

Analisis Persepsi Publik terhadap Praktik Pungutan Liar oleh Aparat Kepolisian: Studi Diskursus Media Sosial X (Twitter) di Indonesia

Azkie Salma Maulani¹, Dilla Wijhatul Haq², Salwa Nofira³, Muhammad Andi Septiadi⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Kota Bandung
*azkiasalmaa@gmail.com, dillawijhaq@gmail.com, salwanofira@gmail.com,
septiadi.andi90@uinsgd.ac.id

ABSTRACT

Abstract is written concisely and factually, includes the background of research, the purpose of research, the method of research, the result of research, conclusion, and recommendation. Abstract is written in one paragraph, font Times New Roman 11, italic and 1 spac. This study addresses the issue of illegal levies (pungli) committed by police officers in Indonesia, which undermines public trust in law enforcement institutions. The purpose of the research is to analyze public perceptions of such practices through discourse on the social media platform X (formerly Twitter). A descriptive qualitative method was employed, using content analysis of 523 public posts. The findings indicate that public perception is predominantly negative, shaped by direct experiences, collective satirical and hyperbolic narratives, and dissatisfaction with weak integrity enforcement. Social media functions as a space for public opinion formation, where illegal levies are no longer viewed as isolated acts by rogue individuals but as structural issues within the police institution. The study concludes that institutional reform is necessary to restore public trust. Its contribution lies in offering insights into how social media serves as an effective tool for social control and a reflection of public demands for accountability and transparency in public service and law enforcement.

Keywords: Extortion, Police, Social Media, Twitter

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat masalah praktik pungutan liar (pungli) oleh aparat kepolisian di Indonesia yang mengikis kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi publik terhadap praktik pungli yang dilakukan oleh aparat kepolisian melalui diskursus di media sosial X (Twitter). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis isi terhadap 523 unggahan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi publik didominasi oleh pandangan negatif yang terbentuk dari pengalaman langsung, narasi kolektif yang satiris dan hiperbolik, serta ketidakpuasan terhadap lemahnya penegakan integritas. Media sosial berperan sebagai ruang pembentukan opini publik, di mana pungli tidak lagi dianggap sebagai ulah oknum, melainkan sebagai gejala struktural dalam institusi kepolisian. Simpulan penelitian menegaskan perlunya reformasi kelembagaan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman tentang bagaimana media sosial dapat menjadi alat kontrol sosial yang efektif dan refleksi tuntutan masyarakat terhadap akuntabilitas serta transparansi dalam pelayanan publik dan penegakan hukum.

Kata-kata Kunci: Media Sosial, Polisi, Pungutan Liar, Twitter

Korespondensi: Azkie Salma Maulani. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Jln Cibolerang Kecamatan Babakan Ciparay 40225. **No. HP, WhatsApp: 081945493346 Email:** azkiasalmaa@gmail.com

Submitted: Juni 2025 | **Accepted:** Juni 2025 | **Published:** Juni 2025
ISSN : 3063-9700 | Website: <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/iumash/>

PENDAHULUAN

Institusi kepolisian di Indonesia diharapkan menjadi garda terdepan dalam menegakkan hukum, menjaga ketertiban, serta memberikan pelayanan publik yang bersih dan transparan (Destiani et al., 2023). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa praktik pungutan liar (pungli) oleh oknum aparat kepolisian masih marak terjadi, mencederai harapan tersebut. Meskipun telah dibentuk Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) melalui Peraturan Presiden No. 87 Tahun 2016 untuk memberantas praktik ini, efektivitasnya masih dipertanyakan (Salipu, 2023). Pungutan liar oleh aparat kepolisian di Indonesia menjadi isu yang semakin mendesak dan memerlukan perhatian serius. Praktik ini tidak hanya mencederai integritas aparat penegak hukum, tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik, khususnya kepolisian (Rahmawati & Silvi, 2021). Di era digital saat ini, diskursus publik mengenai isu ini semakin menguat melalui media sosial, khususnya platform X (sebelumnya Twitter) yang menjadi ruang bagi masyarakat untuk mengungkapkan kekecewaan dan membentuk persepsi kolektif terhadap perilaku aparat.

Tabel 1 Data Persentase Terkait Pungli Oleh Kepolisian

No	Sumber & Tahun Survei	Temuan Utama	Persentase
1	GoodStats, Juni 2024	Responden alami pengalaman buruk (mayoritas pungli)	44,9%
2	Indikator Politik, Okt 2023	Pernah/mengetahui kerabat jadi korban pungli	24,6%
3	Populi Center, Feb 2023	Pungli dinilai sebagai perilaku Polri yang perlu diperbaiki	31,3%
4	Indikator Politik, Juni 2023	Memberantas pungli dinilai paling perlu dibenahi	10,1%
5	GoodStats, Juni 2024	Harapan masyarakat agar Polri bebas dari pungli	68,1%
6	Ombudsman RI, 2021	11% dari 16.000 aduan terkait pungli layanan publik	11%

Sumber: (Agnes Z, 2024; Muhamad, 2023; Ni'am & Santosa, 2023; Ombudsman RI, 2021; Temuan Survei Nasional, 2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum kepolisian masih menjadi persoalan serius di Indonesia. Berdasarkan berbagai survei, sekitar 24–45% responden mengaku pernah mengalami atau mengetahui praktik pungli dalam pelayanan kepolisian, dan lebih dari 68% masyarakat berharap Polri bersih dari praktik tersebut. Selain itu, pungli juga dinilai sebagai perilaku yang paling perlu diperbaiki dalam tubuh Polri. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap kepolisian sangat dipengaruhi oleh upaya pemberantasan pungli, dan perbaikan institusional mutlak diperlukan untuk menciptakan layanan yang adil dan bebas korupsi.

Terdapat beberapa studi terdahulu yang berkaitan dengan praktik pungutan liar dan pengaruhnya terhadap masyarakat, di antaranya adalah penelitian yang meneliti upaya kepolisian dalam mengatasi pungutan liar di Padang (Wiratama & Juarsa, 2022). Penelitian lain oleh Atmadji dan Fajar mengidentifikasi dampak negatif praktik pungutan liar pada pengemudi truk, menyoroti bagaimana pungutan liar mempengaruhi aspek ekonomi sehari-hari (Atmadji & Fajar, 2023). Penelitian di Kota Bandung menemukan bahwa tindakan pungutan liar sering kali menjadi pemicu keresahan masyarakat dalam interaksi sehari-hari, seperti di pasar dan terminal (Budiman & Mahmud, 2023). Penelitian oleh Amalia dan Ufran juga mengungkapkan bahwa praktik pungutan liar berlanjut karena kurangnya kebijakan yang efektif dan transparan dalam sektor publik (Amalia & Ufran, 2023). Penelitian oleh Salipu menekankan pentingnya penegakan hukum yang tegas untuk mengatasi penyalahgunaan wewenang (Salipu, 2023). serta kajian hukum terhadap pungutan liar sebagaimana diatur dalam undang-undang (Simanjuntak et al., 2024). Penelitian-penelitian ini sudah memberikan gambaran umum, tetapi belum secara spesifik menganalisis persepsi publik terhadap peran media sosial dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap praktik pungutan liar oleh aparat kepolisian. Di sinilah letak kebaruan penelitian ini, yang akan menggali diskursus media sosial dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi ekspektasi serta respons masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis persepsi publik terhadap praktik pungutan liar di kalangan aparat kepolisian di Indonesia, dengan fokus pada interaksi dan respons masyarakat di media sosial X (Twitter). Penelitian ini memiliki urgensi yang besar, karena dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi kebijakan publik dan reformasi dalam sistem penegakan hukum. Dengan memahami persepsi dan harapan masyarakat, diharapkan akan ada kontribusi signifikan terhadap upaya pencegahan pungutan liar dan perbaikan kualitas layanan publik, sehingga

menciptakan lingkungan yang lebih adil dan transparan bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis isi *content analysis* untuk mengkaji persepsi publik terhadap praktik pungutan liar pungli oleh aparat kepolisian. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya menggali makna mendalam dari data yang bersifat naratif dan kontekstual, seperti unggahan warganet di media sosial. Sebagaimana dijelaskan oleh Krippendorff (Krippendorff, 2004), analisis isi merupakan teknik penelitian yang tidak hanya mengidentifikasi pola dalam teks, tetapi juga berupaya memahami makna di balik teks, gambar, dan simbol dalam konteks penggunaannya. Hal ini menjadikannya sangat relevan untuk menelusuri dinamika wacana publik yang terbentuk di ruang digital, di mana persepsi seringkali diekspresikan melalui bahasa yang kaya nuansa. Selain itu, Sugiyono (Sugiyono, 2013) menegaskan bahwa penelitian kualitatif sangat sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial dalam setting alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara aktif menginterpretasikan data. Dalam konteks ini, media sosial berfungsi sebagai ruang publik digital yang merefleksikan persepsi kolektif masyarakat, sekaligus menjadi arena di mana opini berkembang secara dinamis. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya menemukan pola-pola dalam pembicaraan masyarakat, tetapi juga memahami bagaimana masyarakat memaknai praktik pungli dalam konteks yang lebih luas, termasuk hubungan antara warga negara dan aparat penegak hukum.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh secara eksklusif dari platform media sosial X (sebelumnya Twitter), yang dipilih karena sifatnya yang terbuka dan interaktif, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati wacana publik secara langsung. Data dikumpulkan menggunakan perangkat lunak *Tweet Harvester*, yang memfasilitasi penarikan data secara sistematis berdasarkan kata kunci spesifik seperti “pungli polisi” atau “pungutan liar polisi”. Tweet yang terkumpul kemudian disimpan dalam format .csv untuk mempermudah proses pengkodean (coding) dan analisis lebih lanjut. Selain data primer dari X, penelitian ini juga memanfaatkan teknik studi dokumen untuk mengumpulkan data sekunder, seperti laporan survei dari lembaga terpercaya (misalnya GoodStats dan Ombudsman RI) serta artikel penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data dilakukan melalui pendekatan analisis isi kualitatif, yang meliputi beberapa tahapan: reduksi data untuk memfokuskan pada informasi yang paling signifikan, pengelompokan tema untuk

mengidentifikasi pola diskursif, penyajian data dalam bentuk narasi yang koheren, dan penarikan kesimpulan yang mendalam. Untuk memastikan keakuratan temuan, validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dari X dengan data sekunder, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan objektif tentang persepsi publik.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan ruang lingkup yang perlu diakui. Pertama, analisis hanya berfokus pada unggahan publik di platform X dan tidak mencakup media sosial lain seperti Facebook, Instagram, atau TikTok, meskipun platform-platform tersebut juga mungkin mengandung wacana terkait pungli. Kedua, data yang dikaji terbatas pada tahun 2025 saja, sehingga tidak dapat menggambarkan perkembangan persepsi publik dalam rentang waktu yang lebih panjang. Ketiga, penelitian ini tidak melibatkan wawancara langsung dengan pengguna media sosial atau narasumber dari institusi kepolisian, yang sebenarnya dapat memberikan perspektif tambahan. Fokus utama penelitian adalah mengungkap persepsi kolektif masyarakat sebagaimana terefleksikan dalam narasi digital di X, sehingga hasilnya terutama merepresentasikan kecenderungan opini publik di platform tersebut. Meskipun demikian, temuan penelitian tetap dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana isu pungli oleh aparat kepolisian dikonstruksi dan diperdebatkan di ruang publik digital, serta implikasinya bagi hubungan antara masyarakat dan institusi penegak hukum. Dengan memahami dinamika ini, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada diskusi yang lebih luas tentang transparansi dan akuntabilitas di sektor publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Publik terhadap Praktik Pungutan Liar oleh Aparat Kepolisian di Media Sosial
 - a. Persepsi Negatif: Kritik dan Kekecewaan terhadap Aparat

Media sosial telah menjelma menjadi ruang diskursif baru bagi masyarakat dalam menyuarakan opini, pengalaman, dan harapannya terhadap berbagai isu publik, termasuk yang berkaitan dengan lembaga penegak hukum (Saputra, 2021). Dalam konteks Indonesia, media sosial seperti Twitter (kini X) berperan signifikan sebagai ruang publik digital tempat ekspresi kekecewaan, kritik, dan bahkan sarkasme terhadap institusi kepolisian disampaikan secara terbuka, khususnya dalam isu praktik pungutan liar (pungli) (Oktaviardi & Eriend, 2024).

Berdasarkan analisis terhadap 523 tweet yang dikumpulkan selama periode 12 Februari 2025 hingga 10 April 2025, ditemukan bahwa seluruh unggahan tersebut (100%) menyertakan kata “pungli” dan “polisi” (Padang, 2022). Fakta ini menunjukkan bahwa praktik pungli oleh aparat kepolisian bukan hanya menjadi isu marjinal, melainkan telah menjadi salah satu topik utama dalam percakapan daring masyarakat. Persepsi publik terhadap isu ini terbentuk dan diperkuat oleh representasi negatif yang berulang, masif, dan cenderung terpolarisasi. Beberapa contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Komentar pada Twitter 14 Februari 2025

Gambar 1.1 menunjukkan tweet ini tidak hanya menyampaikan kritik, tetapi juga menyiratkan *perbandingan sosial* yang mengarah pada pembentukan persepsi negatif terhadap Polri melalui perbandingan ideal dengan aparat di luar negeri. Hal ini selaras dengan konsep dalam teori persepsi publik bahwa individu membentuk penilaian bukan hanya berdasarkan pengalaman langsung, melainkan juga melalui *frame of reference* yang lebih luas (Price & Tewksbury, 1997).

Lebih jauh lagi, tweet-tweet yang mengandung pengalaman langsung menjadi narasi yang sangat kuat dalam mempengaruhi persepsi kolektif. Misalnya:



Gambar 1.2 Komentar pada Twitter 10 April 2025

Gambar 1.2 mencerminkan pengalaman pribadi atau kesaksian langsung (*first-hand account*), yang menurut Krippendorff (2004), memiliki kekuatan semantik tinggi dan lebih dipercaya oleh audiens karena dianggap autentik dan berasal dari pengalaman nyata. Dalam

konteks komunikasi digital, testimoni semacam ini menjadi *anchor point* atau titik acuan bagi pengguna lain dalam menyusun persepsi mereka terhadap kepolisian, bahkan meskipun mereka sendiri tidak mengalami hal serupa secara langsung.

Sementara itu, bentuk kritik lain muncul dalam narasi hiperbolik seperti:



Gambar 1.3 Komentar pada Twitter 10 April 2025

Ungkapan pada gambar 1.3 tersebut menggambarkan nihilisme sosial atau ketidakpercayaan yang muncul dari akumulasi kekecewaan publik terhadap upaya pemberantasan praktik pungli. Dalam narasi ini, pungli tidak lagi dipersepsikan sebagai penyimpangan perilaku individu, melainkan telah menjadi bagian dari sistem yang korup secara struktural. Persepsi seperti ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai kehilangan kepercayaan terhadap kemungkinan reformasi internal, dan cenderung melihat praktik pungli sebagai realitas permanen yang melekat dalam institusi.

Fenomena ini mencerminkan proses reifikasi sosial, di mana opini yang awalnya bersifat individual dan subjektif mengalami transformasi menjadi “kenyataan sosial” yang diterima secara kolektif. Hal ini terjadi melalui proses pengulangan narasi, penguatan sosial lewat komentar dan retweet, serta validasi melalui pengalaman serupa dari pengguna lain. Dengan kata lain, persepsi publik terhadap polisi sebagai pelaku pungli telah terlembagakan dalam ruang digital, meskipun pada kenyataannya tidak semua anggota polisi melakukan tindakan tersebut.

b. Persepsi Positif: Apresiasi dan Harapan terhadap Aparat Berintegritas

Meskipun dominasi narasi negatif tentang praktik pungutan liar (pungli) oleh aparat kepolisian sangat kuat di media sosial, tidak sedikit pula warganet yang menyampaikan apresiasi terhadap anggota kepolisian yang menunjukkan integritas dan kinerja positif. Persepsi positif ini mencerminkan bahwa publik masih memiliki ruang harapan dan kepercayaan terhadap keberadaan aparat yang bertugas sesuai etika dan hukum. Analisis terhadap tweet tertentu mengungkap bahwa masyarakat mampu membedakan antara individu aparat yang profesional dan sistem institusi yang sedang dalam krisis kepercayaan. Oleh karena itu, penting untuk menyoroti bagaimana ekspresi apresiatif ini muncul dan apa implikasinya terhadap peluang pemulihan citra kepolisian di mata publik.



Gambar 1.4 Komentar pada Twitter 27 Maret 2025

Ungkapan pada gambar 1.4 tersebut merepresentasikan bentuk apresiasi publik terhadap anggota kepolisian yang menunjukkan kinerja positif, sekaligus mencerminkan harapan akan terjadinya perubahan institusional yang berkelanjutan. Dalam narasi ini, masyarakat terlihat mulai mengadopsi sikap konstruktif, di mana perilaku yang patut dicontoh diapresiasi secara terbuka, sementara tindakan yang keliru diharapkan ditindaklanjuti secara adil dan akuntabel. Komentar ini mencerminkan munculnya ruang optimisme dalam persepsi publik terhadap institusi kepolisian, serta menandakan adanya dorongan moral agar nilai-nilai integritas, profesionalisme, dan keadilan ditegakkan secara menyeluruh. Harapan seperti “semoga makin banyak polisi seperti kalian” menunjukkan bahwa legitimasi institusional masih dapat dibangun kembali melalui representasi tindakan positif dari aparat, yang pada akhirnya mampu merepresentasikan wajah kepolisian yang lebih dipercaya dan diandalkan masyarakat.



Gambar 1.5 Komentar pada Twitter 23 Maret 2025

Pada gambar 1.5 tersebut mencerminkan perpaduan antara apresiasi dan kritik dari publik yang di satu sisi, memberikan apresiasi terhadap anggota kepolisian yang bekerja dengan integritas dan dedikasi dalam melindungi masyarakat. Namun di sisi lain, pernyataan tersebut juga merefleksikan kesadaran kritis terhadap beban struktural, citra negatif, serta stigma yang masih melekat pada institusi kepolisian secara keseluruhan. Dalam konteks ini, kepercayaan publik terhadap Polri belum sepenuhnya pulih, mengingat masih adanya hambatan sistemik yang menghambat proses reformasi dan perbaikan

institusional. Narasi tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat mampu membedakan antara individu yang berintegritas dan sistem yang bermasalah, sekaligus menegaskan bahwa legitimasi institusi kepolisian masih berada dalam proses pengujian dan pemulihan melalui kinerja yang konsisten dan akuntabel.



Gambar 1.6 Komentar pada Twitter 22 Maret 2025

Komentar pada gambar 1.6 tersebut merepresentasikan ekspresi publik yang positif terhadap tindakan tegas aparat dalam menangani pelaku kejahatan, khususnya dalam kasus begal. Ungkapan rasa terima kasih dan apresiasi kepada polisi menandakan bahwa tindakan profesional dan responsif dari aparat dapat memberikan dampak representatif terhadap persepsi masyarakat. Keberhasilan individu dalam menjalankan tugas secara adil dan efektif memiliki potensi untuk meningkatkan citra institusi secara keseluruhan. Dengan kata lain, tindakan positif dari satu anggota kepolisian dapat menumbuhkan harapan serta memperkuat legitimasi institusional di mata publik. Narasi ini menunjukkan bahwa pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian masih sangat mungkin terjadi, terutama jika disertai dengan kinerja yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.



Gambar 1.7 Komentar pada Twitter 21 Mei 2025

Pernyataan pada gambar 1.7 tersebut menunjukkan dukungan publik terhadap kecepatan dan responsivitas aparat kepolisian, khususnya tim siber, dalam menangani kasus tertentu. Istilah seperti “rispek” dan “garcep” yang digunakan dalam komentar mencerminkan kepuasan atas respons cepat dan efisien dari aparat. Namun demikian,

komentar tersebut juga memuat harapan yang tidak diungkapkan secara langsung agar profesionalisme semacam itu tidak bersifat selektif, melainkan diterapkan secara konsisten dalam seluruh aspek penegakan hukum, termasuk pada kasus-kasus yang menuntut netralitas dan keadilan. Ungkapan ini mencerminkan bentuk apresiasi kritis dari masyarakat yakni pengakuan terhadap kinerja positif aparat, disertai tuntutan agar standar profesionalisme tersebut dijadikan norma tetap dalam institusi kepolisian. Dengan demikian, komentar ini menegaskan bahwa kepercayaan publik dapat tumbuh melalui tindakan nyata, tetapi hanya akan bertahan jika diiringi dengan konsistensi dan prinsip keadilan yang merata.

Secara umum, meskipun persepsi positif terhadap aparat kepolisian jumlahnya tidak mendominasi, narasi ini tetap signifikan karena menunjukkan adanya potensi perbaikan institusional yang ditopang oleh individu-individu berintegritas. Apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap aparat yang bersikap profesional tidak hanya menjadi pengakuan, tetapi juga menjadi bentuk tekanan moral agar standar integritas diterapkan secara lebih luas dan konsisten. Harapan publik yang muncul dalam komentar apresiatif memperlihatkan bahwa kepercayaan terhadap institusi masih bisa dibangun kembali, selama ada komitmen nyata dari dalam tubuh kepolisian untuk mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang berkeadilan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Publik terhadap Aparat Kepolisian dalam Kasus Pungutan Liar

Berdasarkan hasil analisis terhadap 523 unggahan di media sosial X (Twitter), ditemukan bahwa persepsi negatif publik terhadap aparat kepolisian dalam konteks praktik pungutan liar dibentuk oleh sejumlah faktor dominan yang saling berkaitan. Faktor-faktor ini bukan hanya muncul dari pengalaman individual, melainkan juga dibentuk oleh narasi kolektif yang berkembang secara masif di ruang digital. Narasi ini diperkuat oleh eksposur media sosial yang intens dan viralitas konten, sehingga menciptakan opini publik yang cenderung negatif terhadap institusi kepolisian. Penelitian menunjukkan bahwa media sosial berperan dalam membentuk persepsi tersebut, baik melalui pengalaman pribadi yang dibagikan maupun pemberitaan yang masif (Saputra, 2021). Dalam konteks ini, tantangan Polri dalam mengelola reputasi menjadi semakin kompleks, terutama di era pascakebenaran (Ibrahim et al., 2025; Kusumaningsih, 2023). Adapun faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Kinerja dan Integritas Polisi

Rendahnya integritas dan profesionalitas aparat mendorong publik membandingkan polisi Indonesia dengan negara lain. Ketika polisi justru melanggar hukum, muncul generalisasi negatif bahwa institusi tidak dapat dipercaya. Beberapa contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Komentar pada Twitter 27 Maret 2025

Pada gambar 2.1 ini mencerminkan penggunaan perbandingan internasional sebagai alat untuk membentuk pandangan negatif terhadap institusi kepolisian dalam negeri. Kontras antara “LN” (luar negeri) yang dianggap profesional dan beretika dengan “Indog” (Indonesia) yang dilabeli secara peyoratif menunjukkan ketidakpuasan publik yang mendalam. Istilah kontras ini mencerminkan disonansi kognitif di masyarakat, yaitu ketidaksesuaian antara harapan ideal terhadap kepolisian dan realitas yang mereka alami.



Gambar 2.2 Komentar pada Twitter 12 Maret 2025

Pernyataan pada gambar 2.2 tersebut adalah bentuk berlebihan dan generalisasi yang muncul dari rasa kecewa masyarakat terhadap kepolisian. Polisi digambarkan bukan lagi sebagai penegak hukum, tetapi sebagai pelaku kejahatan, yang menunjukkan perubahan cara pandang publik. Ini menandakan rusaknya citra polisi di mata masyarakat, karena banyak kasus penyalahgunaan kekuasaan, pelanggaran aturan, dan kurangnya keterbukaan yang tidak ditindak dengan serius. Karena itu, ungkapan yang terdengar berlebihan ini

sebenarnya mencerminkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang seharusnya menjaga keadilan dan keamanan.

b. Pengalaman Negatif Masyarakat

Interaksi langsung masyarakat dengan aparat yang diwarnai pungli atau tilang tidak transparan menjadi dasar kuat terbentuknya persepsi negatif. Ketidakjelasan prosedur memberi ruang bagi penyalahgunaan wewenang. Contoh tweet yang ditemukan adalah:



Gambar 2.3 Komentar pada Twitter 24 Maret 2025

Komentar pada gambar 2.3 tersebut menunjukkan adanya kebingungan di masyarakat dalam membedakan antara prosedur hukum yang sah dan pungutan liar. Hal ini mencerminkan kurangnya transparansi dari institusi hukum dan minimnya pemahaman masyarakat tentang proses hukum yang benar. Ketidaktahuan ini dimanfaatkan oleh oknum aparat untuk melakukan pungli yang terlihat seperti prosedur resmi. Dalam hal ini, kebingungan masyarakat bukan sekadar kesalahan pribadi, tetapi tanda lemahnya komunikasi dari pihak berwenang, kurangnya sosialisasi aturan, dan rendahnya pemahaman hukum warga. Semua faktor ini turut memperkuat krisis kepercayaan terhadap lembaga penegak hukum.

c. Sikap dan Tindakan Oknum Polisi

Tindakan oknum dianggap mencerminkan kegagalan sistemik. Publik menuntut sanksi lebih tegas dan pemulihan keadilan, karena sekadar pemecatan tidak cukup menghapus dampak dari penyimpangan. Beberapa contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4 Komentar pada Twitter 11 Maret 2025

Pada gambar 2.4, komentar ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas jika pelaku pungli hanya dihukum secara administratif, seperti diberhentikan dari jabatan. Mereka juga menuntut agar uang hasil pungli dikembalikan, sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Tuntutan ini mencerminkan keinginan publik agar hukuman tidak hanya memberi efek jera, tetapi juga memulihkan keadilan. Dengan kata lain, masyarakat ingin agar pelanggaran hukum tidak hanya dihukum, tapi juga diperbaiki dampaknya, baik secara moral maupun finansial.



Gambar 2.5 Komentar pada Twitter 26 Februari 2025

Pernyataan pada gambar 2.5 ini menggunakan sindiran untuk mengkritik kepolisian dengan memelesetkan makna kata “polisi”. Melalui permainan kata, masyarakat mengekspresikan ketidakpercayaan terhadap integritas aparat. Kritik kreatif seperti ini menunjukkan kekecewaan yang mendalam dan upaya masyarakat untuk menyampaikan protes secara simbolik terhadap perilaku menyimpang yang dianggap sudah membudaya.

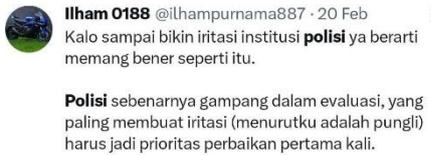
d. Kebijakan dan Tindakan Pemerintah

Lemahnya kepemimpinan dan pengawasan dari atasan aparat membuat praktik pungli dianggap dibiarkan. Publik menginginkan pertanggungjawaban moral dan evaluasi struktural dari pimpinan Polri. Beberapa contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.6 Komentar pada Twitter 20 Februari 2025

Gambar 2.6 mengandung tuntutan agar pimpinan tertinggi Polri mengambil tanggung jawab moral dan memberikan respon simbolik atas praktik pungli yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap pungli tidak hanya masalah teknis, tetapi juga mencerminkan krisis kepercayaan yang lebih luas terhadap institusi kepolisian. Dengan demikian, masyarakat mengharapkan kepemimpinan yang transparan dan bertanggung jawab sebagai langkah awal memperbaiki citra dan integritas lembaga.



Gambar 2.7 Komentar pada Twitter 20 Februari 2025

Gambar 2.7 ini menegaskan bahwa pungli bukan hanya masalah administratif, tetapi sumber utama ketidakpuasan masyarakat terhadap kepolisian. Pungli dianggap sebagai tanda krisis integritas yang merusak citra dan legitimasi institusi. Oleh karena itu, evaluasi kepolisian harus dimulai dengan menghapus pungli, karena hal ini paling merusak hubungan aparat dan publik. Penghapusan pungli menjadi prioritas utama dalam reformasi kepolisian.

e. Persepsi Masyarakat terhadap Keberadaan Pungutan Liar

Pungli dianggap sudah menjadi bagian dari budaya pelayanan. Ketidakesesuaian antara gaya hidup aparat dan penghasilan resmi menimbulkan kecurigaan bahwa praktik ilegal menjadi sumber utama pemasukan. Contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



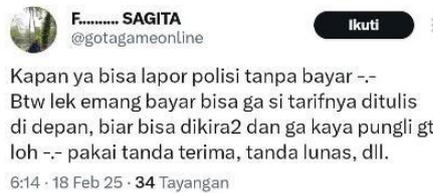
Gambar 2.8 Komentar pada Twitter 22 Februari 2025

Gambar 2.8 adalah kritik publik melalui satir dan humor gelap, strategi umum untuk menyampaikan protes secara halus namun tajam. Julukan “Pungli dan Pemerasan” pada huruf “P” di kata “Polisi” mencerminkan internalisasi praktik pungli sebagai identitas

aparatus. Kritik ini tidak lagi insidental, tetapi menyoroti masalah sistemik dalam institusi kepolisian.

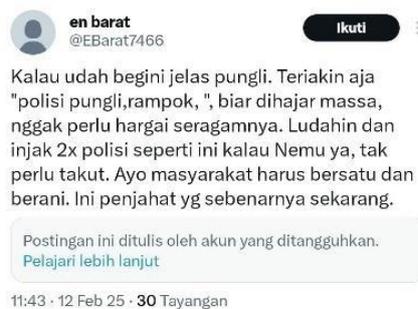
f. Kritik dan Harapan Masyarakat

Di balik kritik tajam, tersimpan harapan terhadap perubahan. Masyarakat ingin adanya transparansi biaya dan sistem pelaporan yang adil, namun jika tidak ada perbaikan, bisa timbul respons anarkis. Beberapa contoh tweet yang ditemukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.9 Komentar pada Twitter 18 Februari 2025

Gambar 2.9 ini mengkritik ketidakjelasan biaya dalam pelayanan kepolisian yang memicu pungli. Selain itu, komentar juga menyarankan pentingnya transparansi tarif untuk mencegah penyalahgunaan. Dengan demikian, komentar ini mencerminkan ketidakpuasan sekaligus harapan masyarakat agar pelayanan publik lebih terbuka dan akuntabel, menunjukkan aspirasi untuk perbaikan, bukan sekadar kecaman.



Gambar 2.10 Komentar pada Twitter 12 Februari 2025

Gambar 2.10 ini mencerminkan kemarahan publik yang tinggi terhadap aparat pungli, hingga muncul dorongan tindakan main hakim sendiri. Seragam aparat yang seharusnya simbol kewibawaan dianggap tidak layak dihormati karena korupsi. Hal ini menunjukkan rendahnya kepercayaan masyarakat dan potensi ancaman sosial jika reformasi tidak segera dilakukan.

Persepsi publik terhadap aparat kepolisian dalam kasus pungutan liar terbentuk dari akumulasi pengalaman negatif, narasi kolektif yang masif, serta kekecewaan terhadap lemahnya integritas, transparansi, dan akuntabilitas institusi. Media sosial menjadi arena utama pembentukan opini yang menguatkan citra buruk aparat melalui testimoni, satire, dan perbandingan sosial. Masyarakat tidak hanya mengkritik individu, tetapi memandang

pungli sebagai gejala sistemik dalam tubuh kepolisian, sekaligus menuntut reformasi struktural yang nyata. Dalam situasi ini, hilangnya kepercayaan terhadap institusi negara menjadi ancaman serius yang hanya dapat diatasi melalui transparansi, penegakan hukum yang adil, serta keterlibatan aktif publik dalam mengawasi jalannya reformasi.

3. Dampak Diskursus Media Sosial (Twitter) terhadap Pembentukan Opini Publik Mengenai Tindakan Pungutan Liar oleh Polisi

Fenomena pungutan liar (pungli) yang melibatkan aparat kepolisian telah menjadi fokus utama dalam diskursus publik di Indonesia. Media sosial, khususnya platform Twitter (kini X), berperan sebagai ruang vital bagi masyarakat dalam mengekspresikan ketidakpuasan dan membangun opini kritis terhadap institusi kepolisian. Opini publik yang terbentuk tidak hanya didasarkan pada pengalaman pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh narasi kolektif yang tersebar luas dalam ruang digital. Berbagai penelitian mengindikasikan bahwa praktik pungli oleh oknum polisi memunculkan persepsi negatif yang kuat di kalangan masyarakat, yang menganggapnya sebagai indikasi kerusakan struktural dalam institusi kepolisian. Bahkan, dalam beberapa kasus, citra polisi dikonotasikan serupa dengan pelaku kejahatan, sehingga memperparah krisis kepercayaan publik (Kusumaningsih, 2023).

Selain itu, normalisasi praktik pungli dalam kehidupan sehari-hari turut menimbulkan sikap apatisme masyarakat. Di beberapa komunitas, pungli dipandang sebagai hal yang lumrah, terutama apabila ada kesepakatan terselubung antara pemberi dan penerima, serta dianggap sebagai cara untuk mempercepat penyelesaian proses administratif (Bierhoff, 2023). Meski demikian, di tengah dominasi ketidakpercayaan dan apatisme tersebut, terdapat dorongan masyarakat untuk perubahan positif. Studi oleh Maulana et al (2023) menunjukkan bahwa masyarakat masih memberikan respons konstruktif terhadap aparat yang menunjukkan itikad baik dan integritas, khususnya setelah tekanan publik meningkat melalui viralitas kasus pungli di media sosial. Oleh karena itu, pemahaman terhadap dinamika diskursus di media sosial menjadi krusial untuk merumuskan strategi perbaikan institusional yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam memperbaiki citra kepolisian.

a. Penguatan *Distrust* terhadap Institusi Kepolisian

Diskursus publik yang muncul di media sosial menunjukkan tingkat ketidakpercayaan yang mendalam terhadap institusi kepolisian. Salah satu komentar menyampaikan kritik tajam:



Gambar 3.1 Komentar pada Twitter 9 April 2025

Gambar 3.1 ini mengandung kemarahan kolektif dan sinisme tajam, menyiratkan bahwa aparat kepolisian bukan hanya gagal menjalankan fungsinya, tetapi justru menjadi sumber ketidakamanan sosial. Ketika masyarakat menyamakan polisi dengan pelaku kriminal (pemereras, pemerkosa, dan koruptor) maka kepercayaan terhadap negara sebagai pelindung runtuh secara fundamental.

Komentar lain menyuarakan lebih dalam lagi:



Gambar 3.2 Komentar pada Twitter 8 April 2025

Gambar 3.2 ini menunjukkan komentar yang bukan hanya menyatakan kekecewaan, tetapi juga menuding langsung sistem kepolisian sebagai entitas yang melanggar kekerasan dan pelanggaran hukum dari dalam. Kritik ini menandakan bahwa publik tidak lagi percaya bahwa pelanggaran oleh polisi adalah kasus “oknum”, melainkan cerminan dari kerusakan struktural dan budaya kekuasaan yang korup.

b. Normalisasi dan Apatisme terhadap Pungli

Sikap apatis dan penerimaan terhadap pungli sebagai hal yang lumrah juga muncul dalam diskursus. Komentar berikut menegaskan hal tersebut:



Gambar 3.3 Komentar pada Twitter 15 Maret 2025

Gambar 3.3 tersebut menggambarkan bahwa praktik pungutan liar (pungli) telah menjadi hal yang dianggap biasa dalam masyarakat. Hal ini terjadi karena pungli terus berlangsung dan bahkan diterima oleh pihak-pihak berwenang. Dengan demikian, pungli tidak lagi dipandang hanya sebagai pelanggaran hukum, melainkan sudah menjadi bagian dari cara kerja informal yang didukung oleh kelompok berkuasa. Situasi ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap aturan hukum, yang seharusnya menjadi alat keadilan, namun kini dianggap sebagai alat yang bisa dimanfaatkan oleh pejabat untuk keuntungan pribadi. Akibatnya, penolakan terhadap pungli semakin berkurang dan digantikan oleh sikap pasif menerima kondisi tersebut secara diam-diam.

c. Dorongan untuk Aksi atau Reformasi

Di tengah gelombang ketidakpercayaan dan apatisme, muncul juga suara-suara yang mengandung optimisme dan ajakan untuk perubahan positif. Salah satu komentar menyampaikan pengalaman pribadi:



Gambar 3.4 Komentar pada Twitter 6 April 2025

Komentar pada gambar 3.4 ini menjadi anomali positif yang memperlihatkan adanya upaya sebagian aparat untuk memperbaiki citra dan pelayanan mereka. Komentar ini penting karena menandakan bahwa masyarakat masih membuka ruang kepercayaan apabila melihat tanda-tanda perubahan nyata, terutama setelah tekanan publik melalui viralitas media sosial. Artinya, meski praktik pungli masih terjadi secara luas, publik tetap responsif terhadap perubahan perilaku yang kredibel dari aparat. Ini mengisyaratkan bahwa media sosial berperan sebagai alat pengawasan publik dan ruang partisipatif untuk membentuk kembali hubungan antara negara dan warga.

Persepsi publik terhadap aparat kepolisian dalam kasus pungli terbentuk melalui kombinasi antara ketidakpercayaan yang mendalam, normalisasi praktik ilegal, dan apatisme sosial, yang diperkuat oleh eksposur di media sosial. Masyarakat tidak lagi melihat pungli sebagai tindakan oknum semata, melainkan sebagai bagian dari kerusakan struktural dalam tubuh institusi kepolisian. Meski demikian, masih ada celah optimisme, di mana respons positif terhadap perilaku aparat yang menunjukkan integritas membuktikan bahwa publik tetap terbuka terhadap perubahan. Oleh karena itu, media sosial memainkan

peran ganda sebagai ruang ekspresi kekecewaan dan juga sebagai pendorong reformasi institusional melalui tekanan kolektif.

SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa persepsi publik terhadap praktik pungutan liar oleh aparat kepolisian tidak lagi dilihat sebagai perilaku menyimpang individu, melainkan sebagai masalah struktural yang telah melekat dalam institusi kepolisian. Diskursus di media sosial X (Twitter) berperan besar dalam memperkuat persepsi tersebut melalui narasi kolektif yang bersifat kritik, sarkastik, dan penuh kekecewaan, yang didorong oleh pengalaman langsung maupun kesaksian orang lain. Masyarakat mengonstruksi realitas sosial tentang kepolisian berdasarkan eksposur terhadap konten digital, yang mencerminkan hilangnya kepercayaan terhadap sistem hukum. Namun demikian, ruang untuk pemulihan citra tetap terbuka, sebagaimana tercermin dalam apresiasi publik terhadap aparat yang menunjukkan integritas dan profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi institusional yang nyata dan berkelanjutan masih sangat dibutuhkan untuk menjawab tuntutan publik akan transparansi dan keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes Z, Y. (2024). *Sederet Pengalaman Buruk dengan Kepolisian, Pungli Nomor 1!*
- Amalia, N. A. I., & Ufran, U. (2023). Upaya Kepolisian Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Pungutan Liar Di Pelayanan Publik:(Studi Wilayah Di Polres Lombok Barat). *Parhesia*, 1(1), 106–114.
- Atmadji, E., & Fajar, M. B. (2023). Pungutan liar yang dihadapi oleh angkutan truk: Studi kasus angkutan truk dengan trayek serang ke Jabodetabek. *Jurnal Kebijakan Ekonomi Dan Keuangan*, 165–171.
- Bierhoff, N. K. (2023). Kesadaran Hukum Masyarakat Terhadap Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik Oleh Penyelenggara Negara (Studi Kasus Di Desa Wolaang Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa). *Administratum*, 9(4), 1–17.
- Budiman, D. H., & Mahmud, A. (2023). Penegakan Hukum terhadap Organisasi Kemasyarakatan yang Melakukan Pungutan Liar di Kota Bandung Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1), 12–19.
- Destiani, C., Lumba, A. F., Aksel Stefan Wenur, Michael Antonio Halim, Michael Enron Effendi, & Mutiara Dewi, R. A. R. (2023). Etika Profesi Polisi Republik Indonesia

- Sebagai Perangkat Penegak Hukum Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(6), 427–441. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i6.412>
- Ibrahim, S. M., Golose, P. R., & Imran, M. F. (2025). *Strategi Komunikasi Polri Di Media Sosial : Studi Kasus Manajemen Reputasi Oleh Divisi Hubungan Masyarakat*. 9(1), 222–230.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis An Introduction to Its Methodology*.
- Kusumaningsih, R. (2023). *Peran Media Dalam Mempengaruhi Opini Publik Tentang Hukum Dan Keadilan*. 2(1), 9–22.
- Maulana, M. I., Hardiansyah, M. R., & Andira, M. (2023). Persepsi Masyarakat terhadap Penegakan Hukum oleh Polisi Republik Indonesia Pasca Konflik Rempang : Pendekatan Teori Penerimaan Publik dalam Kajian Literatur Persepsi Masyarakat terhadap Penegakan Hukum oleh Polisi Republik Indonesia Pasca Konflik Rempang. *Research Gate*, 1(3).
- Muhamad, N. (2023). *Survei Indikator: Pungli Jadi Hal Utama yang Perlu Dibenahi Polri*.
- Ni'am, S., & Santosa, B. (2023). *Survei Populi Center: Mayoritas Masyarakat Ingin Polri Perbaiki Perilaku Pungli*.
- Oktaviardi, N., & Eriend, D. (2024). Analisis Proses Komunikasi POLRESTA Padang dalam Upaya Pencegahan PUNGLI di Pantai Padang Untuk Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 4(1), 256–261. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v4i1.1601>
- Ombudsman RI. (2021). *Ombudsman: Tahun Ini, Aduan Pungli di Layanan Publik Masih Tinggi*.
- Padang, R. G. (2022). Tinjauan Kriminologi Terhadap Perbuatan Pungutan Liar Yang Terjadi Di Wilayah Hukum Polres Pelabuhan Belawan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum ...*, 2, 1–10.
- Price, V., & Tewksbury, D. (1997). News values and public opinion: A theoretical account of media priming and framing. *Progress in Communication Sciences*, 13, 173–212.
- Rahmawati, D., & Silvi, R. (2021). Pengaruh Faktor Sosial Demografi dan Kinerja Polisi terhadap Kepercayaan Masyarakat kepada Polisi di Indonesia Tahun 2017. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2021(1), 661–673.
- Salipu, M. R. (2023). Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Sebagai Bentuk Penyalahgunaan Wewenang Melalui Saber Pungli. *Jurnal Hukum Progresif*, 11(1), 13–22. <https://doi.org/10.14710/jhp.11.1.13-22>
- Saputra, A. F. (2021). ' One Nation Under Virtual Police ': Kontrol Sosial , Aktivisme

- Viral , dan Patroli Internet. *Jurnal Jentera*, 4(1), 414–439.
- Simanjuntak, M., Marpaung, R., Simanjuntak, T. S. M., & Lawolo, F. T. (2024). Kajian Hukum Terhadap Pungutan Liar Ditinjau dari UU No. 31 Tahun 1999 Jucto UU No.20 Tahun 2001 Tentang Tindak Pidana Korupsi di Kantor Lurah Selayang II (Studi Kasus di Polrestabes Medan). *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8419–8421. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i8.5783>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*. <https://search.app/PXQp6Q3mGEiTLpJW7>
- Temuan Survei Nasional. (2023). *Survei Nasional Evaluasi Publik Atas Kinerja Kepolisian, Keamanan Dan Masalah-Masalah Sosial Kemasyarakatan*.
- Wiratama, G. I., & Juarsa, E. (2022). Penegakan Hukum Kepolisian dalam Penanggulangan Pungutan Liar pada Masa Pandemi di Kota Padang. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 95–100.