

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Deskripsi Institusi**

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) diberi mandat memegang peranan strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada publik. Mandat ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002). Dalam menjalankan fungsinya, Polri sudah seharusnya menjadi institusi yang profesional, berorientasi kepada masyarakat, dan menegakkan prinsip-prinsip demokrasi dalam menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Pada masa kepemimpinan Jenderal Listyo Sigit Prabowo, Polri memperkenalkan program Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) sebagai arah baru transformasi kelembagaan. Program ini dirancang untuk mengembalikan kepercayaan publik melalui peningkatan transparansi, pemanfaatan teknologi prediktif, serta komitmen untuk menekan budaya kekerasan dan praktik-praktik koruptif di internal kepolisian (Hasibuan, 2023). Secara ideal, Polri diharapkan mampu menjadi institusi yang dekat dengan masyarakat serta responsif terhadap berbagai isu publik yang berkembang.

Namun demikian, tuntutan besar terhadap Polri sebagai penegak hukum menjadikan institusi ini sangat rentan terhadap sorotan publik, terutama ketika terjadi peristiwa-peristiwa yang dianggap melanggar nilai keadilan atau tidak sesuai dengan prosedur. Alih-alih meningkat, kepercayaan sebagian masyarakat terhadap Polri menunjukkan tren yang menurun dalam beberapa tahun terakhir, yang akan dijelaskan pada subbab berikutnya.

Selain sebagai aparat penegak hukum, Polri juga memiliki fungsi sosial dan komunikasi publik yang tidak terpisahkan dari perannya di tengah masyarakat. Dalam konteks negara demokratis, kepolisian dituntut untuk tidak hanya bertindak represif, tetapi juga persuasif dan akuntabel kepada publik, seperti transparansi informasi, keterbukaan terhadap kritik, serta kemampuan menjelaskan proses penegakan hukum. Oleh karena itu, legitimasi Polri tidak hanya bersumber dari kewenangan hukum formal, tetapi juga dari penerimaan dan kepercayaan masyarakat terhadap praktik-praktik kepolisian sehari-hari.

## **2.2 Menurunnya Reputasi Kepolisian di Mata Masyarakat**

Reputasi Polri sebagai lembaga penegak hukum mengalami tantangan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berbagai survei nasional dan global menunjukkan bahwa citra Polri menghadapi tekanan akibat munculnya berbagai kasus kekerasan, pelanggaran prosedur, hingga dugaan penyalahgunaan wewenang. Ipsos Global Trustworthiness Index 2024 menunjukkan bahwa hanya 28% masyarakat Indonesia yang menyatakan percaya pada institusi Polri, sementara 41% menyatakan tidak percaya (Ipsos, 2024). Angka ini menempatkan Polri sebagai institusi dengan tingkat kepercayaan publik terendah dibanding lembaga lain seperti TNI, jurnalis, maupun lembaga peradilan.

Menurunnya kepercayaan publik ini tidak dapat dilepaskan dari frekuensi kasus yang melibatkan anggota kepolisian, mulai dari tindakan kekerasan, pembubaran paksa, intimidasi, hingga penanganan perkara yang lambat atau tidak transparan. Data Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (KontraS) mencatat bahwa dalam periode Juli 2024-Juni 2025 terdapat 602 kasus kekerasan yang diduga melibatkan aparat kepolisian (KontraS, 2025). Jumlah ini mencakup kasus penyiksaan, penganiayaan, pembunuhan di luar hukum, hingga tindakan represif dalam aksi demonstrasi. Perbedaan posisi antara laporan negara dan laporan masyarakat sipil merupakan hal yang lazim dalam negara demokratis. Penelitian ini tidak menilai benar atau salahnya Polri berdasarkan laporan KontraS, tetapi

menggunakan data tersebut untuk menjelaskan mengapa muncul persepsi publik yang kritis terhadap institusi kepolisian.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Polri telah melakukan berbagai upaya reformasi kelembagaan, persepsi masyarakat terhadap reputasi kepolisian belum sepenuhnya pulih. Munculnya berbagai kasus ini juga memengaruhi pembentukan opini publik, apalagi di tengah era digital yang mempercepat penyebaran informasi melalui media sosial. Reputasi dalam kajian komunikasi dan reputasi institusi dipahami sebagai akumulasi penilaian publik terhadap konsistensi tindakan, nilai, serta kinerja suatu organisasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, berbagai peristiwa negatif yang berulang akan lebih mudah terinternalisasi sebagai reputasi buruk di mata masyarakat.

### **2.3 Peristiwa Kontroversial Kepolisian RI**

Reputasi Polri turut mengalami tekanan setelah sejumlah peristiwa besar yang menjadi pusat perhatian nasional. Salah satunya adalah maraknya penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi sebagai unjuk rasa atas ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelidikan kasus pemerkosaan di Luwu Timur. Rentetan kekecewaan dan kemarahan pada Polri mendorong pengguna internet untuk membangun solidaritas di media sosial dengan menyematkan tagar #PercumaLaporPolisi sebagai wujud protes terhadap inkompetensi kepolisian dalam menyelesaikan perkara. Sejak saat itu, tagar #PercumaLaporPolisi menjadi *trending topic* di setiap kasus yang mendapatkan ketidakadilan dari polisi (Chaterine & Asril, 2021).

Selain #PercumaLaporPolisi, berbagai peristiwa lain juga menjadi sorotan penting untuk menunjukkan kualitas pelayanan Polri dalam menangani sebuah kasus. Salah satunya adalah penanganan tragedi Kanjuruhan yang memicu konflik antara aparat dan masyarakat sipil. Peristiwa ini dikritik keras oleh The New York Times yang secara tegas mengecam metode brutal yang digunakan polisi di Stadion Kanjuruhan Malang setelah pertandingan sepak bola antara Persebaya Surabaya dan Arema FC (Hidayat, 2022). Fenomena ini

menyebabkan Polri tidak hanya dinilai dari kinerja kelembagaan secara keseluruhan, tetapi juga dari tindakan individual anggotanya yang kemudian disebarluaskan melalui media sosial. Di era digital, satu kasus saja dapat memicu penurunan reputasi secara nasional karena penyebaran informasi berlangsung cepat dan masif.

Tagar #NoViralNoJustice juga merupakan salah satu tagar yang *trending* di pertengahan tahun 2021, tagar tersebut kembali ramai digunakan di akhir 2024 ketika masyarakat menilai kepolisian tidak dapat menuntaskan tanggung jawabnya dalam mengawal kasus pembunuhan di Cirebon pada 2016 silam. Kasus ini bermula dari pembunuhan remaja bernama Vina Dewi Arsita dan kekasihnya Muhammad Rizky di Cirebon pada 27 Agustus 2016, yang panjang penanganannya kemudian menjadi sorotan publik. Dalam proses penyidikan dan persidangan, muncul sejumlah kejanggalan yang membuat ini kembali viral di media sosial dan memicu wacana publik mengenai kurangnya respons aparat sebelum isu menjadi sorotan luas (Pradipta, 2024). Pelecehan pegawai KPI, kematian Brigadir J, dan penganiayaan David Ozora juga dapat menjadi contoh kasus yang membuktikan kinerja polisi jauh lebih responsif dan transparan setelah ramai diperbincangkan oleh publik.

#### **2.4 Penggunaan Media Sosial X sebagai Arus Berita**

Media sosial kini telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat, memegang peran vital sebagai ruang interaksi publik yang bersifat *real-time* sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengunggah, mendistribusikan, serta mengomentari berbagai isu sosial dan hukum secara langsung. Berbagai laporan menunjukkan bahwa media sosial X memiliki posisi kuat dalam ekosistem informasi digital Indonesia.

Menurut We Are Social dan GoodStats, X merupakan salah satu platform yang paling banyak digunakan masyarakat untuk memperoleh berita terbaru, informasi politik, dan diskusi publik. Reuters Institute (2023) turut menyebut bahwa X menjadi sumber berita bagi 25% pengguna internet

Indonesia, angka tertinggi dibanding platform lain seperti Instagram, Facebook, atau TikTok (Naurah, 2023). Ditambah dengan fakta bahwa pengguna X didominasi oleh kelompok berpendidikan tinggi, analisis yang muncul di platform ini cenderung lebih kritis dan argumentatif dalam membahas isu hukum maupun kinerja lembaga negara.

Karakter *real-time* dan tingginya partisipasi pengguna membuat X menjadi ekosistem yang sangat dinamis. Fenomena tagar (#) menjadi alat untuk mengumpulkan opini publik dalam satu ruang diskusi bersama. Tagar seperti #NoViralNoJustice, #PolisiBrutal, atau #PercumaLaporPolisi menunjukkan bagaimana masyarakat menggunakan X untuk mengkritisi penanganan kasus kepolisian yang dianggap lamban atau tidak adil. Viralitas yang terbentuk di platform X sering kali menjadi tekanan publik yang signifikan terhadap institusi penegak hukum, sekaligus membentuk persepsi masyarakat terhadap reputasi Polri. Dengan demikian, banyaknya kasus yang berkembang di X memiliki potensi besar dalam memengaruhi persepsi kolektif masyarakat terhadap institusi negara, termasuk Polri.