

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Twitter merupakan jejaring sosial yang di gunakan oleh penggunanya untuk melakukan komunikasi, mengabadikan moment hingga dengan pertukaran informasi yang sangat terbuka, dan kebebasan berpendapat tanpa ada filter. Twitter merupakan jejaring media sosial yang banyak di gunakan oleh masyarakat di penjuru dunia, pada tahun 2021 ini terhitung terdapat 206 pengguna aktif di seluruh dunia, dan Indonesia sendiri menempati peringkat keenam di seluruh dunia dengan 15,7 juta pengguna aktif (Dihni, 2021)..

Pada tahun 2020 Provinsi Jawa Barat menyumbangkan angka tertinggi di dalam pengguna internet di Indonesia yakni sebanyak 35,1 juta orang yang menggunakan internet di Jawa Barat, ini juga termasuk pengguna twitter lebih khusus nya di Kabupaten Garut dengan perkembangan jumlah penduduk yang sangat dinamis tentunya setiap tahun jumlah pengguna internet akan terus berkembang, terhitung dari tahun tahun 2013 di Jawa Barat, Kabupaten Garut menempati posisi ke 7 dalam pengguna twitter mencapai angka 160rb orang yang dimana setiap tahunnya dengan perkembangan penduduk dan perkembangan teknologi angka tersebut akan terus berkembang (Rizal, 2013).

Namun dengan kebebasan berpendapat ini memicu sebuah masalah baru yang tidak bisa terbendung. Dimana jika terdapat topik – topik tertentu netizen akan berbondong – bondong untuk menilai topik tersebut baik dengan sikap positif seperti pujian – pujian ataupun dengan sikap yang negatif seperti cemoohan dan bullyan, semakin banyak nya netizen yang me-retwitt atau hanya sekedar berkomentar, semakin membuat topik tersebut naik ke permukaan dan menjadi trending.

Twit dengan tagar percuma lapor polisi merupakan salah satu twit yang sempat viral di Indonesia pada bulan Oktober 2021. Awal mula hastag ini muncul terkait kasus pengaduan Dari seorang Ibu tiga anak yang melaporkan Suaminya sendiri telah melakukan pemerkosaan kepada tiga anak kandungnya pada tahun 2019. Akan tetapi laporan pengaduan tersebut di berhentikan proses penyelidikanya karena di anggap tidak ada bukti kuat untuk memproses dugaan pemerkosaan tersebut. Dengan media yang tidak terbatas ruang dan waktu, kemudian kabar tersebut pun sampai kepada netizen – netizen yang hingga akhirnya dengan rasa empati netizen menyuarakan kritikan dan pendapat yang di tuangkan kedalam tulisan yang di unggah di twitter dengan tagar percuma lapor polisi. Bahkan bukan hanya kritikan seputar kasus tersebut, banyak netizen juga menyuarakan pengalaman – pengalaman buruk yang telah di alaminya mengenai dengan pelayanan kepolisian.

Dari berbagai cuitan netizen terdapat banyak sekali pengalaman yang tidak mengenakan seputar dengan pelayanan kepolisian. Pelayanan merupakan salah

satu tugas pokok Polri dalam mengabdikan kepada masyarakat, Pelayanan kepolisian kepada masyarakat merupakan sebuah hal yang sangat penting, pelayanan ini mempunyai sebuah tujuan secara umum agar terciptanya sebuah situasi kondusif di lingkungan masyarakat. Pelayanan ini bisa merupakan sebuah pelayanan pengaduan atau mungkin pelayanan surat menyurat.

Menurut Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang peraturan kepolisian Republik Indonesia, dimana di dalam pasal 2 di jelaskan bahwa fungsi dari kepolisian yakni memelihara keamanan dan menjamin sebuah ketertiban di lingkungan masyarakat, menegakan hukum, penyuluhan atau pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.(Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Republik Indonesia [Lembdiklat Polri], 2020).

Dari penjelasan tentang tugas dan kepolisian di atas, tentunya kepolisian Republik Indonesia mempunyai peran penting dalam mewujudkan lingkungan masyarakat yang aman dengan menjunjung tinggi keadilan. Di dalam lingkungan sosial, kepolisian mempunyai keterikatan yang sangat erat dengan masyarakat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, oleh karena itu untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat kepolisian mempunyai peran ganda. Seperti menurut Barda Nawawi Arif (seperti di kutip dalam Anshar & Setiyono, 2020) mengatakan bahwa di dalam menjalankan tugasnya, Polri selain sebagai penegak hukum di dalam lingkungan masyarakat, kepolisian juga mempunyai peran sebagai pekerja sosial (*social worker*) seperti pelayanan, penyuluhan di dalam menjalankan pengabdianya.

Pelayanan merupakan salah satu tugas dan kewajiban yang harus dilakukan oleh kepolisian, pelayanan merupakan sebuah jembatan antara Polri dengan masyarakat untuk memberikan rasa aman dalam lingkungan masyarakat, pelayanan Polri menerima seputar pengaduan dari masyarakat baik seputar keresahan, tindak pidana kejahatan, pencemaran nama baik, tindak asusila dan termasuk pelayanan dalam surat menyurat. Di dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan baik pelayanan jasa, barang dan pelayanan administratif. (JDIH BPK-RI, 2009).

Di dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga dijelaskan penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara yang dibentuk oleh Undang – undang dan badan hukum yang semata – mata hanya untuk pelayanan publik (JDIH BPK-RI, 2009). Penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk oleh Undang – undang dan badan hukum biasanya berasal dari instansi pemerintahan dan lembaga independen. Pelayanan publik atau masyarakat mempunyai beberapa unsur yang harus ada agar bisa menjadi sebuah pelayanan publik, dimana menurut Purwanto et al., (2016) di dalam pelayanan publik terdapat 3 unsur yang sangat vital yakni unsur pertama adalah penyelenggara pelayanan, unsur kedua masyarakat atau penerima layanan, dan unsur ketiga adalah kepuasan di dalam pelayanan publik bagi penerima. Namun dengan oknum-oknum atau penyelenggara pelayanan yang

tidak profesional menjadikan kepuasan di dalam pelayanan tidak bisa di dapatkan oleh penerima layanan. Pada tahun 2021 ombudsman mencatat 699 laporan terkait kepolisian dimana 115 laporan tersebut merupakan sebuah laporan terkait pelayanan kepolisian. (*Ombudsman, 2021*)

Permasalahan pelayanan kepolisian tentunya bukan datang dari oknum-oknum terkait dengan pihak kepolisian, permasalahan di dalam pelayanan kepolisian ini bisa datang dari berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman prosedur yang harus di tempuh oleh masyarakat dalam proses tindak pidana dalam pelayanan pengaduan yang dimana proses dan prosedur dalam pelayanan pengaduan sudah tertuang di dalam undang-undang Pasal 11 ayat (1) huruf a Perkap No. 21 Tahun 2011 juncto Pasal 12 huruf c Perkap No. 16 tahun 2010. ataupun kurangnya bukti bukti yang harus di penuhi oleh masyarakat sehingga pelayanan pengaduan harus di berhentikan. Di kabupaten Garut sendiri sebuah pelayanan publik termasuk pelayanan yang di lakukan oleh pihak kepolisian menjadi hal yang di soroti oleh Bupati Garut, dimana Bupati Garut Rudy Gunawan menyatakan pada tahun 2021 Kabupaten Garut darurat pelayanan publik (Iin Mulyani, 2022). Pernyataan dari Bupati Garut ini tentunya datang dari banyak nya masyarakat Kabupaten Garut yang mengeluhkan pelayanan yang kurang optimal sehingga memberikan penilaian buruk dari masyarakat Garut terhadap pelayanan publik termasuk pelayanan kepolisian terlebih dengan beredarnya tagar percuma lapor polisi yang viral di twitter yang semakin memberikan dorongan masyarakat Kabupaten Garut dalam menyuarakan kurangnya kepuasan dalam pelayan publik.

Dalam kecanggihan teknologi dan informasi yang sudah sangat berkembang ini, kepuasan yang tidak di dapatkan oleh penerima layanan dari pelayanan publik dapat dengan mudah tersebar luas dengan memanfaatkan media sosial terlebih twitter, masyarakat yang merupakan makhluk sosial mempunyai persepsi yang berbeda dari setiap individu dengan individu lainya dalam menyikapi sebuah pengalaman yang sudah di lalunya, termasuk persepi terhadap pelayanan kepolisian setelah viral di twitter dengan tagar percuma lapor polisi. Meskipun masyarakat mendapatkan informasi yang sama, akan tetapi dengan situasi kondisi dan pengalaman orang yang berbeda – beda menjadikan perbedaan persepsi juga dari setiap individu terhadap informasi yang sama tersebut, perbedaan persepsi dari setiap individu ini juga disebabkan karena proses terjadinya sebuah persepsi harus melalui sebuah proses dimana informasi yang di terima oleh setiap invidu yang di dapat oleh alat indera yang menjadi stimulus kemudian selanjutnya di teruskan ke otak melalui syaraf dan setelah itu membentuk persepsi dari setiap individu.

Persepsi merupakan kunci dari komunikasi, persepsi dapat membentuk sebuah kelompok identitas baru yang dimana di dalamnya terdapat kesamaan dalam persepsi, dengan kesamaan persepsi setiap individu cenderung akan melakukan aktivaitas komunikasi yang rutin. Persepsi pula yang menggiring masyarakat untuk bisa memlilih dan mengabaikan pesan yang di dapat. Karena persepi terbentuk oleh stimulus dari sebuah rangsangan yang di terima oleh individuya sendiri. Dengan demikian rangsangan tersebut membentuk sebuah aksi baik untuk mengatasi masalah, mengekspresikan diri, dan bahkan proses stimulus

dari rangsangan yang di terima kemudian membentuk sebuah persepsi dapat mempengaruhi perilaku setiap individu.

Penelitian tentang sebuah tagar yang viral di twitter memang sangat menarik untuk di teliti, penelitian tentang sebuah tagar yang viral di internet baik di media sosial atau portal berita online sudah banyak di lakukan salah satunya penelitian dengan judul “Analisis Wacana Van Djik Tweet #BTSLOVEMYSELF” yang di teliti oleh (VARENDY & Santoso, 2021). Tagar percuma lapor polisi memberikan daya tarik bagi masyarakat khususnya kalangan mahasiswa yang identik dengan kritikan terhadap isu yang melibatkan masyarakat, dimana di Indonesia sendiri konflik dari pihak kepolisian dengan kalangan mahasiswa setiap tahunya selalu terjadi, baik dalam kericuhan pada saat demonstrasi ataupun dalam hal lainnya, dengan demikian apakah tagar percuma lapor polisi yang viral di twitter dapat memberikan persepsi baru dari masyarakat dan mahasiswa khususnya Mahasiswa Kabupaten Garut Terhadap Pelayanan kepolisian setelah viral di Twitter percuma Laporan polisi. Maka dari itu berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan mendalami tentang **“PERSEPI MAHASISWA KABUPATEN GARUT MENGENAI PELAYANAN POLISI SETELAH VIRAL DI TWITTER PERCUMA LAPOR POLISI”**

## **1.2. Fokus Penelitian/Pertanyaan Masalah**

### **1.2.1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan, maka peneliti memfokuskan penelitian pada :

**“Bagaimana Persepsi Mahasiswa Kabupaten Garut Mengenai Pelayanan Kepolisian Setelah Viral di Twitter Percuma Lapor Polisi”**

### **1.2.2. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan teori persepsi yang terbentuk dengan 3 unsur yakni sensasi, atensi dan interpretasi (Mulyana, 2017). Maka pertanyaan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sensasi Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi?
2. Bagaimana atensi Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi?
3. Bagaimana interpretasi Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi?

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian dan fokus penelitian yang telah di paparkan oleh peneliti di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk :



1. Untuk mengetahui sensasi Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi
2. Untuk mengetahui atensi Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi
3. Untuk mengetahui Mahasiswa Kabupaten Garut mengenai pelayanan kepolisian setelah viral di twitter percuma lapor polisi

Adapun tujuan lain dari penelitian ini adalah sebagai syarat untuk melakukan ujian sidang strata saru (S1) untuk bisa mendapatkan gelar sarjana di bangku perkuliahan Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini secara umum dapat memberikan manfaat pengembangan suatu ilmu pengetahuan. Dalam penelitian ini, peneliti membagi kegunaan penelitian menjadi dua bagian yakni kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

#### **Kegunaan teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan referensi bagi mahasiswa khususnya bagi mahasiswa ilmu komunikasi dalam mengkaji penelitian tentang pelayanan kepolisian
2. Penelitian ini bermanfaat dalam sumbangan teori dan tahapan analisisnya untuk perkembangan pengetahuan di masa depan khususnya mengenai penelitian pelayanan kepolisian

### **3. Kegunaan praktis**

1. Penelitian karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat untuk masyarakat dalam mengetahui dan menyikapi persepsi mahasiswa mengenai pelayanan kepolisian
2. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kepolisian dan masyarakat untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik lagi
3. Hasil dari karya tulis ilmiah ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dalam penelitian khususnya dalam bidang ilmu komunikasi