasus klithih yang sempat meresahkan masyarakat. Upaya yang dilakukan polisi untuk menindak tegas para pelaku klithih ini masih dilema dalam menjatuhkan hukuman, karena mayoritas pelaku adalah remaja dibawah umur. Sehingga mereka dilindungi oleh Undang- undang perlindungan anak, disisi lain hukum harus tetap dijalankan sesuai dengan dakwaan.

Kemudian pada kinerja polisi dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi kepolisian, kepolisian berusaha melindungi seluruh masyarakat dengan mencegah terjadinya gangguan-gangguan yang ada dimasyarakat. Misalnya dengan kegiatan pengaturan, penjagaan,

pengawasan, pengamanan dan melakukan patroli berregu dan rutin untuk mengantisipasi kriminalitas, kejahatan dan memantau keadaan yang mengancam keamanan seluruh masyarakat di Yogyakarta ini agar terciptanya situasi Kamtibmas yang kondusif sehingga masyarakat dapat melaksanakan aktifitas dengan lancar, tenang, aman dan nyaman.

Dari sisi pelayanan oleh kepolisian dari berbagai aspek terkait pada pelayanan tersebut, paling banyak di nilai oleh informan pada penelitian ini perlu pembenahan pada sistem birokrasinya, seperti pelayanan teknis dan nonteknis yaitu pada lamanya sistem atau prosedur yang harus dilakukan masyarakat, panjangnya alur pelayanan, serta perlunya pemerataan kualitas pelayanan seperti pada aspek non teknis yaitu pemerataan kualitas SDM yang perlu ditingkatkan. Karena masih saja terjadi polisi yang semena-mena, berperilaku arogan, berkata menggunakan intonasi tinggi yang kurang sopan dalam melayani masyarakat.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Opini Informan**

Berdasarkan pemaparan tentang temuan opini pada penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa opini yang dimiliki oleh seseorang ditentukan oleh beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebagaimana menurut R.P Abelson dalam

Ruslan, R (2012: 66-67) opini dipengaruhi oleh faktor kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), persepsi (*perception*). Akar dari opini sebenarnya tak lain adalah persepsi, yang ditentukan oleh faktor seperti : latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai- nilai yang dianut, dan berita- berita yang berkembang.

Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi anggota komunitas Info Cegatan Jogja terhadap kinerja kepolisian adalah faktor pengalaman pribadi. Sesuai dengan pernyataan (Siagian, 2006) pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya. Pengalaman pribadi berdasarkan apa yang pernah dialami sendiri dan yang pernah dilihat mengenai permasalahan atau kejadian terkait dengan apa yang pernah dilihat, dirasakan, dan dialami oleh seseorang, sehingga mempengaruhi pendapatnya.

faktor yang mempengaruhi opini selanjutnya adalah persepsi dimana peran media sosial berperan terhadap terbentuknya opini. Pada penelitian ini peran media sosial facebook dalam grup ICJ berperan besar terhadap opini dari setiap informan. Karena media sosial banyak memuat permasalahan atau isu-isu yang berhubungan dengan khalayak,

sehingga banyak masyarakat menggunakannya sebagai penyalur aspirasinya. Sebagaimana disampaikan Nurudin dalam jurnal komunikator Vol.7 No.2 2015 hal 98 dinyatakan bahwa karena pengaruh media sosial sedemikian hebat pada sikap dan perilaku masyarakat, tentu mereka akan menggunakannya untuk ekspresi diri. Ekspresi diri ini salah satunya pola penggunaannya sebagai tempat katarsis (penyalur ketidakpuasan, uneg-uneg, kritik, komentar atas kejadian atau yang dirasakan manusia). Berita yang ditampilkan atau diekspose keluar oleh media merupakan cara efektif pembentukan opini seseorang, isi atau konten media yang di publikasikan oleh berbagai media itu mengandung pembentukan opini. Hal tersebut sesuai dengan (Sumadiria, 2005:65) bahwa berita adalah laporan tercepat mengenai fakta atau ide terbaru yang benar, menarik dan atau penting bagi sebagian besar khalayak, melalui media berkala seperti surat kabar, radio, televisi, atau media online internet.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, hasil penelitian ini adalah jika dilihat kinerja kepolisian dari berbagai aspek tugas pokok, menjadi acuan tersendiri bagi anggota komunitas ICJ dalam membangun opini. Pada aspek

memelihara kemandirian dan ketertiban masyarakat seluruh informan dalam penelitian ini, peneliti mengungkapkan polisi cukup responsif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat terutama melalui media sosial, namun belum semua tercover. Terkait dengan ketertiban masyarakat khususnya di jalan raya yaitu mengenai kurangnya pengawasan dan mekanisme penilangan di jalan serta informasi dan sosialisasinya.

Pada aspek menegakkan hukum tiga dari lima informan dalam penelitian ini beranggapan bahwa kinerja dalam menegakkan hukum ini sudah cukup baik, namun yang menjadi catatan yaitu lamanya prosedur yang harus dilalui jika akan membuat laporan kepolisian. Dari sisi keadilan dalam menegakkan hukum, polisi cukup dilema dengan kasus kejahatan yang melibatkan anak dibawah umur.

Kemudian pada aspek melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Pada aspek melindungi dan mengayomi masyarakat ini seluruh informan dalam penelitian ini mengapresiasi kinerja kepolisian dalam meminimalisir dampak gangguan KAMTIBMAS (keamanan dan ketertiban masyarakat) dalam upaya melindungi dan mengayomi masyarakat. Pada aspek melayani masyarakat dinilai seluruh informan cukup baik, namun

masih banyak kekurangan dari segi teknis maupun non teknis, yaitu perlu pembenahan pada sistem birokrasinya serta kualitas SDM (sumber daya manusia) yang berhubungan dengan moral, etika, disiplin dan lain sebagainya.

Adapun opini yang dibangun oleh masing-masing anggota komunitas tersebut ditentukan oleh beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi opini dari masing-masing anggota komunitas Info Cegatan Jogja dalam menilai kinerja kepolisian di Yogyakarta tersebut dari faktor persepsi. Karena akar dari opini sebenarnya tak lain adalah faktor persepsi menyangkut pada faktor pengalaman masa lalu terkait dengan apa yang pernah dilihat, dirasakan, dan dialami oleh seseorang terhadap suatu permasalahan. Kemudian faktor media, yaitu terkait konten atau isi dari berita yang disampaikan melalui media berkaitan dengan berita-berita dan pendapat yang berkembang yang mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran-saran yang peneliti berikan yang nantinya sebagai bahan masukan untuk :

Instansi Kepolisian di Yogyakarta:

1. Instansi kepolisian di Yogyakarta harus lebih

meningkatkan kinerjanya dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, Menegakkan hukum, dan Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam memanfaatkan teknologi dan internet dalam menunjang kinerja mereka. serta dapat mampu merangkul elemen-elemen masyarakat dan komunitas.

2. Kepolisian di Jogjakarta harus melakukan perbaikan atas evaluasi yang ada dengan lebih memperhatikannya sistem birokrasi pelayanan dan pemerataan kualitas pelayanan secara teknis maupun non teknis seperti kualitas SDM (sumber daya manusia) dalam melayani masyarakat.

Penelitian Selanjutnya:

Dapat mengembangkan penelitian dengan variabel tingkat kepuasan, yang menyangkut pada pengukuran kinerja, dengan menggunakan metode kuantitatif.

### **DAFTAR PUSTAKA.**

Bogardus, Emory S. 1991. *The marketing public opinion.* New York: Association Press.

- Effendy, O. 1992. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Hamidati. dkk. 2011. *Komunikasi 2.0 Teori dan Implikasi*. Yogyakarta: ASPIKOM
- Herdiansyah. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kartika, S. 2015. *Information and Communication Technology, dan Literasi Media Digital*. Yogyakarta: ASPIKOM
- Moleong. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore H, Frisher. 2004. *HUMAS Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nimmo,Dan. 1989. *Komunikasi Politik*. Bandung: Goodyear Publishing Co.
- Olii, H dan Novi Erlita. 2011. *Opini Publik*. Jakarta: Indeks.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi konsep dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rakhmat, J. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sastropetro,S. 1987. *Pendapat publik, pendapat umum, & pendapat khalayak dalam komunikasi sosial*. Bandung: Remadja Karya
- Siagian, Sondang P. 2006. *Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sumadiria. A.h. 2005. *Jurnalistik Indonesia, Menulis Berita dan Feature, Panduan Praktis Jurnalis Profesional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sunarjo, Djoenasih S. 1995. *Himpunan Istilah Komunikasi edisi ketiga*. Yogyakarta: Liberty.
- Sunarjo, Djoenasih S. 1997. *Opini Publik*. Yogyakarta: Liberty
- Suciati, 2015. *Komunikasi Interpersonal Sebuah Tinjauan Psikologis dan Perspektif Islam*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Sugiyono. 2005. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal:
- Hardi, R. (2014). “Opini Masyarakat Dalam Program Pusat Pelatihan Pertanian Pedesaan Swadaya Masyarakat (P4S) Pemerintah Kabupaten Kampar”. *Jom FISIP* Vol 1, No. 2, 1-12.
- Buluara, A.J, Cangara, H dan Fatimah,J.M. (2015). “Opini Tokoh Masyarakat Terhadap Peranan Polisi Sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat di Daerah Rawan Konflik Kota Makassar”. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, Vol.4, No.4, 435-448.
- Nurudin. "Media Sosial Sebagai Katarsis Mahasiswa". *Jurnal komunikator*. vol 7 no. 2 tahun 2015 hal 93-102.
- Internet:  
<https://www.facebook.com/groups/info.cegatan.jogja/members/> (diakses pada tanggal 28/03/2017, pukul 20.00).
- Peraturan perundang-undangan UUD 1945  
 Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 mengenai tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia.