

---

## **Penggunaan Media Sosial X pada Akun @Txdrrberseragam untuk Mengetahui Tingkat Kepercayaan Masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI**

**Razan Arvin Pradipa Wahyu Hamizan<sup>1</sup>, Angga Intueri Mahendra<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>razan.0382@students.amikom.ac.id, <sup>2</sup>angga\_intuery@amikom.ac.id

### **Abstract**

*The formulation in this study is how to use social media x on @txtdrrberseragam accounts to find out the level of trust of the people of Yogyakarta towards the Indonesian Police. The purpose of this study is to find out the level of trust of the people of Yogyakarta in the Indonesian Police through the use of social media X @txtdrrberseragam accounts. The research method used in this study is descriptive quantitative statistics. The data collection technique in this study was by distributing a questionnaire of 100 respondents taken from @txtdrrberseragam account followers. The results of the study showed the categorization of the scale of Yogyakarta people's trust in the police regarding exposure to social media X content from @txtdrrberseragam accounts, namely, 12% (12 people) were in the high category, then 71% (71 people) were in the medium category, and 17% (17 people) were in the low category. It can be stated that the level of trust of the people of Yogyakarta in the police about the exposure of social media content X from @txtdrrberseragam accounts is in the medium category of 71%. Thus, that the use of social media X can be used to find out the level of trust of the people of Yogyakarta in the Indonesian Police. Then based on the results of the analysis, it was found that the trust of the people of Yogyakarta in the Indonesian Police increased from 2023-2024.*

**Keywords:** *Use of Social Media X, Level of Trust, Indonesian Police.*

### **Abstrak**

Rumusan pada penelitian ini adalah bagaimana penggunaan media sosial x pada akun @txtdrrberseragam untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI melalui penggunaan media sosial X akun @txtdrrberseragam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif statistik kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden yang diambil dari follower akun @txtdrrberseragam. Hasil penelitian menunjukkan kategorisasi skala kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun @txtdrrberseragam yaitu, 12% (12 orang) berada pada kategori tinggi, kemudian 71% (71 orang) berada dalam kategori sedang, dan 17% (17 orang) berada dalam kategori rendah. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun @txtdrrberseragam berada di kategori sedang 71%. Dengan demikian dapat dikatakan, penggunaan media sosial X dapat digunakan dalam mengetahui tingkat kepercayaan

masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI. Kemudian berdasarkan hasil analisis ditemukan peningkatan kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI dari tahun 2023-2024.

**Kata kunci :** *Penggunaan Media Sosial X, Tingkat Kepercayaan, Kepolisian RI.*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di kawasan Asia Tenggara. Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia menyebutkan bahwa Indonesia tahun 2022 memiliki garis pantai sepanjang 95.181 km. Didukung dengan garis pantai yang panjang, per 2020, jumlah pulau di Indonesia yang sudah terverifikasi spasial (telah memiliki nama, koordinat, dan *polygon*) ialah 16.771 pulau (Maulana dan Ibrahim, 2023). Terdapat pula 111 pulau-pulau kecil terluar. Pulau-pulau tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, mulai dari karakteristik alam hingga budaya karena berada di antara dua benua (Benua Asia dan Australia) dan dua Samudra (Samudra Hindia dan Pasifik) kekayaan alam Indonesia juga didukung oleh adanya gunung api. Hal tersebut mendukung Indonesia memiliki keanekaragaman, seperti bahasa, budaya suku, ras, pulau, agama dan lainnya. Tercatat dalam data Badan Pusat Statistika, per 2022, jumlah penduduk Indonesia adalah 272.683 jiwa. Pulau Jawa menjadi salah satu pulau yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik pada 2021, jumlah penduduk yang menempati Pulau Jawa berjumlah dari 152.788 jiwa atau 56,10% dari penduduk Indonesia. Hal tersebut, didukung karena di Pulau Jawa memiliki pembangunan yang merata, sehingga roda dan pelaku ekonomi lebih banyak terpusat pada enam provinsi di Pulau Jawa, salah satunya Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DI Yogyakarta).

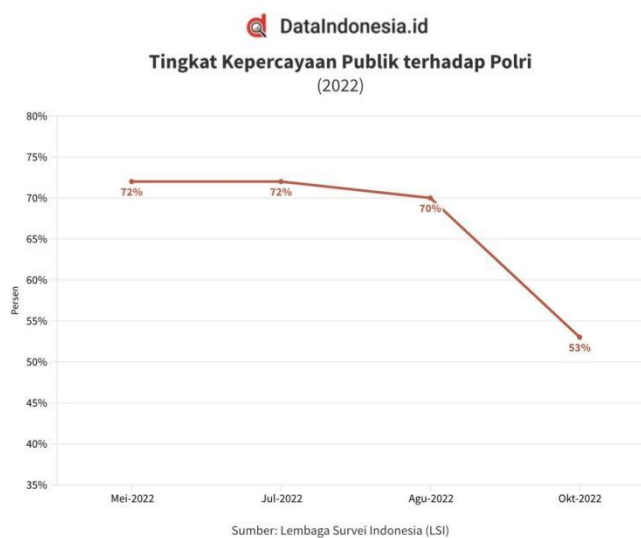
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DI Yogyakarta) mendapatkan predikat daerah istimewa sejak 15 Agustus 1950 tertulis dalam Undang Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbentuk kesultanan, pemerintahan DI Yogyakarta dipimpin secara turun temurun. Memiliki lima kabupaten yaitu Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Gunung Kidul, dan Kabupaten Bantul, Provinsi DI Yogyakarta memiliki jumlah penduduk 3.688.719 (data Provinsi DI Yogyakarta dalam Angka 2022). Dalam segi fasilitas, Provinsi DI Yogyakarta cukup lengkap, sebagai contoh adalah fasilitas pendidikan. Provinsi DI Yogyakarta mendapat julukan Kota Pelajar karena banyaknya perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Badan Pusat Statistik per 2021 melaporkan jumlah perguruan tinggi dibawah Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi terdapat 5 perguruan tinggi negeri dan 104 perguruan tinggi swasta. Hal tersebut menjadi salah satu faktor tingginya penggunaan internet di DI Yogyakarta. Tercatat per 2019 menurut data penggunaan internet menurut provinsi milik Badan Pusat Statistik, pengguna internet di wilayah DI Yogyakarta mencapai 61,73 %. Sedangkan persentase penggunaan internet menurut usia pengguna per 2019 milik Badan Pusat Statistik, mayoritas internet di DI Yogyakarta digunakan oleh usia 25+ dengan persentase 60.83%, pada urutan kedua oleh usia 19-24 tahun dengan persentase 17.26%.

Perkembangan internet begitu pesat dan telah melahirkan berbagai jenis media sosial. Hal tersebut didukung pula dengan perkembangan teknologi *smartphone* yang menyediakan fasilitas bagi pengguna media sosial. Boydd and Ellison (2007) mendefinisikan media sosial sebagai “*platform to create profiles, make explicit and traverse relationships*”, artinya sosial media memiliki dampak yang sangat besar dalam mempengaruhi lingkungan dalam konteks maya. Media sosial menjadi populer karena memberikan kemudahan dalam berkomunikasi. Mendukung tujuan adanya media sosial, lahirnya berbagai aplikasi untuk berkomunikasi, salah satunya adalah aplikasi *Twitter*.

*Twitter* atau sekarang dikenal dengan *X* merupakan suatu platform sosial media yang memiliki banyak pengguna di dunia dan memiliki fungsi untuk memberikan informasi dapat berupa teks, gambar ataupun pesan suara baik antar individu ataupun untuk konsumsi publik. *Twitter* didirikan oleh Jack Dorsey pada 2006 lalu pada 31 Januari 2022 saham tersebut dibeli oleh Elon Musk sehingga platform tersebut berubah nama menjadi *X*. Masyarakat Indonesia menggunakan platform ini biasanya untuk mencari informasi dan menyerukan aspirasi. Platform ini juga dikenal dengan cepatnya pesan yang disampaikan daripada jejaring sosial yang lain. *X* juga merupakan sebuah wadah yang menampung informasi dan opini masyarakat dengan cara mengakses dari beberapa akun. Sebaliknya, akun *X* juga menyediakan konten dan informasi untuk para pengikutnya guna memenuhi kebutuhan agar informasi dapat tersampaikan dengan baik. Salah satu akun yang akan menjadi bahan penelitian adalah *@txtdrberseragam*.

*@txtdrberseragam* adalah akun pemilik anonim yang menyinggung kelakuan dari aparat penegak hukum yang memakai seragam seperti, Pegawai Negeri Swasta (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Mayoritas dari konten yang dibahas akun twitter tersebut adalah kelakuan buruk yang membuat jengkel dan marah dari para aparat penegak hukum yang kebanyakan adalah Kepolisian dan TNI. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa akun twitter tersebut sudah ada di jejaring sosial media sejak Februari 2020 dan dikelola oleh anonim dan memiliki jumlah pengikut lebih dari satu juta.

Adanya akun *@txtdrberseragam* menjadi salah satu bukti menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat hukum di Indonesia. Hal tersebut didukung oleh data Lembaga Survei Indonesia (LSI) tingkat kepercayaan publik terhadap Polri menurun sebanyak 2% menjadi 70% per Agustus 2022. Lalu grafik tersebut menurun kembali sebanyak 17% menjadi 53% per Oktober 2022.



Gambar 1. ... (Sumber: Lembaga Survei Indonesia)

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat bahasan mengenai "Penggunaan Media Sosial X pada akun *@txtdrberseragam* Untuk Mengetahui Tingkat Kepercayaan Masyarakat Yogyakarta Terhadap Kepolisian RI". Selain memiliki tingkat kepadatan penduduk dan pengguna sosial media terbanyak tentunya negara ini memiliki dasar dan aturan dalam melangsungkan kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Indonesia memiliki kedaulatan yang berbentuk Republik dan memiliki dasar negara Pancasila. Dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, seluruhnya diatur dalam

peraturan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Hukum yang berlaku tersebut ditulis dalam Undang Undang (UU) yang berlaku di masyarakat dan diawasi oleh aparat yang memiliki kewenangan untuk mengawasi jalannya kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Salah satu aparat yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan menghibau adalah Polisi. Menurut Satjipto Raharjo “*Polisi merupakan alat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat*” (Satjipto Raharjo, 2009: 111) Polisi menjadi alat pendukung utama sebagai pengawas kehidupan berbagai hal dalam bermasyarakat dan bernegara agar terciptanya suasana aman, damai dan kondusif. Untuk mendukung terciptanya suasana tersebut diperlukan beberapa faktor pendukung salah satunya adalah kepercayaan antara masyarakat dengan kepolisian.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penggunaan Media Sosial**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penggunaan memiliki arti proses, cara pembuatan memakai sesuatu, atau pemakaian. Penggunaan merupakan kegiatan dalam menggunakan atau memakai sesuatu seperti sarana atau barang. Menurut Ardianto (2004: 125), tingkat penggunaan media dapat dilihat dari frekuensi dan durasi dari penggunaan media tersebut. Dengan menggunakan media sosial, pengguna dapat menyampaikan informasi atau pendapat secara lebih lengkap dan terstruktur dengan postingan. Fitur ini juga dapat membantu meningkatkan keterlibatan pengguna dengan topik atau konten yang dibagikan, karena pengguna dapat lebih mudah mengikuti perkembangan topik yang sedang dibahas.

Selain itu, media sosial juga dapat digunakan sebagai sarana untuk mempererat hubungan sosial antarindividu dan kelompok dalam satu komunitas atau jaringan. Dengan segala fungsinya tersebut, media sosial menjadi salah satu teknologi terpenting dalam era modern saat ini yang perlu dimanfaatkan dengan bijak dan efektif untuk kepentingan personal dan bisnis. Definisi lain dari sosial media juga di jelaskan oleh Van Dijk media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu, media sosial dapat dilihat sebagai fasilitator online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial (Nasrullah, 2017).

Beberapa pengertian diatas tentang penggunaan media sosial maka dapat disimpulkan penggunaan media sosial adalah proses atau kegiatan yang dilakukan seseorang dengan sebuah media yang dapat digunakan untuk berbagi informasi, berbagi ide, berkreasi, berfikir, berdebat, menyebarluaskan berita ataupun kasus dengan sebuah aplikasi *online* yang dapat digunakan melalui *smartphone* (telepon genggam).

### **Kepercayaan**

Menurut Maharani (2010) “*Kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya*”. Kepercayaan merupakan unsur pendukung penting dalam menjalin hubungan, baik dengan individu ataupun dengan kelompok. Tujuan dari kepercayaan adalah untuk menciptakan suasana yang kondusif dan terhindar dari perpecahan. Jika tidak didasari dari kepercayaan maka hubungan tersebut akan jauh dari tujuan yang akan dicapai dan menimbulkan hasil yang negatif atau menimbulkan kekacauan dan kritik. Dalam hal ini aparat Kepolisian dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara memiliki fungsi untuk menjalankan kaedah tersebut agar terciptanya rasa aman dan nyaman. Tentunya dalam menjalankan fungsi tersebut aparat Kepolisian harus menjalankan tugas dengan sesuai prosedur agar terjalinya kepercayaan dengan

masyarakat. Hal itu dikarenakan oleh beberapa hal seperti kasus Ferdy Sambo dan tragedi kanjuruhan. Tidak hanya itu beberapa kasus yang muncul di masyarakat luas, banyak oknum aparat kepolisian menyalahgunakan kewenangannya dan terkena kasus hukum ataupun kriminal. Hal tersebut bisa dijadikan bahan penilaian indeks tingkat kepercayaan masyarakat tentang kepolisian.

Menurut (Trisusanti dan Karneli, 2017) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk dapat menerima sesuatu secara apa adanya, berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Menurut Maharani (2010) kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada realibilitas, durabilitas, dan integritas dari pihak lain dalam hal *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan mampu menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Menurut Imanda dan Nuridin (2018) Kepercayaan adalah satu pihak yang bersedia dalam menerima resiko dari pihak lain berdasarkan ekspektasi dan keyakinan bahwa pihak lain akan memberikan perlakuan sesuai dengan apa yang diinginkan, meskipun kedua belah pihak tersebut belum mengenal antar satu dengan yang lain dan menjalin hubungan dalam jangka panjang.

#### 1 Faktor Pembentuk Kepercayaan

Menurut Mayer (1995) faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan seseorang terhadap orang lain ada tiga yaitu : kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor dapat dijelaskan sebagai berikut.

##### a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan meliputi keterampilan, kompetensi, dan karakteristik yang memungkinkan seseorang memiliki pengaruh dalam beberapa domain tertentu. Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik seseorang dalam mempengaruhi. Kemampuan tersebut akan memunculkan keyakinan akan seberapa baik orang lain dalam memperlihatkan performanya sehingga akan mendasari munculnya kepercayaan orang lain terhadap individu tersebut.

##### b. Kebaikan Hati (*benevolence*)

Kebaikan hati berkaitan dengan ketertarikan yang ada pada diri seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Kebaikan hati adalah sejauh mana individu diyakini ingin berbuat baik untuk individu yang lain.

##### c. Integritas (*Integrity*)

Integritas dibuktikan pada konsistensi antara ucapan dan perbuatan dalam dengan diri seseorang, kejujuran yang disertai keteguhan hati dalam menghadapi tekanan. Hubungan antara integritas dan kepercayaan melibatkan persepsi individu tersebut berpegang pada prinsip-prinsip yang ditemukan oleh individu yang lain dan dapat diterima.

##### d. Indikator Kepercayaan

- 1) Menurut Nguyen (2014) indikator kepercayaan adalah sebagai berikut *Trustworthy* menganggap pihak lain terpercaya untuk dapat melakukan suatu pekerjaan.
- 2) *Benefit* percaya bahwa suatu kegiatan akan dapat mendatangkan manfaat.
- 3) *Promise* Percaya bahwa pihak lain akan dapat menepati janji.
- 4) *Job Right* Percaya bahwa pihak lain akan dapat melakukan pekerjaan dengan benar.

Menurut Robbins dan Judge (2007) terdapat lima indikator kepercayaan. Kelima indikator atau acuan yang dapat dijadikan parameter pengukuran kepercayaan adalah sebagai berikut : (a) Integritas (*Integrity*); (b) Kompetensi (*Competence*); (c) Konsistensi (*Consistency*); (d) Loyalitas (*Loyalty*); (e) Keterbukaan (*Openness*).

### **Teori uses and gratification**

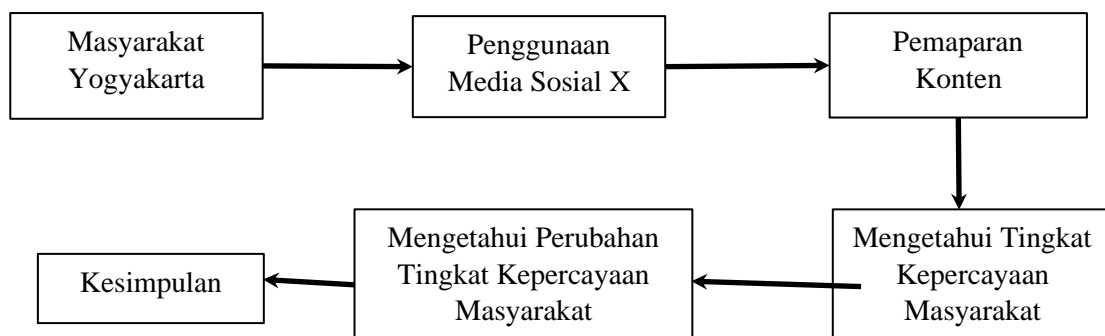
Teori *uses and gratification* salah satu teori paling populer dalam studi komunikasi massa. Teori ini mengajukan gagasan bahwa perbedaan individu menyebabkan audience mencari, menggunakan, dan memberikan tanggapan terhadap isi media dan psikologis yang berbeda diantara individu. Teori *uses and gratification* ini lebih menekankan pada pendekatan manusiawi di dalam melihat media. Artinya, manusia itu punya otonomi, wewenang untuk memperlakukan media. Menurut pendapat teori ini, konsumen media mempunyai kebebasan untuk memutuskan bagaimana (lewat media mana) mereka menggunakan media dan bagaimana media itu akan berdampak pada dirinya. Teori penggunaan dan kepuasan ini menjelaskan tentang sifat audience yang aktif dalam mengkonsumsi media sehingga mereka dapat selektif dalam memilah-milah pesan media yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan audiensi (Munandar, 2022).

Teori *uses and gratification* merupakan pengembangan dari teori atau model jarum hipodermik. Teori ini diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Katz pada tahun 1974 dalam bukunya *The Uses on Mass Communication : Current Perspectives on Gratification Research*. Teori ini mengatakan pengguna media memainkan peran aktif untuk memilih dan menggunakan suatu media. Pengguna media berusaha mencari sumber media yang paling baik dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Artinya, teori *Uses and Gratification* mengasumsikan bahwa pengguna mempunyai pilihan alternatif untuk memuaskan kebutuhan. Menurut Elihu Katz dan Herbert Blumer, teori ini meneliti asal mula kebutuhan secara psikologis dan sosial yang menimbulkan harapan-harapan tertentu dari media. Hal inilah yang membawa pada pola terpaan media yang berlainan atau keterlibatan pada kegiatan lain dan menimbulkan pemenuhan kebutuhan dan akibat-akibat lain (Haridakis & Humphries, 2019).

Didalam teori *uses and gratifications* khalayak dilihat sebagai individu aktif dan memiliki tujuan, mereka bertanggungjawab dalam pemilihan media yang akan mereka gunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Menurut teori ini, individu sadar akan kebutuhan mereka dan bagaimana untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Media hanya menjadi salah satu cara pemenuhan kebutuhan dan individu bisa jadi menggunakan media untuk memenuhi kebutuhan mereka, atau tidak menggunakan media dan memilih cara lain. Selanjutnya, teori *uses and gratifications* juga memberi pengertian bahwa penggunaan media diarahkan oleh motif tertentu (Humaizi, 2018).

### **Kerangka berpikir**

Berdasarkan teori yang sudah diuraikan di atas, maka dapat digambarkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tersiana (2018) penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pengolahan data statistik atau dengan kata lain penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis dan mempersentasikan angka-angka yang disebut pengukuran. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yakni suatu metode yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau deskripsi mengenai suatu masalah dengan menggunakan angka. Proses pengambilan data pada metode kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrument alat ukur/skala. Penelitian kuantitatif berfokus pada fenomena yang dikelompokkan pada suatu objek yang disebut variabel.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepercayaan berdasarkan kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian melalui paparan konten media sosial twitter dari akun @txtdrberseragam. Kemudian populasi diteliti hasilnya dianalisa dan disimpulkan. Pada penelitian ini, populasi yang dimaksud yakni :

- 1 Laki-laki dan Perempuan;
- 2 Pengguna akun X dan pernah mengakses atau follow akun @txtdrberseragam;
- 3 Follower dari akun @txtdrberseragam.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dari *follower* akun twitter @txtdrberseragam. Metode perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1.

Teknik ini dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian. Sampel yang terdiri dari beberapa populasi dipilih secara acak dan setiap populasi memiliki kesempatan yang sama. Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Dengan demikian dapat dihitung jumlah sampe penelitian sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.200.000}{1 + 1.200.000 (0,01)} \\ &= 99,99 \\ &= 100 \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Instrumen penelitian yang digunakan sudah dilakukan uji validitas data untuk mengukur kehandalan atau valid suatu data terhadap kuisioner yang diajukan. Bila data yang diteliti menunjukkan valid berarti data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas menggunakan *Pearson Correlation Matrix*, dimana data dikatakan valid bila data yang diteliti memiliki nilai korelasi > 0,3. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat reliabilitas masing-masing data dengan menggunakan Koefisien *Cronbach Alpha*. Dalam pengujian validitas digunakan Pearson

Correlation Matrix, dimana item yang mengukur sub variabel atau variabel dikatakan valid apabila nilai korelasinya diatas 0,3 ( $> 0,3$ ) atau valid. Kemudian Arikunto (2006) mengatakan bahwa suatu data dikatakan reliabel jika memiliki nilai alpha lebih dari 0,50. Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.

Pada penelitian ini menggunakan teknik skala siap pakai, yang dimana proses penyusunan skala menggunakan kembali skala dari peneliti sebelumnya yaitu milik “Ainun Shavirah Hutamy” lulusan dari Fakultas Psikologi, Universitas Bosowa Makassar. Adapun jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Pada setiap pertanyaan terdapat gradasi dari sisi positif sampai negatif seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan jumlah 15 aitem soal. Jenis skala ini merupakan skalalikert terdiri dari 4 pilihan jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS, Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan instrumen berupa angket secara *online* melalui *google form*. Adapun skor jawaban responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1.1. Alternatif skor jawaban

Pernyataan	Alternatif jawaban			
	SS	S	TS	STS
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS (Sugiyono, 2013). Analisis data merupakan suatu proses pengambilan kesimpulan berdasarkan data yang telah diperoleh. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data deskriptif. Penelitian yang dilakukan pada populasi dapat dianalisis dengan analisis deskriptif. Tujuan analisis data dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat *trust* (kepercayaan) masyarakat terhadap kepolisian berdasarkan demografi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis data yang telah dikumpulkan melalui angket kuesioner terhadap responden, diketahui tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun *@txtdrberseragam* sebagai berikut:

Tabel 1.2. Deskriptif Statistik Tingkat Kepercayaan

Statistics		
N	Valid	100
	Missing	0
<i>Mean</i>		43.7200
<i>Std. Deviation</i>		8.32919
<i>Minimum</i>		23.00
<i>Maximum</i>		57.00

(Sumber: Olah Data SPSS Versi 22.00)

Berdasarkan tabel hasil olah data menggunakan SPSS versi 22.00, dapat dilihat N (jumlah responden) sebanyak 100, *mean* (rata-rata) 43,72, *Std. Deviation* (Standar Deviasi) 8,32, *minimum* (nilai terendah) 23 dan *maximum* (nilai tertinggi) 57. Maka dari itu, dapat dirumuskan pengategorian tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI melalui penggunaan media sosial dengan pedoman yang dapat dilihat pada tabel 1.3 :

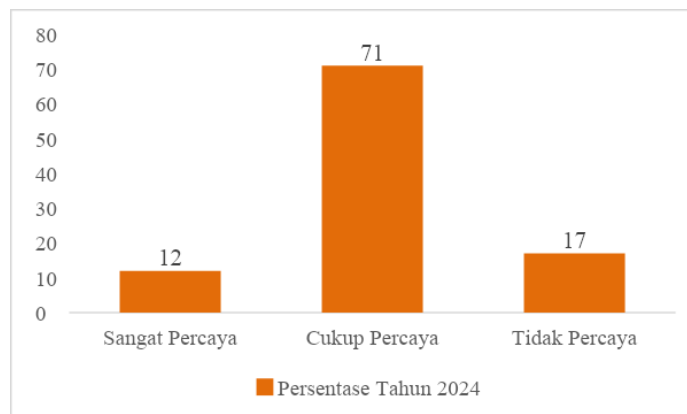
Tabel 1.3. Pengategorian Tingkat Kepercayaan Masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI

Pedoman	Skor	Kategori	Jumlah	Persen%
$X \geq (\mu + 1\sigma)$	$X > 52,04$	Tinggi	12	12
$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	$35,40 \leq X < 52,04$	Sedang	71	71
$(\mu - 1\sigma) < X$	$35,40 < X$	Rendah	17	17
Jumlah			100	100%

Keterangan Tabel :

- X : Skor subjek, yaitu sekumpulan skor yang diperoleh responden pada hasil analisis data penelitian.
- $\mu$  : Rerata (*mean*) empirik, yaitu rata-rata statistik yang diperoleh dari data sesungguhnya pada penelitian setelah dilakukan analisis data.
- $\sigma$  : Standar deviasi empirik, yaitu statistik (hasil analisis) yang digunakan untuk mengetahui sebaran suatu kumpulan data relatif terhadap rata-rata dan dihitung sebagai akar kuadrat dari varian data penelitian.

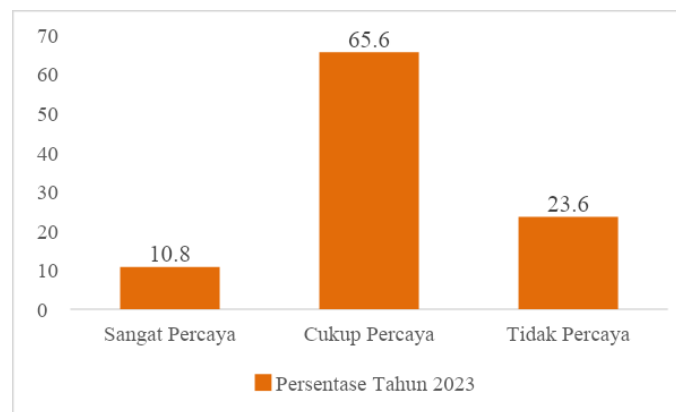
Adapun penjelasan setiap kategorisasi skala kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun @txtdrberseragam yaitu, tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI yang tampak bahwa 12% (12 orang) berada pada kategori tinggi, kemudian 71% (71 orang) berada dalam kategori sedang, dan 17% (17 orang) berada dalam kategori rendah. Hal ini berarti hanya beberapa subjek yang memiliki kepercayaan tinggi maupun rendah. Kemudian dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun @txtdrberseragam berada di kategori sedang 71% terdiri dari 71 orang dari 100 responden. Hasil tersebut dapat dilihat juga dalam bentuk diagram tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI sebagai berikut:



Gambar 1.2. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri RI Tahun 2024

Sumber : Hasil Olahdata SPSS

Tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI dengan paparan konten sosial media X dari akun @txtdrberseragam dapat dikatakan cukup. Hal tersebut dapat diketahui dari 100 responden penelitian hanya 12 orang berada dikategori tinggi, kemudian 71 orang berada dikategori sedang, sedangkan berada rendah terdapat 17 orang. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap kepolisian tentang paparan konten sosial media X dari akun @txtdrberseragam. Meskipun demikian, akun @txtdrberseragam di media sosial X tetap mengunggah konten kasus atau permasalahan dengan transparan dan tidak memihak sebelah. Sedangkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI pada tahun sebelumnya yaitu tahun 2023 diketahui yang menilai sangat percaya hanya 10%, cukup percaya 66,4% dan sisanya tidak percaya yaitu 23,6%. Maka dari itu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI dapat dikatakan meningkat dari tahun sebelumnya. Diagram kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI juga dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 1.3. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri Yogyakarta Tahun 2023  
Sumber : Survei terbaru Indikator Politik Indonesia diakses melalui :  
<https://jogja.polri.go.id/kulonprogo/tribrata-news/online/detail/survei-indikator--kepercayaan-publik-terhadap-polri-meningkat-jadi-76-4-persenhtml>.

Melihat hasil penelitian mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI dari tahun 2023 dan tahun 2024 terdapat peningkatan. Dilihat dari tingkat “Sangat Percaya” pada tahun 2023 kepercayaan masyarakat terhadap Polri hanya 10%, “Cukup Percaya” 66,4%, dan “Tidak Percaya” 23,6%. Dibandingkan dengan tahun 2024 tingkat “Sangat Percaya” pada tahun 2024 kepercayaan masyarakat terhadap Polri menjadi 12%, “Cukup Percaya” menjadi 71%, dan “Tidak Percaya” 17%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial X akun @txtdrberseragam dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI.

Hasil analisis di atas dapat menjadi referensi pihak Kepolisian RI wilayah Yogyakarta untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan berbagai cara yang lebih baik. Menurut Irfani dan Arif (2022), salah satu cara untuk membangun kepercayaan masyarakat adalah dengan menunjukkan kinerja dengan baik dan optimal serta mampu menjelaskan visi dan misi secara jelas. Kemudian mampu menyesuaikan visi dan misi tersebut dengan kebutuhan saat ini dan memastikan bahwa nilai-nilai tersebut dapat terwujud dan memenuhi harapan atau komitmen masyarakat. Hal itu terlihat dalam unggahan @txtdrberseragam yang memperlihatkan postingan yang membahas kasus atau permasalahan yang melibatkan anggota Polri bahkan anggota TNI (Tentara Negara Indonesia).

Unggahan yang menunjukkan integritas tinggi terlihat dari postingan di media sosial X pada akun *@txtdrberseragam* tetap dilakukan. Integritas dibuktikan pada konsistensi antara ucapan dan perbuatan dalam dengan diri seseorang, kejujuran yang disertai keteguhan hati dalam menghadapi tekanan. Hubungan antara integritas dan kepercayaan melibatkan persepsi individu tersebut berpegang pada prinsip-prinsip yang ditemukan oleh individu yang lain dan dapat diterima. Selain menunjukkan integritas tinggi, unggahan pada akun *@txtdrberseragam* juga mengandung *transparency* (transparan). Elemen *transparency* menekankan kepada unggahan yang memberi tahu mengenai hal-hal yang seharusnya diketahui masyarakat, seperti kronologi kasus, perkembangan pengusutan kasus, serta infografis-infografis yang perlu diketahui masyarakat tanpa menutupi kasus dari anggota Polri maupun anggota TNI. Konten yang mengandung elemen *transparency* banyak diunggah oleh akun *@txtdrberseragam* karena kunci membangun kepercayaan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, dan integrasi (Apriyansyah, 2024).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kebutuhan baru dalam saat ini adalah media sosial, karena media sosial menyediakan saluran informasi terkini dan berupaya meningkatkan simpati masyarakat terhadap polisi dibandingkan media tradisional. Media sosial memiliki potensi yang lebih besar dalam produksi dan persebaran informasi secara lebih efektif. Dengan kemampuan demikian, media sosial tentunya dapat berperan aktif dalam penguatan demokratisasi. Media sosial saat ini tidak bisa dilepaskan dari setiap kegiatan manusia, karna fungsinya yang memudahkan dan efektifitasnya dalam menyebarkan informasi.

Hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini ditemukan bahwa pada kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI dengan paparan konten sosial media X dari akun *@txtdrberseragam* berada pada kategori sedang. Namun jika dilihat lebih lanjut, masyarakat yang memiliki kepercayaan yang tinggi kepada Kepolisian RI (kategori tinggi) hanya 12% (12 orang) dan sisanya sebesar 17% (17 orang) memilih untuk tidak percaya dengan Kepolisian RI (kategori rendah). Dengan demikian dibandingkan dengan tahun 2023 tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri RI mengalami peningkatan di tahun 2024, yaitu dari 66,4% menjadi 71%. Dengan demikian dapat dikatakan, penggunaan media sosial X dapat digunakan dalam mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI. Kemudian berdasarkan hasil analisis penelitian ini juga ditemuka perubahan peningkatan kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Kepolisian RI. Maka dari itu, penelitian ini disimpulkan bahwa tingkat penggunaan media sosial dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat Yogyakarta terhadap Polri RI.

### **Saran**

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan yang sudah diuraikan pada penelitian ini maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

- 1 Pihak kepolisian lebih meningkatkan kualitas kinerja dalam mengatasi dan menyelesaikan kasus-kasus yang kemudian dapat diunggah pada media sosial X pada akun *@txtdrberseragam*.
- 2 Media sosial X pada akun *@txtdrberseragam* lebih menyaring konten yang diunggah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Yogyakarta.
- 3 Disarankan juga bagi akun *@txtdrberseragam* untuk terus melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tidak pilih-pilih dalam merespon *mention* maupun kirim pesan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyansyah, R. (2024). Transparansi dan Akuntabilitas: Kunci Utama dalam Membangun Kepercayaan Muzaki terhadap LAZIS. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 4(2), 140-147.
- Ardianto, E. (2004). Teori dan metodologi penelitian “public relations”. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 5(2), 231-241.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah Penduduk Miskin (Ribu Jiwa) Menurut Provinsi dan Daerah. Diakses melalui: <https://sulut.bps.go.id/indicator/12/958/1/jumlah-penduduk-menurut-provinsi-di-indonesia.html>.
- Boyd, d., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210–230.
- Data Provinsi DI Yogyakarta dalam Angka 2022. Diakses melalui: Portal Resmi - Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta ([jogjaprov.go.id](http://jogjaprov.go.id)).
- Haridakis, P., & Humphries, Z. (2019). Uses and gratifications. *An integrated approach to communication theory and research*, 139-154.
- Humaizi, M. (2018). Uses and Gratifications Theory. *Medan: Art Design, & Publishing*.
- Irfani, K., & Arif, L. (2022). Strategi Membangun Kepercayaan Publik Dalam Penanganan Covid-19 Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 69-86.
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Maulana, Y. S., & Ibrahim, B. (2023). Perubahan Nama Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia Di Laut Cina Selatan Menjadi Laut Natuna Utara (1982-2017). *Nusantara Hasana Journal*, 3(2), 124-131.
- Mayer, Roger C., Davis, James H. & Schoorman, F. David, 1995. An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), p. 709.
- Munandar, A. (2022). *Strategi Pelayanan, Sistem dan Fasilitas terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pengguna Jasa di KSOP Khusus Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Nasrullah, R. (2017). Blogger dan digital word of mouth: getok tular digital ala blogger dalam komunikasi pemasaran di media sosial. *Jurnal Sositoteknologi*, 16(1), 1-16.
- Nguyen, L., Nguyen, D. T., & Singh, T. (2014, May). Effect of trust on customer intention to use electronic banking in Vietnam. In *Proceedings of Global Business and Finance Research Conference 2014* (pp. 1-24).
- Nuridin, S. E., & Imanda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Fashion Pada Online Shop Yellow Facy Jeans Melalui Media Sosial Instagram. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).

- Robbins, M., Judge, A., Liang, L., McClintock, K., Yaworski, E., & MacLachlan, I. (2007). 2'-O-methyl-modified RNAs act as TLR7 antagonists. *Molecular Therapy*, 15(9), 1663-1669.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Polri Yogyakarta Tahun 2023. Diakses melalui: <https://jogja.polri.go.id/kulonprogo/tribrata-news/online/detail/survei-indikator--kepercayaan-publik-terhadap-polri-meningkat-jadi-76-4-persenhtml>.
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).