

BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada BAB III ini peneliti akan menjelaskan hasil data penelitian yang diperoleh mengenai pembentukan opini anggota grup Facebook Info Cegatan Jogja terhadap kinerja kepolisian di Yogyakarta tahun 2017. Penelitian ini menjelaskan tentang proses terjadinya opini dari ke lima informan mengenai kinerja kepolisian di Yogyakarta pada tahun 2017. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai analisis terhadap data-data yang dikumpulkan berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan, serta pembahasan di seputar data yang diperoleh. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan opini anggota grup Facebook Info Cegatan Jogja terhadap kinerja kepolisian di Yogyakarta tahun 2017, sehingga untuk mencapai hal tersebut dilakukan penelitian di lapangan. Data yang dikumpulkan berupa data primer yaitu berasal dari wawancara dan data sekunder yang mendukung dalam penelitian ini.

A. Sajian Data

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan didapatkan data mengenai identitas informan dan opini dari masing-masing informan. Namun sebelum peneliti memaparkan data mengenai persepsi dari masing-masing informan, terlebih dahulu peneliti akan memaparkan identitas dari masing-masing informan yang peneliti jadikan sebagai sampel penelitian.

1. Profil Informan

Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti. Informan (narasumber) dalam penelitian ini adalah anggota dari komunitas Info Cegatan Jogja. Informan untuk penelitian ini adalah:

a) Yanto Sumantri

Yanto Sumantri atau akrab disapa Antok. Beliau lahir pada 3 November tahun 1982 silam. Mas Antok merupakan Founder sekaligus sebagai admin dari komunitas Info Cegatan Jogja (ICJ). Kini ia tinggal bersama keluarga di daerah Dongkelan Yogyakarta, mempunyai seorang istri dan dikaruniai seorang anak yang kini sudah menginjak sekolah dasar. Dalam kesehariannya mas Antok bekerja sebagai swasta di bidang perbaikan alat elektronik khususnya *Smartphone*. Dalam komunitas ICJ tersebut mas Antok menjabat sebagai admin. Tugas koordinator media atau admin yaitu memantau postingan atau komentar yang menyalahi aturan grup yang berlaku. Admin berhak memperingatkan anggota yang melanggar atau bahkan mengeluarkannya dalam grup jika postingan atau komentar sudah melenceng dari batasannya.

b) Hartanto Wijaya

Hartanto Wijaya atau kerap disapa bung Yoell, beliau lahir di Yogyakarta 29 Juli tahun 1969 silam. Kini beliau tinggal di Bantul tepatnya di Jogonalan Lor. Beliau sudah berumah tangga mempunyai seorang istri dan dikaruniai dua orang anak. Dalam kesehariannya pak Hartanto bekerja sebagai wiraswasta di bidang bisnis kuliner atau oleh-oleh khas Jogja yaitu bakpia yang bertempat di jalan

Wates Km. 6,5 Ambarketawang Sleman Yogyakarta. Pak Hartanto juga juga sering menjadi saksi dalam sebuah perkara hukum. Dalam komunitas ICJ, Pak Hartanto menjabat sebagai Moderator. Peran dalam komunitas yaitu mengkondisikan postingan atau komentar yang “*Urgent*” yang sifatnya butuh moderator atau sebagai saksi.

c) Ahmad Wahyudi

Ahmad Wahyudi atau sering dipanggil mas Solopok. Pria yang berkepalai prontos ini lahir pada tanggal 12 desember 1992 di Yogyakarta. Saat ini ia tinggal di perumahan Pendowo Asri Blok A No.14 Bantul DIY. Beliau bekerja di salah satu perusahaan swasta di kota Jogja dengan status belum berkeluarga. Dalam komunitas dia berperan sebagai Relawan/ anggota yang berperan sebagai penghubung atau koordiantor member- member lain. Yang selalu siap jika dibutuhkan bantuannya oleh member terdekat.

d) Agus Budi

Agus adalah mahasiswa aktif di salah satu perguruan tinggi swasta di Jogjakarta, selain aktif dalam kuliah ia juga aktif dalam menggunakan media sosial seperti facebook dan instagram, ia juga tergabung menjadi salah satu anggota komunitas ICJ yang aktif mengakses info di grup facebook.

e) Atalarik akbar

Akbar juga adalah mahasiswa aktif di salah satu perguruan tinggi swasta di kota Jogja. selain itu ia aktif di berbagai organisasi di kampusnya. Ia juga sering menggunakan media sosial dalam mencari informasi-informasi di kota Jogja, sehingga ia juga tergabung dalam grup/komuitas info cegatan jogja ini.

2. Opini Informan Terhadap Kinerja Kepolisian Yogyakarta pada Tahun 2017

Dalam sebuah komunitas yang berbasis online, Info Cegatan Jogja merupakan sebuah komunitas yang tidak hanya saling berinteraksi dalam media online saja, akan tetapi saat ini ICJ bertransformasi menjadi komunitas yang melakukan interaksi langsung dilapangan. Artinya saat ini ICJ sudah melakukan kegiatan sosial kepada masyarakat di kota Jogja. *Image* komunitas online yang dulunya hanya bisa menulis dan membaca dan berkomentar dalam grup facebook, kini mulai terkikis dengan adanya aksi yang dilakukan komunitas Info Cegatan Jogja dalam kurun waktu hampir empat tahun ini. Kegiatan yang dilakukan komunitas ini bukan hanya sekedar ngobrol atau nongkrong di pinggir jalan atau istilahnya adalah kopdar (kopi darat).

Seiring berjalanya waktu, dengan berbagai arus informasi yang masuk dalam postingan. Kini komunitas Info Cegatan Jogja mulai dipantau oleh beberapa instansi pemerintah atau swasta di Jogjakarta seperti instansi kepolisian, dinas sosial, dinas kebakaran, dan instansi- instansi terkait yang lain. Karena setiap postingan yang masuk dalam beranda grup ICJ banyak menyajikan berita yang berkaitan dengan permasalahan publik, sehingga solusinya harus ke beberapa instansi tersebut.

Instansi kepolisian merupakan salah satu pihak yang diuntungkan dengan adanya komunitas Info Cegatan Jogja. Setiap informasi yang masuk melalui grup ICJ, dari pihak kepolisian selalu memantau berita-berita yang berkaitan dengan tugas mereka. Hal sebaliknya juga dilakukan oleh komunitas ICJ melalui grup

Facebook ICJ yakni sebagai ruang untuk menampung aspirasi dari masyarakat, khususnya yang mengikuti grup ICJ tersebut. Berita-berita yang masuk melalui grup ICJ dapat dijadikan sumber informasi bagi instansi kepolisian di Jogjakarta. Sifat pertukaran informasi sangat cepat maka pihak kepolisian harusnya lebih selektif dalam mencari kebenaran dari postingan di grup tersebut, guna untuk menunjang kinerja polisi sesuai dengan tugas yang seharusnya.

Terkait dengan kinerja kepolisian di Yogyakarta, kehadiran kepolisian tidak dapat dipisahkan dari suatu sistem yang melingkupinya yaitu masyarakat. Dari berbagai informasi yang membahas tentang kepolisian dapat disimpulkan adanya keterkaitan peran polisi dengan perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, beban tugas dan peran kepolisian senantiasa mengalami perubahan dari masa ke masa. Tugas utama institusi kepolisian dalam perkembangan sejarahnya yaitu pada penegakan hukum (*law enforcement*), memelihara ketertiban umum (*order maintenance/ peacekeeping*), serta pelayanan masyarakat (*provide service*).

Namun dengan dampak kinerja kepolisian tersebut menimbulkan adanya perbedaan pendapat dari anggota yang tergabung dalam komunitas Info Cegatan Jogja mengenai imbas dari kinerja kepolisian di Yogyakarta. Seperti yang dapat dilihat dari masing-masing pendapat anggota komunitas Info Cegatan Jogja dalam mendeskripsikan kinerja polisi di Jogjakarta sebagai berikut berkaitan dalam menjalankan tugasnya sebagai sebuah instansi, kepolisian Jogjakarta juga mempunyai 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. Seperti yang dapat dilihat dari masing- masing anggota komunitas Info Cegatan Jogja dalam melihat kinerja kepolisian dari pasal 13 UU NO. 2 tahun 2002 sebagai berikut:

A. Opini informan Terhadap Kinerja Polisi dalam Aspek Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

a) Yanto.s

Kepolisian di Jogjakarta telah berupaya dalam mewujudkan tugas pokok kepolisian sesuai dengan peraturan perundang- undangan pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002. Dalam menjalankan aspek yang pertama yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dilihat dari maraknya kejahatan di malam hari, usaha yang dilakukan kepolisian Jogjakarta yaitu melakukan sweeping secara intensif pada malam hari di jalan- jalan yang dinilai rawan tindak kriminal klithih tersebut. Ketika bertugas mereka menyamar dengan menggunakan pakaian preman agar tidak diketahui identitasnya oleh para pelaku kejahatan.

Respon dari pihak kepolisian juga berupaya optimal dalam menangani kasus kejahatan, dalam artian merespon pemberitaan dari media sosial facebook, bahkan sekarang ini postingan yang berindikasi klithih di dalam beranda grup ICJ dapat menjadi sumber informasi yang utama bagi kepolisian untuk dapat menentukan tindakan selanjutnya dalam hal penanganan kasus kriminal. Usaha yang dilakukan yakni sebagaimana dianyakan sebagai berikut:

“yaa kalo dilihat selama ini usahanya sudah bagus dari di media-media, yaitu responya cepat, contohnya ya kalau ada postingan “klithih”, polisi tanpa dikasih tau mereka sudah memantau, dan biasanya langsung datang

ke TKP, jika benar itu beritanya. Terutama yang dikodya sendiri ada tim khusus untuk patroli malam pada jalan- jalan yang dinilai rawan tindak kriminal klithih, bahkan menyamar dengan tidak berseragam atau pakaian preman. Dan mereka juga mau mencari informasi di komunitas, seperti memantau dalam postingan di ICJ”.

Penanganan terhadap tindak kriminal oleh kepolisian di Jogjakarta nampaknya menuai pro dan kontra oleh masyarakat. Usaha yang dilakukan oleh pihak kepolisian dengan mengaplikasikan *command center* atau ruang pengendali darurat. Fungsinya yaitu untuk mengatasi segala permasalahan yang terjadi dengan cepat. Pemanfaatan teknologinya yakni dengan menggunakan CCTV yang dapat menunjang tugas kepolisian dalam mengantisipasi tindakan kriminal dijalanan. CCTV di pasang di ruang-ruang publik, seperti jalan raya, tempat wisata atau tempat strategis lainnya. Laporan masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni dengan aplikasi Polisikita, call center, grup Facebook (Info Cegatan Jogja dan info kecelakaan dan kriminalitas jogja). Polisi juga harus selektif dalam memilah informasi dari masyarakat, agar tidak terjadi informasi palsu atau *hoax*. hal tersebut sesuai dengan pernyataan Antok sebagai berikut:

Saya dukung penuh dalam menjaga keamanan dan ketertiban untuk menciptakan rasa aman dan nyaman di masyarakat saya rasa yang dilakukan kepolisian sudah baik mas, yakni memanfaatkan teknologi yang ada sekarang ini. Misalnya cctv yang dipasang dijalan-jalan itu mas..jadi mereka bisa memantau situasi setiap saat. kalo kaitanya dengan komunitas yaa komunitas ICJ bisa menjadi sumber berita/informasi bagi polisi, melalui grup facebook (info cegatan jogja dan info kecelakaan dan kriminalitas jogja) polisi harus lebih selektif dalam merespon informasi, bisa jadi hanya hoax.

Gambar 3.1
Inovasi dari polda DIY



(Sumber:

http://jogja.polri.go.id/polresta_yogya/polsek_gondokusuman/website/2016/11/01/command-center-inovasi-polda-diy-untuk-beri-rasa-aman-warga/)

b) Hartanto.w

Dalam aspek memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, upaya mencapai aspek tersebut, tindakan yang dilakukan pihak kepolisian salah satunya yaitu melakukan sweeping atau patroli malam. Dengan menyusuri jalan-jalan yang di indikasi banyak terjadi rawan kriminalitas. Dengan melakukan aksi sweeping secara kontinu diharapkan agar kasus kriminalitas di jalan seperti klithih bisa ditekan, sehingga prosentasenya akan berkurang seiring waktu. Seperti pernyataan Hartanto sebagai berikut:

“Untuk Penanganan di DIY ini sudah cukup resposif artinya betul- betul perhatian artinya untuk masalah keamanan masyarakat ini, karena dengan terbuktinya setiap malam dari polresta itu sendiri melakukan sweeping atau patroli. Jadi dulu setiap malam minggu banyak terjadi klithih pembacokan dan sebagainya itu ketika dari polresta Yogyakarta

melakukan aksi sweeping terus menerus secara kontinu sudah mulai menurun prosentasenya kasus kejahatan atau kriminal itu”.

Gambar 3.2
Patroli malam polisi



(Sumber: Dokumentasi screenshot Instagram Polda jogja)

Tidak mudah memang yang dilakukan kepolisian dalam meminimalisir tindak kriminalitas khususnya pada malam hari. Karena mungkin terbatasnya personil dan banyaknya jalan-jalan yang di indikasi rawan terjadi kejahatan. karena tingkat kejahatan tidak mungkin bisa nol persen. Seperti pernyataan hartanto wijaya sebagai berikut:

Meskipun mereka melakukan sweeping hampir setiap hari, tapi masih saja ada kita lihat pemberitaan di grup ICJ terkait kasus khithih pada malam hari, saya rasa usaha kepolisian sudah bagus, tapi belum bisa mengcover semuanya, mungkin karena terbatasnya personil yang bertugas atau saking banyaknya pelaku dan lokasi yang di indikasi rawan klithih. Karena yang namanya kejahatan ngak bisa nol persen.

Gambar 3.3

Penangkapan terduga pelaku klithih



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari facebook ICJ)

c) Ahmad.w

Dalam aspek menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat ini, menurut wahyudi sudah cukup baik, terbukti dengan adanya sosok polisi babinkamtibmas yang mau berbaur langsung di tengah-tengah masyarakat. Namun pemerataan terhadap kehadiran sosok polisi ini masih menjadi pertanyaan, karena hanya wilayah- wilayah tertentu saja dan wilayah yang seringa di ekspose oleh media.

Sebagaimana dinyatakan berikut:

kalo bagi saya udah cukup bagus mas, dengan adanya polisi yang terjun langsung ke masyarakat atau mengabdikan diri di masyarakat. Seperti polisi Babinkamtibmas. Kalo di grup ICJ sendiri contohnya pak gangsal wirajati, beliau sering melakukan aksi sosial di masyarakat. Misalnya memberikan bantuan langsung ke masyarakat yang membutuhkan. Tapi kembali lagi seperti belum bisa menjangkau wilayah- wilayah yang memang membutuhkan bantuan dan kehadiran sosok polisi tersebut. Pemerataan dari tugas polisi tersebut juga perlu dipertanyakan, karena selama ini hanya wilayah- wilayah tertentu saja dan yang disorot oleh media.

Gambar 3.4
Polisi bagikan makanan saat menjelang buka puasa



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari facebook ICJ)

d) Agus.b

Dari sudut pandang Agus dalam melihat kinerja polisi pada aspek menjaga ketertiban, lebih menyorot pada masalah lalulintas. Karena masyarakat sering mengeluhkan mekanisme jika terjadi penilangan. Masih ada istilah pungli walaupun sudah ada tim khusus untuk mengantisipasinya. Kurangnya pengawasan dan mekanisme operasi penertiban lalulintas kemungkinan menjadi faktor tersebut. Sebagaimana pernyataan Agus berikut:

kalau melihat di media sosial kinerja dalam menjaga ketertiban masyarakat masalah lalulintas ini kerap dikeluhkan masyarakat, meski sudah ada peraturan tentang pemungutan liar “pungli”, namun masih ada oknum polisi yang melakukan diluar operasi penertiban lalulintas. Kurangnya pengawasan dan mekanisme penilangan mungkin menjadi faktor munculnya itu.

Gambar 3.5
Penilangan oleh kepolisian



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari facebook ICJ)

Dalam memelihara keamanan di masyarakat dari kejadian yang meresahkan masyarakat seperti “klithih”, penjambretan, pencurian dan lain sebagainya, upaya yang dilakukan kepolisian untuk mengantisipasinya dengan melakukan sweeping pada malam hari, namun hal itu nampaknya kurang efektif, Karena masih terdengar pemberitaan terkait dengan beberapa kasus tersebut. Seperti diungkapkan agus berikut:

Dalam memelihara keamanan upaya yang dilakukan polisi sudah sesuai dengan prosedur, namun belum dapat mengcover semuanya, dengan masih adanya kasus kejahatan di malam hari, disitu berarti masih ada kelemahan dibalik upaya polisi melakukan sweeping di malam hari.

e) Atalarik.A

Terkait kinerja kepolisian dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menurut atalaik dinilai sudah cukup memuaskan, namun masalah keamanan masih dinilai kurang karena polisi masih juga kecolongan dengan para

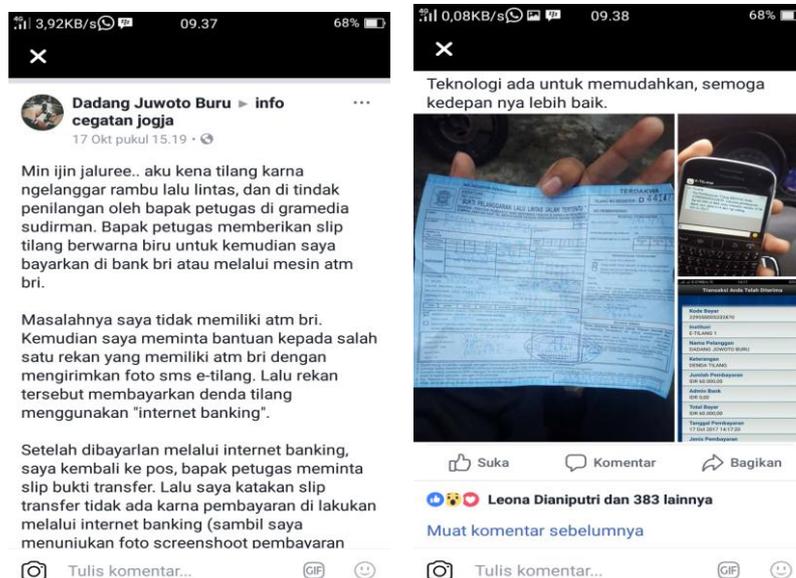
pelaku kejahatan yang memanfaatkan kelengahan polisi. Seperti pernyataan atalarik sebagai berikut:

kalo memlihara keamanan sudah cukup baik mas, hampir setiap malam ada mobil patroli lewat di kampung saya, seperti polisi bhabinkamtibnas, kadang juga ada yang mampir di pos ronda saat warga lagi melakukan ronda malam. Masalah keamanan di jalan yang berkaitan dengan kasus klithih, polsisi juga sering kecolongan, meskipun polisi juga melakukan patroli setiap malamnya.

Menurut Atalarik, dalam memaknai kinerja kepolisian dalam menjaga ketertiban masyarakat, Agus menyoroti pada kinerja polisi dalam menjaga ketertiban di jalan, dimana dengan berlakunya sistem tilang yang baru yakni E-Tilang menimbulkan pro dan kontra di masyarakat. Sebagian masyarakat cukup kebingungan dengan peraturan baru ini, seperti tidak semua orang bisa menggunakan internet, punya ATM untuk membayar. Dari sistem birokrasi perlu pembenahan dengan banyak pertimbangan, sehingga tidak banyak waktu dan tenaga yang terbuang hanya untuk menyelesaikan masalah tilang ini. Sebagaimana dinyatakan Agus berikut:

dalam menjaga ketertiban masyarakat khususnya di jalan, saya sebagai pengguna jalan yang pernah mengalami kejadian terkena tilang, cukup kebingungan dengan sistem atau peraturan baru mengenai pembayaran jika terkena tilang, seperti menggunakan e-tilang. Ngak semua orang bisa gunakan internet, punya atm dll. Yang saya sayangkan itu, perlu pembenahan pada birokrasi, jadi ngak banyak waktu dan tenaga yang terbuang buat nyelesaiin masalah ini.

Gambar 3.6
Sistem penilangan E-Tilang



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari facebook ICJ)

Berdasarkan pendapat masing-masing informan terkait dengan tugas kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, 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 tidak harus melapor di kantor kepolisian. Namun pihak kepolisian juga harus lebih selektif dalam menerima informasi, karena sekarang ini banyak berita-berita hoax. selain itu polisi juga melakukan sweeping pada malam hari 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 penjambretan.

Terkait dengan ketertiban masyarakat 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. Tujuannya utamanya yakni mempermudah dalam membayar tilang, namun kurangnya sosialisasi ke masyarakat justru sebagian orang menilai sistem ini membingungkan. Minimnya informasi ini dapat dimanfaatkan oknum kepolisian untuk melakukan pungli atau sebagai jalan pintas bagi masyarakat yang belum mengerti aturan yang baru ini.

B. Opini Informan Dalam Aspek Menegakkan Hukum

a) Yanto.s

Dalam aspek menegakkan hukum menurut Yanto terhadap kinerja polisi di Yogyakarta dalam menjalankan tugas nya, pihak kepolisian di Jogjakarta tidak pandang bulu kepada siapa saja yang memang melakukan kesalahan. Bahkan dalam internal kepolisian pun jika ada anggotanya yang tidak sesuai instruksi maka akan dikenakan sanksi, bahkan sampai pencopotan jabatan jika anggotanya terbukti bersalah. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

saya rasa dalam aspek menegakkan hukum ini, kepolisian cukup adil pada siapa aja. Kalo dulu mungkin kesanya masih ditutup-tutupi. Bahkan saat ini dalam interen kepolisan pun jika anggotanya bersalah atau tidak sesuai instruksi maka akan dikenakan sanksi atau teguran, bahkan sampai pencopotan jabatan jika anggotanya terbukti bersalah. Untuk penegakan hukum dimasyarakat saya rasa sudah cukup cepat penangananya dan secara adil.

Dilihat dari fenomena kejahatan remaja ini menurut Yanto tindakan polisi cukup dilematis. Karena remaja yang masih dibawah umur dilindungi oleh

Undang- undang tentang hak asasi manusia, tapi di sisi lain, polisi sebagai penegak hukum harus melakukan sanksi sesuai dengan hukum atau pasal yang berlaku. Kemungkinan hal tersebut yang masih menjadi pro dan kontra terhadap hukuman bagi remaja yang melakukan kejahatan. sebagaimana dinyatakan berikut:

Tapi kalo dilihat dari kasus kejahatan remaja ini masih kontradiktif, artinya dari penegak hukum mempunyai KUHP sendiri tentang pidana anak dibawah umur, di sisi lain mereka juga dilindungi oleh lembaga- lembaga HAM seperti KPAI ataupun komnas HAM. jadi polisi kudu mempertimbangkan matang-matang kalo mau memberikan sanksi. Dengan catatan kalo ancamanya lebih dari 7 tahun akan dikenai pidana yang berlaku.

Gambar 3.7
Hukuman bagi para pelaku klithih



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari tribunjogja.com)

b) Hartanto.w

Selain menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Tugas pokok kepolisian yang ke dua yakni sebagai penegak hukum yang baik. Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga penegak hukum, kepolisian daerah

Istimewa Yogyakarta kini mulai persuasive. Hal tersebut dilihat dari adanya respon langsung tanpa menunggu berkas-berkas diterima dulu jika sifatnya “*urgent*”. Informasi yang didapat melalui komunitas Info Cegatan Jogja dapat dijadikan sumber informasi mengingat banyaknya anggota dan penyebaran informasi dalam menyelidiki permasalahan hukum yang nantinya akan diteruskan admin atau moderator untuk disampaikan/di-Tag ke pihak kepolisian sebagai pihak yang berwenang terkait. Menurut pendapat Hartanto sebagai berikut:

Seperti yang terjadi kasus-kasus dalam ICJ seperti pencemaran nama baik, berseteru atau konflik masalah sengketa dan sebagainya, polisi pun akan merespon, artinya mereka pun tetap merespon, kalo dulu misalnya setiap ada kasus harus menunggu berkas ditangani dulu, tapi sekarang lebih cepat penanganannya. Apalagi kalo informasi itu didapat dari ICJ. Mereka anggap bahkan itu menjadi prioritas bagi kepolisian. Prioritas bukan berarti mereka artinya pencitraan, tapi memang betul-betul menunjukkan perhatiannya atau keseriusannya dari pihak polisi itu sendiri dalam menyelesaikan masalah.

Kemudian menurut Hartanto, Mengingat banyaknya pengguna atau member grup ICJ, otomatis banyak juga perputaran informasi di dalamnya. Sehingga pihak kepolisian perlu selektif dalam memilih informasi atau terhadap keluhan masyarakat dari pemberitaan yang bersifat *Hoax*. dari banyaknya member yang tergabung di dalam komunitas, nampaknya polisi juga kewalahan dalam menanggapi keluhan- keluhan masyarakat, dan tidak semua laporan dari masyarakat dapat direspon dengan baik oleh kepolisian mengingat beberapa faktor tersebut diatas. Seperti pernyataan Hartanto sebagai berikut:

Polisi juga perlu mempertimbangkan berita/ informasi dalam grup ICJ, mengingat saking banyaknya laporan pengaduan masyarakat yang ada kaitanya dengan polisi. Karna belum tentu informasi itu benar dialami atau sekedar shareing informasi bersifat *hoax*. dan saya rasa polisi cukup

kewalahan untuk menindaklanjuti banyaknya laporan masyarakat melalui grup ini.

c) Ahmad.w

Dalam aspek kedua yaitu menegakkan hukum, Ahmad menilai upaya yang dilakukan kepolisian cukup baik, dalam merespon laporan masyarakat di kepolisian perlu pembenahan terkait dengan lamanya prosedur yang dilakukan ketika akan melapor. Selain itu polisi juga kerap menghentikan penyelidikan dengan alasan kesulitan mencari barang bukti. Hal tersebut dinyatakan Mas Wahyudi sebagai berikut:

Penegakan hukum kalo saya rasa sudah baik, mungkin penilaian orang lain beda mas, kaitanya dengan kita lapor ke kantor kepolisian jika ada permasalahan, lamanya prosedur yang harus dilewati membuat sebagian orang merasa kecewa dengan pelayanan kepolisian. Selain itu juga polisi kerap menghentikan penyelidikan dengan alasan kesulitan mencari barang bukti.

Kepolisian sebagai penegak hukum yang harusnya menjadi contoh yang baik di masyarakat. Masyarakat juga menilai kinerja mereka bukan semata-mata hanya takut pada aparat penegak hukum, namun kenyataannya masih ada oknum yang tidak sesuai prosedur bahkan melenceng dari koridornya. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

Yaa image polisi ya kita berpikirknya negative dulu, kebetulan saya sendiri pernah mengalami kejadian ditilang, padahal surat-surat saya lengkap, polisinya beralasan melanggar rambu lalu lintas, tapi kok saya aja yang ditilang, di belakang saya juga banyak montor lain. Nah disitu saya kecewanya mas dan mulai punya pikiran negatif dengan polisi lalu lintas”.

d) Agus.b

Menurut Agus dalam melihat kinerja kepolisian dari sudut pandang menegakkan hukum ini responya tanggap, namun tidak terlalu cepat. Seperti harus

menggu terjadi korban dulu baru ditangani oleh mereka. polisi sebenarnya juga sudah melakukan langkah-langkah antisipasi, namun kenyataannya masih ada pemberitaan kejahatan di jalan. Dari sisi menegakkan hukum di masyarakat polisi dinilai kurang tegas terhadap kasus yang melibatkan remaja dibawah umur. Mungkin banyak pertimbangan- pertimbangan lain yang mengenai undang-undang perlindungan anak dibawah umur, namun yang jelas itu sangat meresahkan warga masyarakat. Sebagai mana dinyatakan Agus berikut:

walaupun ngak terlalu cepat, tapi tanggap responya, ada permasalahan langsung ditanggapi. Dari beberapa kejadian kejahatan di jalan, pada umumnya timbul korban dahulu baru di tangani oleh pihak polisi. Kurang tegas dalam penegakkan hukum, mungkin masih ada pertimbangan-pertimbangan lainnya mengenai hak asasi manusia, di jogja contohnya kasus kenakalan remaja, yang seolah-olah masih berdalih dibawah umur, namun ketika sudah menghilangkan nyawa orang lain itu termasuk pidana berat.

e) Atalarik.a

Dalam melihat kinerja kepolisian dari sudut pandang atalarik adalah bahwa penegakan hukum di jogja sudah terbilang baik. namun peran polisi dalam menyadarkan masyarakat akan taat hukum dirasa masih kurang, dari hal kecil yaitu ketika banyak masyarakat melanggar lalulintas atau lampu merah ketika tidak ada polisi yang menjaga. Sehingga logikanya masyarakat akan taat hukum jika polisi saja masih tidak tertib. Sebagaimana dinyatakan atalarik berikut:

Saya lihat aspek penegakan hukum di Jogja sudah cukup bagus dan adil, namun peran polisi untuk menyadarkan masyarakat untuk taat hukum dirasa cukup kurang. Contohnya ya dari hal kecil misal masih banyak yang melanggar lalulintas atau lampu merah ketika tidak ada polisi yang bertugas, membiarkan rombongan moge yang memakai atribut berkendara tidak standar, hal tersebut juga merupakan kelalaian polisi. Logikanya gimana mau taat hukum, kalo polisi aja masih melanggar.

Dari masing- masing pendapat informan mengenai tugas kepolisian dalam menegakkan hukum ini respon dari kepolisian dalam menanggapi permasalahan hukum ini cukup cepat. Masyarakat cenderung memilih sosial media sebagai alat untuk mengungkapkan permasalahannya dari pada harus ke kantor polisi, karena masyarakat menilai lamanya proses dan prosedur yang harus dilewati. Masyarakat juga kecewa dengan lamanya proses penyelidikan tersebut bahkan sampai dihentikan dengan dalih tidak cukup barang bukti pada kasus-kasus ringan seperti penipuan, pencurian dan lain sebagainya.

C. Opini Informan Dalam Aspek Melindungi, Mengayomi, dan Melayani Masyarakat

a) Yanto.s

Dalam tugasnya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat usaha kepolisian dalam memenuhi aspek tersebut dirasa belum tercapai, akan tetapi sedang dalam proses menuju ke titik tersebut. Yang dilakukan kepolisian yakni dengan mengerahkan petugas Bhabinkamtipnas pada setiap kelurahan. Dengan adanya bhabinkamtibnas di harapkan bisa benar-benar terjun ke dalam lingkungan masyarakat. Dengan terjun langsung pada tingkat tekecil seperti RT/RW dalam setiap acara atau melakukan aksi sosial langsung ke masyarakat. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

kalau tercapai sih belum, tetapi proses menuju kesana. Pengaruhnya dengan citra polisi di masa lalu, masyarakat kalau berurusan dengan polisi kadang tidak merasa diayomi dan dilindungi, justru mereka malah takut bahkan kadang merasa terancam dengan adanya polisi. Tapi saat ini sudah cukup baik dan masyarakat sudah mulai mengerti. kayak yang di kelurahan itu sosok polisi *Babinkamtipnas*, saat ini mereka bener-bener

terjun ke masyarakat, bukan hanya sekedar jabatan tapi memang sebuah fungsi yang berjalan, sampai ada kegiatan ditingkat Rt pun babinkamtibnas mau hadir sekarang. Seperti pada pemberitaan di grup ICJ.

Dari sisi pelayanan publik kepada masyarakat yang dinilai menurut Yanto adalah kepengurusan administrasi kendaraan, seperti membuat SIM, perpanjangan pajak, plat nomor, surat kehilangan dan sebagainya. kendala- kendala teknis seperti keterlambatan pembuatan, kesalahan ketik, dan kurangnya personel saat melayani masyarakat ini perlu menjadi pertimbangan kepolisian. Selain itu faktor non teknis seperti kualitas SDM yang kurang ramah, judes dan cenderung galak juga dirasakan informan saat ini. Tapi tidak semua sedemikian itu, banyak juga SDM yang sesuai dengan prosedur. Sebagaimana dinyatakan Yanto sebagai berikut:

kalo secara administrasi kayak pengurusan sim, stnk, pajak motor dll itu kayaknya udah bagus, masyarakat juga lebih puas. Kalopun sekarang ada masalah yang terlambat itu kayaknya bukan yang diproses di periode sekarang, itu diproses di periode sebelumnya hanya saja belum selesai, kayak plat nomer kan ada yang tertunda, tapi ternyata ada yang mengurus baru malah langsung jadi, mungkin hanya kendala- kendala teknis saja ya. Tapi pelayanan non teknis seperti SDM yang kurang ramah dengan masyarakat, agak cenderung galak- galak. Namun tidak semua begitu, namanya manusia pasti berbeda-beda.

Gambar 3.8
Kompalin pelayanan oleh masyarakat



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari grup facebook ICJ)

b) Hartanto.w

Menurut penilaian Hartanto mengenai kinerja polisi dalam aspek melindungi dan mengayomi masyarakat, dalam penelitian ini ia melihat dari sisi media sosial yang sempat heboh pada tahun 2017 ini yaitu kejahatan dijalan atau “klithih” yang sempat meresahkan warga jika akan berpergian malam hari. Langkah kepolisian dengan melakukan sweeping pada malam hari adalah langkah antisipasi dalam mengurangi dampak tindak kriminalitas ini. Sesuai dengan pernyataan pak Hartano yakni moderator ICJ sebagai berikut:

Ya kalau saya sih melihatnya dari sisi media sosial yang sempat viral. Kinerja kepolisian dalam mengantisipasi kasus “klithih” ini sudah cukup bagus, artinya dari sisi keamanan sendiri dulunya ada was-was, sekarang dengan rutinitasnya polisi melakukan sweeping, ada lah rasa aman buat kita pergi malem, kami pun tidak terlalu khawatir dan sangat mendukung langkah antisipasi tersebut. Dengan kita melihat informasi-informasi bahwa dengan tingkat kriminalitas yang dilakukan khususnya anak-anak muda sekarang itu sudah mulai menurun, sekalipun masih ada karena itu

tidak bisa dipungkiri. Yang namanya kejahatan ngak bisa nol persen, pasti ada.

Dari sisi pelayan publik yang menjadi sorotan informan khususnya ketika akan mengurus administrasi kendaraan roda dua maupun roda empat, hal ini masih menjadi kendala bagi masyarakat. Kendala tersebut kemungkinan karena beberapa faktor berupa birokrasi pelayanan dan kualitas SDM yang belum rata dari kepolisian yang dirasa masih belum maksimal. Kendala tersebut bisa karena kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang prosedur dalam mengurus surat- surat kendaraan. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

kalau saya sendiri ngak pernah punya pengalaman buruk dengan kepolisian, tapi kalau melihat dari pemberitaan masyarakat di facebook ICJ sering terjadi keluhan- keluhan mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. tapi kalau secara administrasi pernah, terutama dengan kepengurusan masalah surat-surat itu yang saya alami secara pribadi. Contohnya di samsat saat proses mengurus SIM, BPKB, Balik nama terjadi kesalahan, namun yang masih menjadi catatan yaitu pada bidang- bidang non teknis, contohnya seperti pelayanan kurang ramah, belum maksimal dalam memberikan pelayanan kembali lagi hanya pelayanan administrasi atau prosesnya saja, bisa dibilang pelayanan publiknya saja.

c) Ahmad.w

Dari sudut pandang Wahyudi dalam melihat kinerja polisi pada aspek melindungi dan mengayomi masyarakat, Respon yang dilakukan oleh pihak kepolisian dengan menggunakan media sosial sebagai alat untuk memperoleh informasi dapat dikatakan cukup cepat. Melalui media sosial facebook, pihak kepolisian bisa mendapatkan informasi dari berbagai elemen masyarakat terutama dalam komunitas seperti dalam Info Cegatan Jogja. informasi yang masuk yang sifatnya urgent, akan diteruskan oleh admin atau moderator untuk disampaikan

langsung kepada pihak kepolisian melalui akun media sosialnya dengan cara menge-Tag atau menandai. Sebagaimana dinyatakan sebagai berikut:

kalo saya pribadi merasa dilindungi dan diayomi mas, istilahnya dilindungi gini, kita lapor misal ada masalah atau ke crowdedan lainnya, itu langsung direspon oleh pihak polisi. Bahkan melalui media sosial. Justru mereka lebih cepat merespon informasi dari facebook mas...seperti di icj kan orangnya langsung yang mengalami. Intinya ya dengan adanya respon yang cepat itu saya merasakan sebagai masyarakat terlindungi dan terayomi.

Ahmad juga menambahkan mengenai pelayanan kepada masyarakat di Samsat sebenarnya sudah baik, namun pemerataan kualitas pelayanan ini perlu di tingkatkan mengingat karena bermacam- macam urusan masyarakat mulai dari perpanjangan pajak, plat nomor, buat sim dan lain-lain, agar tingkat kepuasan masyarakat merata pada setiap aspek pelayanan kepolisian. Seperti yang disampaikan Ahmad.w sebagai berikut:

yang saya pernah alami kejadian yang berkaitan dengan kepengurusan perpanjangan SIM & STNK di samsat itu tidak susah dan prosesnya cepat, tapi dalam keperluan lain kayak mengurus plat nomor kendaraan yang perlu diperbaiki, karena panjangnya proses/ alur yang dilewati. Butuh petugas yang lebih banyak buat ngantisipasi antrean.

Gambar 3.9
Antrean pada pelayanan TNKB



(Sumber: Dokumentasi screenshot dari grup facebook ICJ)

d) Agus.b

Menurut Agus terkait dengan kinerja polisi dalam memberikan perlindungan dan pengayoman masyarakat ini sudah cukup baik. kepolisian mengedepankan pendekatan- pendekatan kepada masyarakat, bahkan terjun langsung di tengah- tengah masyarakat. Kehadiran polisi di tengah- tengah masyarakat pada setiap kegiatan yang dilakukan masyarakat diharapkan memberikan rasa aman dan nyaman dari gangguan kamtibmas. Seperti pernyataan Agus sebagai berikut:

kepolisian sudah berusaha semaksimal mungkin, yang mengedepankan pendekatan- pendekatan kepada masyarakat. Pada setiap kegiatan di masyarakat, polisi selalu hadir guna memberikan rasa aman dan masyarakat merasa nyaman dari gangguan kamtibmas.aspek ini juga termasuk melayani kepentingan warga, melindungi keselamatan jiwa raga masyarakat.

Agus juga menambahkan jika pada aspek pelayanan dari sisi teknis sudah sesuai dengan prosedur kepolisian, seperti pada tata cara kepengurusan surat-surat kendaraan/ pajak. Namun yang menjadi permasalahan ketika panjangnya sistem atau alur sehingga banyak menyita waktu. Dari aspek nonteknis juga kurang baik, seperti pada kualitas perilaku SDM atau petugas jaga yang berbeda-beda. Dimana dalam melayani masyarakat, ada yang galak, judes, atau berbicara dengan nada tinggi yang seolah-olah kurang sopan. Sebagaimana dinyatakan berikut:

aspek pelayanan ini dari sisi teknis ya sudah sesuai prosedur kepolisian, contohnya ketika mengurus surat-surat kendaraan/ pajak, saat ini prosedurnya sudah lebih jelas, yang menjadi permasalahan ketika lamanya alur prosedur itu mislanya harus bolak-balik, lama menunggu antrean, atau lama proses dll. pada aspek non teknis seperti kualitas perilaku SDM yang berbeda, misalnya dalam melayani ada yang galak, judes, ngomong dengan nada tinggi, jadi kesanya kurang sopan.

e) Atalarik.a

Menurut pendapat Atalarik dalam melihat kinerja polisi di media sosial pada aspek melindungi dan mengayomi masyarakat, kepolisian di Jogjakarta sudah melakukan langkah-langkah antisipasi terjadinya kriminalitas khususnya pada malam hari. Karena akhir-akhir ini banyak kejadian klithih yang dialami oleh masyarakat dan diunggah ke media sosial facebook. tapi yang disayangkan ketika para pelaku yang di indikasi melakukan klithih ini dengan mudah dibebaskan kembali, dengan dalih masih dibawah umur. Sebagaimana dinyatakan berikut:

pada aspek menjaga keamanan dan ketertiban, sebenarnya polisi sudah mengantisipasi keresahan warga jogja akhir- akhir ini dari istilah klithih, polisi melakukan aksi sweeping pada malam hari di tempat rawan kejahatan. saya liat di postingan itu lumayan banyak kejadiannya. upaya yang dilakukan kepolisian sebernnya sudah cukup baik dalam melindungi warganya dari ancaman kejahatan. permasalahanya jika pelaku ini tertangkap membawa sajam, polisi tidak menghukum sesuai pidana. Mungkin karna yang tertangkap masih kategori anak dibawah umur, dan dilindungi oleh komnas HAM. Jadi mereka akan dilepas lagi dan Cuma diberi hukuman wajib lapor.

Pada aspek lain yang ada kaitanya dengan memberikan perlindungan dan pengayom yakni aspek pelayanan. Pendapat Atalarik mengenai kinerja polisi dari segi pelayanan itu sebenarnya relative, artinya baik atau buruk pelayanan tergantung kepentingan masyarakat, seperti pada mengurus perpanjangan STNK, kini prosesnya sudah lebih cepat dari tahun sebelumnya dengan mekanisme yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Tapi di sisi lain ketika membuat laporan kecelakaan dari jasaraharja, sistem atau prosedurnya kurang begitu jelas dan lamanya proses pengerjaan. Sebagaimana dinyatakan atalarik berikut:

saya pernah mengalami kejadian mengenai pelayanan kepolisian, baik buruk pelayanan dari kepolisian tergantung dari urusan kita, seperti yang saya alami saat mengurus perpanjangan STNK, sekarang sudah lebih cepat dari tahun sebelumnya dengan prosedur- prosedur yang jelas, mungkin karena sudah disosialisasikan melalui internet. Tapi ketika saya membuat laporan kecelakaan dari jasaraharja. Sistem atau prosedur yang kurang jelas dan lamanya proses/alurnya itu yang buat kita ngak nyaman.

Dari masing-masing pendapat informan mengenai tugas kepolisian dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Pada aspek melindungi dan mengayomi, masyarakat saat ini sudah mulai merasakan kinerja yang dilakukan lebih mendekati pada masyarakat. Dengan adanya sosok babinkamtipmas yang bertugas pada setiap wilayah atau kelurahan. Tugas polisi tersebut sejatinya melakukan pendekatan- pendekatan kepada masyarakat, berbaur dengan masyarakat serta mengedepankan kepentingan masyarakat, namun kenyataanya masih ada wilayah- wilayah yang belum tercover, atau bahkan hanya wilayah yang sering di sorot media saja yang terdapat sosok polisi tersebut.

Dari sisi pelayanan menurut pendapat masing-masing informan 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 (sumber daya manusia) yang perlu ditingkatkan. Karena masih saja terjadi polisi yang semena-mena, berperilaku arogan, berkata menggunakan intonasi tinggi yang kurang sopan dalam melayani masyarakat.

TABEL I
Opini Anggota Grup Facebook Info Cegatan Jogja Terhadap Kinerja Kepolisian
di Yogyakarta Tahun 2017

NO	Informan	Berdasarkan Pasal 13 UU No.2 Tahun 2002		
		Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat	Menegakkan hukum	Memberikan perlindungan, pengayom dan pelayanan masyarakat
1	Yanto.s	<ul style="list-style-type: none"> - Respon menggunakan media sosial cukup efektif - Lebih selektif dalam merespon melalui internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Polisi cukup dilema jika menjatuhkan pidana, karena kasus yang sempat viral “klithih” pelakunya rata-rata dibawah umur 	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat merasa terayomi dan dilindungi oleh polisi bhabinkamtibnas - Permasalahan birokrasi perlu ditingkatkan
2	Hartanto.w	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup responsive, dengan melakukan sweeping - Belum bisa mengcover seluruh wilayah 	<ul style="list-style-type: none"> - Respon lewat facebook cukup cepat dari pada datang langsung ke kantor - Lebih selektif terhadap pemberitaan yang sifatnya hoax 	<ul style="list-style-type: none"> - Ada rasa aman kalau mau pergi malam, karena rutinitas sweeping oleh polisi - Pelayanan secara teknis dan nonteknis masih ada kelemahan
3	Ahmad.w	<ul style="list-style-type: none"> - tugas polisi babinkamtibnas blm merata - hanya wilayah tertentu saja dan yang disorot oleh media 	<ul style="list-style-type: none"> - lamanya prosedur ketika lapor ke kantor kepolisian - polisi kerap menghentikan penyelidikan dengan alasan kurang barang bukti 	<ul style="list-style-type: none"> - perlu pemerataan kualitas sistem pelayanan, supaya masyarakat tidak bingung
4	Agus.b	<ul style="list-style-type: none"> - Belum bisa mengcover seluruh wilayah rawan kejahatan - Kurangnya pengawasan dan mekanisme penilangan dijalan 	<ul style="list-style-type: none"> - Walaupun ngk terlalu cepat, tapi tanggap responya 	<ul style="list-style-type: none"> - Harus lebih mengedepankan kepentingan masyarakat - Lamanya alur prosedur layanan kepada masyarakat
5	Atalarik.a	<ul style="list-style-type: none"> - masih sering kecolongan dengan aksi klithih, padahal sudah ada patroli - kurangnya info dan sosialisasi terhadap sistem penilangan baru 	<ul style="list-style-type: none"> - kurang disiplinya polisi 	<ul style="list-style-type: none"> - kurangnya pemerataan kulaitas pelayanan surat menyurat, pajak, dll

B. PEMBAHASAN

1. Opini Anggota Grup facebook Info Cegatan Jogja Terhadap Kinerja Kepolisian Menurut Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 Tentang tugas pokok Kepolisian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan sajian data berdasarkan teori opini, dimana teori tersebut sudah dijelaskan pada bab I. Berdasarkan sajian data dari penelitian ini, peneliti dapat melihat berbagai macam opini yang disampaikan berdasarkan dari pendapat berkaitan dengan kinerja kepolisian, menyangkut beberapa aspek tugas polisi diantaranya : Pertama; memelihara keamanan dan ketertiban Kedua; menegakkan hukum. Ketiga; melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

Opini yang disampaikan berdasarkan pendapat atau penafsiran dari masing- masing anggota komunitas ICJ dalam melihat kinerja kepolisian di Yogyakarta terkait dengan tugas pokok kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, 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*. Dari pengertian tersebut dapat diasumsikan bahwa opini yang disampaikan oleh anggota ICJ berasal dari pengalaman masing-masing terkait dengan kinerja kepolisian dilihat dari tugas pokok kepolisian. Dengan begitu opini

dari sudut pandang masing-masing anggota ICJ berbeda dalam menafsirkannya, seperti pendapat yang baik atau positif dan buruk atau negatif.

Opini dari penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu proses dalam diri seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan dan mengevaluasi atas kinerja yang telah dilakukan oleh suatu instansi menyangkut berbagai aspek dan gejala disekitarnya. Sebagaimana tugas polisi dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat adalah sebagai acuan dalam menilai kinerja kepolisian di Yogyakarta.

Ketercapaian kinerja dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh polisi kepada masyarakat, melihat slogan utama kepolisian yaitu melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Hal tersebut seharusnya sesuai dengan pernyataan Mangkunegara (2000) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Lebih lanjut 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 kepolisian di Yogyakarta saat ini pada realitasnya belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing opini informan terkait dengan tugas pokok kepolisian yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Bahkan cenderung masyarakat kurang

puas dengan kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Karena pemerataan dari aspek-aspek tugas pokok kepolisian yang belum sepenuhnya terpenuhi. Jika dilihat dari realitas yang ada permasalahan muncul pada setiap aspek tugas pokok kepolisian yaitu memelihara kemandirian dan ketertiban, menegakkan hukum, melindungi, mengayoi dan melayani masyarakat.

Pada aspek memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dalam menjalankan fungsi menciptakan dan memelihara Kamtibmas diperlukan institusi atau aparat penegak hukum, dalam hal ini adalah lembaga kepolisian, sebagai suatu kelompok pekerja yang unik, yang menjalankan peran fungsional dan simbolik dalam masyarakat. Di dalam menjalankan peran yang demikian itu, lembaga kepolisian adalah pelindung kebebasan yang paling penting bagi perorangan atau kelompok. Hal tersebut selaras dengan (Rahardjo 1988:174) dalam jurnal menurut bunyi Pasal 30 ayat (4) Undang Undang Dasar 1945, dapat diketahui bahwa Polri sebagai alat negara yang menjaga Kamtibmas, bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum, yang akhirnya bertujuan untuk mencapai ketertiban hukum dan ketertiban sosial.

Secara fungsional, polisi dituntut untuk melaksanakan tugas dengan sikap etis, adil, ramah, dan jujur di dalam memberikan pelayanan dan menjaga ketertiban, bukan sebagai tuan yang harus dilayani oleh masyarakat. Dalam menjaga ketertiban, polisi diberi wewenang untuk membatasi kebebasan gerak seseorang secara hukum. Secara simbolis, polisi tidak hanya merupakan lambang sistem peradilan pidana yang paling jelas, namun lebih jauh dari itu polisi juga mewakili suatu sumber pembatasan yang sah dalam suatu masyarakat bebas.

Sehingga implementasi kamtibmas di masyarakat akan terwujud dengan baik, dalam pelaksanaannya sesuai pada Pengertian Kamtibmas menurut Pasal 1 angka 5 Undang-undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002 adalah :

“Suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat”.

Namun yang terjadi pada kinerja memelihara keamanan dan ketertiban, kepolisian di Yogyakarta ini pada realisasinya belum berjalan dengan baik. hal tersebut dapat dilihat dari masing- masing pendapat informan terkait dengan kinerja polisi dalam menjaga kamtibmas. 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. Namun pihak kepolisian juga harus lebih selektif dalam menerima informasi, karena sekarang ini banyak berita-berita *hoax* yang banyak menyebar di masyarakat. selain itu polisi juga melakukan *sweeping* pada malam hari 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 penjambretan.

Terkait dengan ketertiban masyarakat yang menjadi sorotan informan khususnya di jalan raya yaitu mengenai kurangnya pengawasan dan mekanisme

penilangan dijalan serta informasi dan sosialisasinya, dalam hal ini yaitu penerapan sistem e-tilang yang banyak dikeluhkan masyarakat. Tujuannya utamanya yakni mempermudah dalam membayar tilang, namun kurangnya sosialisasi ke masyarakat justru sebagian orang menilai sistem ini membingungkan. Masyarakat nampaknya kurang mengetahui sistem penilangan ini, sehingga ketika terkena tilang tak jarang yang merasa kebingungan. 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.

Kemudian pada aspek penegakan hukum merupakan tugas pokok polisi sebagai profesi mulia, yang aplikasinya harus berdasarkan undang-undang yang berlaku dan hak azasi manusia. Atau dengan kata lain harus bertindak secara professional dan memegang kode etik secara ketat dan keras, sehingga tidak terjerumus kedalam perilaku yang dibenci masyarakat. Berdasarkan asumsi tersebut menurut (Soekanto 2006:10) salah satu fungsi hukum baik sebagai kaidah maupun sebagai sikap tindak atau perilaku teratur adalah membimbing perilaku manusia. Masalah pengaruh hukum tidak hanya terbatas pada timbulnya ketaatan atau kepatuhan pada hukum, tapi mencakup efek total dari hukum terhadap sikap tindak atau perilaku baik yang bersifat positif maupun negatif. Secara konseptual penegakkan hukum menurut (Soekanto 2006:7) :

“penegakan hukum terletak pada kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang dijabarkan di dalam kaedah-kaedah yang mantap dan mengejawantah serta sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai akhir dan untuk menciptakan, memelihara dan mempertahankan pergaulan hidup. Penegakan hukum tidak bisa terlepas dari hak asasi manusia, namun dengan adanya alat-alat paksa khusus (bijzonder dwangmiddelen)

yang dimaksud alat paksa disini bukan merupakan pemaksaan fisik melainkan alat paksa yang sah diatur oleh ketentuan perundang-undangan seperti penangkapan, penahanan dan penyitaan”.

Maka inti dan arti penegakkan hukum terletak pada kegiatan menyasikan 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. Namun hal tersebut juga saat ini belum terealisasi dengan baik. dilihat dari masing- masing pendapat informan mengenai tugas kepolisian dalam menegakkan hukum ini respon dari kepolisian dalam menanggapi permasalahan hukum ini cukup cepat. Namun masyarakat cenderung memilih sosial media sebagai alat untuk mengungkapkan permasalahannya dari pada harus ke kantor polisi, karena masyarakat menilai lamanya proses dan prosedur yang harus dilewati. Masyarakat juga kecewa dengan lamanya proses penyelidikan tersebut bahkan sampai dihentikan dengan dalih tidak cukup barang bukti pada kasus-kasus ringan seperti penipuan, pencurian dan lain sebagainya.

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.

Rincian dari tugas-tugas pokok tersebut sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 14 Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2 poin i- k , yaitu : Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia; Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang; Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian, serta melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang- undangan.

Namun yang terjadi pada kinerja kepolisian di Yogyakarta pada penelitian ini realisasinya belum berjalan dengan baik. hal tersebut dapat dilihat dari masing- masing pendapat informan terkait dengan kinerja polisi dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat yang saat ini sudah mulai merasakan kinerja yang dilakukan lebih mendekati pada masyarakat. Dengan adanya sosok babinkamtipmas yang bertugas pada setiap wialayah atau kelurahan. Tugas polisi tersebut sejatinya melakukan pendekatan- pendekatan kepada masyarakat, berbaur dengan masyarakat serta mengedepankan kepentingan masyarakat, namun kenyataanya masih ada wilayah- wilayah yang belum tercover, atau bahkan hanya wilayah yang sering di sorot media saja yang terdapat sosok polisi tersebut.

Dari sisi pelayanan menurut pendapat masing-masing 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 pembahasan sebelumnya, 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.

Dalam penelitian ini opini atau pendapat informan berdasarkan hasil data diperoleh, dimana pembahasan ini dilakukan secara terpisah sesuai dengan pendapat per informan. Opini dalam penelitian ini dipengaruhi oleh persepsi. Sebagaimana dijelaskan opini informan dan faktor yang mempengaruhinya sebagai berikut:

- a) Yanto.s

Berdasarkan pendapat Yanto.s dalam penelitian ini terkait dengan tugas kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, ia melihat pemberitaan- pemberitaan yang dilakukan kepolisian yaitu mendengarkan keluhan kesah warga masyarakat dengan cara merespon melalui media sosial cukup efektif, seperti pada pemberitaan kasus kejahatan malam hari atau istilahnya “klithih” yang sempat meresahkan masyarakat. Ia juga melihat perkembangan kasus tersebut melalui media sosial. Dengan cara itu polisi menjadi lebih cepat dan efektif karena tidak harus melapor di kantor kepolisian. Namun pihak kepolisian juga harus lebih selektif dalam menerima informasi, karena sekarang ini banyak berita-berita hoax. Terkait dengan tugas polisi dalam melindungi, mengayomi, dan melayani. Kini usaha kepolisian dalam memenuhi aspek tersebut dirasa belum tercapai, akan tetapi sedang dalam proses menuju ke titik tersebut. Yang dilakukan kepolisian yakni dengan mengerahkan petugas Babinkamtipmas pada setiap kelurahan. Dengan adanya bhabinkamtibnas di harapkan bisa benar-benar terjun ke dalam lingkungan masyarakat bukan hanya sekedar jabatan. Dari segi pelayanan informan menilai pada aspek birokrasi perlu ditingkatkan. Seperti lamanya proses jika akan mengurus keperluan pajak, plat nomor, membuat SIM dan lain sebagainya. selain itu faktor SDM juga perlu pembenahan.

Berdasarkan pemaparan opini informan diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi adalah persepsi dimana peran media sosial berperan terhadap terbentuknya opini. 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. Selain faktor media dan konten didalamnya, faktor lain yang mempengaruhi opini informan adalah pengalaman masa lalu, dimana informan pernah memiliki pengalaman terhadap isu tertentu yang sedang dibicarakan (diekspose).

b) Hartanto.w

Hartanto juga melihat kinerja kepolisian di Yogyakarta ini dari sisi sosial media, selain berperan sebagai moderator yakni orang yang berperan menyeleksi postingan yang melanggar peraturan dalam grup. Dalam melihat kinerja kepolisian di Jogjakarta ia melihat dari sisi sosial media yaitu terkait dengan tindakan kriminalitas, upaya yang dilakukan polisi dengan rutin berpatroli pada di jalan dan jam rawan kejahatan. Namun tidak mudah memang yang dilakukan kepolisian dalam meminimalisir tindak kriminalitas khususnya pada malam hari. Karena mungkin terbatasnya personil dan banyaknya jalan-jalan yang di indikasi rawan terjadi kejahatan. karena tingkat kejahatan tidak mungkin bisa nol persen. Respon dari kepolisian pun saat ini lebih cenderung ke media sosial seperti facebook komunitas.

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat jelas bahwa faktor yang mempengaruhi opini berdasarkan persepsi informan yakni melalui sosial media, karena konten atau isi di dalamnya dapat mempengaruhi opini. Berita- berita yang viral dan menjadi pembicaraan banyak masyarakat juga mempengaruhi dari opini

informan. Dari segi pelayanan yang menjadi sorotan informan khususnya ketika akan mengurus administrasi kendaraan. Kendala tersebut kemungkinan karena beberapa faktor berupa birokrasi pelayanan dan kualitas SDM yang belum rata dari kepolisian yang dirasa masih belum maksimal. Kendala tersebut bisa karena kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang prosedur dalam mengurus surat- surat kendaraan. Sehingga opini informan dipengaruhi oleh faktor pengalaman pada apa yang dia pernah alami dengan pelayanan kepolisian.

c) Ahmad.w

Menurut Ahmad.w dalam menilai kinerja kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dari sisi media ia melihat mengenai tugas/ peran polisi babinkamtibmas sebenarnya sudah cukup baik, namun pemerataan terhadap kehadiran sosok polisi ini masih menjadi pertanyaan, karena hanya wilayah- wilayah tertentu saja dan wilayah yang sering di ekspose oleh media. Sehingga faktor yang berpengaruh terhadap opini wahyudi adalah faktor media, dimana yang berkaitan dengan isi atau konten didalam media tersebut. Dari sisi penegakkan hukum dan pelayanan masyarakat menjadi penilaian informan karena perlunya pemerataan kualitas pelayanan teknis yang dibarengi dengan pelayanan non teknis seperti perbaikan atas kualitas SDM yang kurang ramah, kasar dan lain sebagainya. dari pernyataan tersebut opini yang muncul berdasarkan pengalaman pribadi yang kemudian mendasari terbentuknya opini dari seseorang.

d) Agus.b

Dalam penelitian ini opini agus yang dilihat dari kinerja polisi pada aspek menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, bahwa pendapatnya bermula dari

media sosial yaitu dari kejadian yang meresahkan masyarakat seperti “klithih”, penjambretan, pencurian dan lain sebagainya, upaya yang dilakukan kepolisian untuk mengantisipasinya dengan melakukan sweeping pada malam hari, namun hal itu nampaknya kurang efektif, Karena masih terdengar pemberitaan terkait dengan beberapa kasus tersebut. Dari pemberitaan- pemberitaan tersebut maka opini nya jelas dipengaruhi oleh media sosial (facebook). karena konten yang ada didalamnya dapat mempengaruhi opini seseorang.

Dari aspek pelayanan yang banyak menjadi sorotan informan dalam berpendapat berdasarkan pengalaman pribadi dari sisi teknis sudah sesuai dengan prosedur kepolisian, seperti pada tata cara kepengurusan surat- surat kendaraan/ pajak. Namun yang menjadi permasalahan ketika panjangnya sistem atau alur sehingga banyak menyita waktu. Dari aspek nonteknis juga kurang baik, seperti pada kualitas perilaku SDM atau petugas jaga yang berbeda-beda. Dimana dalam melayani masyarakat, ada yang galak, judes, atau berbicara dengan nada tinggi yang seolah-olah kurang sopan. Berdasarkan apa yang pernah dialami informan terkait dengan kinerja polisi, sudah jelas bahwa opini yang terbentuk berdasarkan pengalaman pribadi yang berperan sebagai pembentuk opini.

e) Atalarik.a

Berdasarkan opini informan dalam penelitian ini mengenai kinerja kepolisian yakni pada aspek menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, informan menilai pada sistem penilangan perlu adanya pembenahan pada segi birokrasi. Hal tersebut sesuai apa yang pernah dialami informan dalam menjalani penilangan oleh kepolisian. Dengan berlakunya sistem tilang yang baru yakni E-

Tilang menimbulkan pro dan kontra di masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi opini yaitu berdasarkan pengalaman informan yang berkaitan tugas polisi. Faktor media berdasarkan berita-berita yang berkembang adalah seperti yang disampaikan informan mengenai kinerja kepolisian di Jogjakarta mereka sudah melakukan langkah-langkah antisipasi terjadinya kriminalitas khususnya pada malam hari. Karena akhir-akhir ini banyak kejadian klithih yang dialami oleh masyarakat dan diunggah ke media sosial facebook. tapi yang disayangkan ketika para pelaku yang di indikasi melakukan klithih ini dengan mudah dibebaskan kembali, dengan dalih masih dibawah umur.

Jika dilihat dari segi pelayanan mengenai kinerja polisi dari segi pelayanan ini sebenarnya relative, artinya baik atau buruk pelayanan tergantung kepentingan masyarakat, seperti pada mengurus perpanjangan STNK, kini prosesnya sudah lebih cepat dari tahun sebelumnya dengan mekanisme yang jelas dan mudah dipahami masyarakat. Tapi di sisi lain ketika membuat laporan kecelakaan dari jasaraharja, sistem atau prosedurnya kurang begitu jelas dan lamanya proses pengerjaan. Sebagaimana apa yang pernah dialami oleh informan pada kinerja pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Sesuai dengan pernyataan (Siagian, 2006) pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya. Sehingga dari kejadian tersebut dapat dilihat bahwa opini dipengaruhi oleh pengalaman yang dipetik oleh seseorang dari sebuah kejadian yang pernah dilakukannya.

Dalam penelitian ini pembentukan opini mayoritas tidak lepas dari peran media sosial dalam mempengaruhi pendapat seseorang. 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).

TABEL II

Faktor Pembentuk Opini

NO	Informan	Faktor Pembentuk Opini Berdasarkan Persepsi			
		Latar belakang budaya, kebiasaan adat istiadat yang dianut seseorang/masyarakat	Pengalaman masa lalu seseorang	Nilai- nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan yang dianut)	Berita dan pendapat-pendapat yang berkembang
1	Yanto.s		✓		✓
2	Hartanto.w		✓		✓
3	Ahmad.w		✓		✓
4	Agus.b		✓		✓
5	Atalarik.a		✓		✓