

Analisis Sentimen Pengaruh Operasi Zebra terhadap Citra Polri di Mata Masyarakat pada brand24: Studi Respons Publik dan Kepatuhan Berkendara

Nabila Juannita Enas¹, Rina Tisna Nurasih², Dwi Novaria Misidawati³

UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

ARTICLE INFO

Article history:

Received November 05, 2025

Revised 10 November 2025

Accepted 25 November 2025

Available online 06 December 2025

Keywords

Operation Zebra, Indonesian National Police, Public Sentiment, Brand24, Social Media.

Keywords:

Operasi Zebra, Polri, Sentimen Publik, Brand24, Media Sosial



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study discusses how the public responds to Operation Zebra and how this response affects the image of the Indonesian National Police (Polri). In this digital age, public opinion is often expressed through social media and online news, so this study uses Brand24 to monitor online conversations and public sentiment. Data was collected during the period of November–December 2025 using keywords related to Operation Zebra and traffic law enforcement activities. The results of the study show that Operation Zebra was a topic that was widely discussed by the public. Positive sentiment was more prevalent, especially among people who believed that this operation helped improve order and safety on the roads. However, negative sentiment still existed, usually related to experiences that were considered unfair or unclear procedures during raids. The majority of conversations originated from social media and news portals, indicating that public opinion is shaped by a combination of direct experiences and media coverage. Overall, the findings of this study show that Operation Zebra contributes significantly to the positive image of the Indonesian National Police, although public criticism still needs to be addressed. Monitoring digital sentiment in this manner can serve as a basis for evaluation for the Indonesian National Police in improving transparency, service, and public communication in the future.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana masyarakat menanggapi pelaksanaan Operasi Zebra dan bagaimana respons tersebut berpengaruh pada citra Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Dalam era yang serba digital, opini publik banyak muncul melalui media sosial dan pemberitaan daring, sehingga penelitian ini menggunakan Brand24 untuk memantau percakapan dan sentimen masyarakat secara online. Data dikumpulkan pada periode November–Desember 2025 dengan kata kunci yang berkaitan dengan Operasi Zebra dan aktivitas penegakan hukum lalu lintas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Operasi Zebra menjadi topik yang cukup banyak dibicarakan masyarakat. Sentimen positif lebih sering muncul, terutama dari masyarakat yang menilai operasi ini membantu meningkatkan ketertiban dan keselamatan di jalan. Namun, sentimen negatif tetap ada, biasanya berkaitan dengan pengalaman yang dianggap kurang adil atau ketidakjelasan prosedur razia. Sumber percakapan paling banyak berasal dari media sosial dan portal berita, yang menunjukkan bahwa opini masyarakat dibentuk oleh kombinasi pengalaman langsung dan pemberitaan media. Secara umum, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Operasi Zebra cukup berkontribusi pada citra positif Polri, meskipun kritik publik tetap perlu diperhatikan. Pemantauan sentimen digital seperti ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Polri dalam meningkatkan transparansi, pelayanan, dan komunikasi publik ke depan.

PENDAHULUAN

Keselamatan lalu lintas merupakan salah satu isu publik yang penting di Indonesia, mengingat tingginya tingkat kecelakaan dan pelanggaran yang terjadi setiap tahunnya. Berdasarkan data Korlantas Polri, pelanggaran lalu lintas di Indonesia masih didominasi oleh pengendara sepeda motor, di mana sebagian besar kasus kecelakaan dipicu oleh ketidakpatuhan terhadap aturan keselamatan seperti tidak menggunakan helm, melanggar rambu lalu lintas, dan berkendara tanpa surat izin mengemudi (SIM). Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap keselamatan berkendara masih rendah meskipun regulasi telah tersedia.

*Corresponding Author

Email: Nabila.juannita.enas24006@mhs.uingusdur.ac.id, Rina.tisna.nurasih24005@mhs.uingusdur.ac.id, Dwi.novaria.misidawati@mhs.uingusdur.ac.id

Untuk menekan angka pelanggaran dan meningkatkan disiplin masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia secara rutin melaksanakan operasi lalu lintas berskala nasional, salah satunya adalah Operasi Zebra. Program ini dilaksanakan sebagai langkah preventif dan represif dalam menegakkan hukum serta meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam berlalu lintas. Operasi Zebra tidak hanya sekadar razia, tetapi juga mengusung aspek edukatif dengan tujuan menciptakan budaya berkendara yang aman, tertib, dan patuh hukum sebagaimana tercantum dalam visi lalu lintas nasional. Namun, pelaksanaan operasi lalu lintas seperti Operasi Zebra kerap menimbulkan beragam reaksi publik.

Di satu sisi, sebagian masyarakat mendukung penegakan hukum ini karena dinilai dapat meningkatkan keselamatan jalan dan mengurangi pengendaraan ilegal. Di sisi lain, terdapat kelompok masyarakat yang menganggap operasi ini tidak efektif, membebankan biaya sosial, hingga menimbulkan stigma negatif terhadap aparat penegak hukum karena dugaan tindakan diskriminatif dan penyalahgunaan wewenang. Hal ini sejalan dengan temuan Warista (2017) yang menyebutkan bahwa citra polisi sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dan persepsi publik di media massa. Pendapat publik tidak hanya mencerminkan pengalaman empiris, tetapi juga konstruksi sosial yang terbentuk melalui media digital dan opini kolektif.

Dalam konteks komunikasi publik modern, media sosial menjadi ruang baru yang merepresentasikan opini masyarakat secara lebih spontan dan real-time. Teori Agenda Setting menyatakan bahwa media memiliki peran sentral dalam memengaruhi fokus perhatian publik terhadap isu tertentu melalui pengulangan, framing, dan penyebaran informasi secara luas. Informasi terkait Operasi Zebra yang dikonsumsi masyarakat melalui platform digital turut membentuk persepsi dan citra institusi Polri. Sejalan dengan konsep social trust, kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum akan meningkat apabila kebijakan yang diterapkan dinilai transparan, adil, dan konsisten. Perkembangan teknologi analitik digital memungkinkan opini publik tersebut diukur melalui pendekatan sentiment analysis berbasis artificial intelligence. Salah satu perangkat monitoring digital yang banyak digunakan dalam penelitian modern adalah Brand24, yaitu platform yang mampu mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti media sosial, portal berita, blog, dan forum diskusi. Analisis sentimen menggunakan Brand24 dinilai mampu memberikan gambaran lebih objektif terhadap persepsi publik karena berbasis big data, bukan hanya survei berbasis responden terbatas. Hal ini relevan dengan penelitian Alisya & Sholeha (2024) yang menyatakan bahwa monitoring digital berbasis Brand24 dapat mengidentifikasi persepsi publik secara lebih cepat, luas, dan terukur dibandingkan metode konvensional. Meskipun sejumlah studi telah meneliti persepsi publik terhadap Polri dan kebijakan lalu lintas, masih sangat terbatas penelitian yang mengkaji persepsi digital publik terhadap pelaksanaan Operasi Zebra menggunakan pendekatan real-time sentiment analysis.

Penelitian sebelumnya lebih fokus pada aspek hukum, efektivitas operasi, atau dampak kecelakaan lalu lintas, tanpa mengukur sentimen publik di ruang digital sebagai indikator sosial dinamis. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dengan menganalisis bagaimana pelaksanaan Operasi Zebra memengaruhi citra Polri melalui persepsi masyarakat yang terekam dalam ruang digital. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pola sentimen publik terhadap pelaksanaan Operasi Zebra melalui Brand24, mengidentifikasi kecenderungan persepsi publik (positif, negatif, atau netral), serta mengevaluasi implikasinya terhadap citra Polri sebagai institusi penegak hukum. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi Polri maupun pemangku kebijakan dalam merumuskan pendekatan penegakan hukum lalu lintas yang lebih efektif, humanis, dan berbasis respons publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan constructivist paradigm dimana persepsi public dianggap terbentuk melalui interaksi sosial digital. Data dikumpulkan non-partisipatif melalui Brand24 menggunakan kata kunci “Operasi Zebra”, “Polri”, “Tilang”, “Operasi Lalu Lintas”, “Penertiban Kendaraan”, “Polisi”, “Operasi Candi”, “Razia Kendaraan”, “Operasi Iodaya 2025”.

Periode pengumpulan data berlangsung November- Desember 2025. Sistem Brand24 mengklasifikasi sentiment menjadi positif, negatif, dan netral berdasarkan analisis algoritma linguistic dan konteks kata. Aplikasi ini secara otomatis mengumpulkan data berupa mention, komentar, dan diskusi dari berbagai sumber seperti Twitter (X), Instagram, Tiktok, portal berita, blog, komentar pengguna, serta platform digital lainnya. Selama periode pemantauan tertentu. Hasil dari Brand24 kemudian disajikan dalam bentuk visualisasi berbentuk grafik, dilengkapi dengan kutipan langsung dari komentar public sebagai bukti dukung dalam analisis kualitatif. Proses ini memastikan bahwa hasil analisis benar-benar mencerminkan opini public yang terbentuk dan berkembang secara sosial melalui media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digital, opini publik tidak lagi terbatas pada ruang percakapan pribadi atau survei tradisional, melainkan berkembang melalui interaksi dinamis di media sosial, berita daring, dan forum publik yang dapat diakses secara real-time. Oleh karena itu, pemantauan dan interpretasi persepsi publik membutuhkan pendekatan berbasis teknologi yang mampu mengolah data dalam jumlah besar secara cepat dan akurat. Salah satu alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Brand24, sebuah platform media monitoring berbasis kecerdasan buatan yang mampu mengumpulkan dan menganalisis percakapan daring dari berbagai sumber termasuk X (Twitter), TikTok, portal berita, blog, komentar pengguna, serta platform digital lainnya. Brand24 dirancang untuk mendeteksi kata kunci tertentu dan mengklasifikasikan opini yang muncul menjadi sentimen positif, negatif, dan netral berdasarkan analisis linguistik dan konteks kalimat. Aplikasi ini telah banyak digunakan dalam studi analisis persepsi digital karena kemampuannya memberikan metrik yang terukur seperti jumlah mention, engagement, reach, media source breakdown, serta nilai Advertising Value Equivalent (AVE) yang menggambarkan estimasi nilai eksposur media.

Berdasarkan penelitian Alisya & Sholeha (2024), Brand24 juga dinilai efektif sebagai instrumen penelitian akademik karena mampu memvisualisasikan pola persepsi publik secara longitudinal dan komparatif, sehingga data yang dihasilkan tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga interpretatif. Dengan menggunakan kata kunci “Operasi Zebra,” “Polri,” “tilang,” dan istilah relevan lainnya, Brand24 memantau percakapan publik selama periode penelitian. Hasil data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengetahui: (1) dinamika persepsi publik, (2) kecenderungan sentimen yang muncul, (3) sumber penyebaran opini terbesar, serta (4) implikasinya terhadap citra institusi Polri sebagai pelaksana kebijakan Operasi Zebra. Analisis ini menjadi penting mengingat ruang digital saat ini berfungsi sebagai arena utama pembentukan opini publik, di mana persepsi dapat berkembang dengan cepat melalui interaksi antarpengguna, pemberitaan media, serta penyebaran informasi secara masif dan tidak terstruktur.

Pertama, dinamika persepsi publik dianalisis dengan memperhatikan perubahan volume percakapan dari waktu ke waktu, fluktuasi intensitas topik, serta bagaimana isu-isu tertentu memperoleh perhatian lebih besar dibandingkan yang lain. Dinamika ini mencerminkan bagaimana Operasi Zebra dipahami, diterima, atau bahkan ditolak oleh masyarakat selama periode pemantauan. Kedua, kecenderungan sentimen diidentifikasi melalui pengelompokan

opini publik ke dalam kategori positif, negatif, dan netral. Sentimen positif umumnya muncul dari masyarakat yang mendukung penegakan hukum dan peningkatan keselamatan jalan, sementara sentimen negatif sering kali berakar pada pengalaman subjektif, keluhan terhadap pelayanan polisi, atau persepsi ketidakadilan dalam penindakan. Sentimen netral menggambarkan opini informatif, pemberitaan, atau diskusi tanpa muatan emosional yang kuat. Ketiga, pemetaan sumber penyebaran opini terbesar dilakukan untuk mengetahui platform mana yang paling memengaruhi pembentukan persepsi publik.

Hal ini penting karena setiap platform memiliki karakteristik berbeda. Portal berita online, misalnya, cenderung menghasilkan framing isu yang lebih formal, sedangkan media sosial seperti X (Twitter) dan TikTok menampilkan reaksi publik yang lebih spontan, emosional, dan personal. Dengan mengetahui sumber dominan, dapat dipahami bagaimana alur informasi dan framing media berkontribusi terhadap respons masyarakat. Keempat, seluruh temuan ini digunakan untuk menilai implikasinya terhadap citra Polri. Sentimen positif dapat memperkuat legitimasi institusi dan meningkatkan kepercayaan publik, sedangkan sentimen negatif berpotensi menggerus citra dan memunculkan ketidakpuasan sosial. Analisis implikasi ini sejalan dengan teori persepsi publik yang menyatakan bahwa citra institusi sangat bergantung pada representasi sosial yang beredar di media massa dan media digital.

Dengan demikian, tahapan analisis ini tidak hanya bertujuan untuk memetakan opini publik secara deskriptif, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana Operasi Zebra membentuk persepsi masyarakat dan memengaruhi konstruksi citra Polri di ruang digital.

Bagian berikut menyajikan hasil analisis data Brand24 yang mencakup Analisis awal pengambilan data, Analisis jenis dan sumber berita dengan data terbanyak terhadap pengaruh operasi zebra, Analisis mention dan reach terhadap pengaruh operasi zebra, serta Analisis sentiment positif dan negative terhadap pengaruh operasi zebra berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori konseptual yang relevan.

Analisi Awal Pengambilan Data

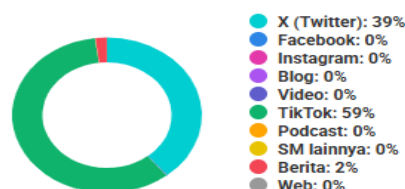
Total sebutan 6 410 ▼ -36%	Jangkauan total 179 718 029 ▼ -36%	Penyebutan positif 1 349 ▲ 25%	Jangkauan media sosial 179 463 509 ▼ -36%	Jangkauan media non-sosial 254 520 ▼ -58%	Konten yang dibuat oleh pengguna 6 341 ▼ -35%
Penyebutan negatif 660 ▼ -38%	Presence Score rata-rata 46/100 ▲ 53%	AVE \$9 837 905 ▼ -34%	Sebutan media sosial 6 337 ▼ -35%	Sebutan non-sosial 73 ▼ -59%	Reaksi media sosial (misalnya suka) 4 869 174 ▼ -11%
Komentar media sosial 169 813 ▼ -57%	Pembagian media sosial 335 867 ▼ -25%	Total interaksi media sosial 5 374 854 ▼ -15%			

Grafik analisis awal pengambilan data memberikan gambaran komprehensif tentang intensitas percakapan yang berkaitan dengan Operasi Zebra selama periode pemantauan. Tingginya jumlah mention, interaksi, serta jangkauan publik menunjukkan bahwa Operasi Zebra bukan hanya program rutin kepolisian, tetapi menjadi isu publik yang mendapat perhatian luas di ruang digital. Fenomena ini memperlihatkan bahwa masyarakat semakin responsif terhadap isu-isu yang berkaitan dengan penertiban, keselamatan jalan, dan kebijakan publik yang berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari. Pola peningkatan dan penurunan volume percakapan pada grafik menunjukkan adanya korelasi antara aktivitas di lapangan dengan interaksi digital. Ketika intensitas razia meningkat, percakapan publik juga naik. Lonjakan ini biasanya dipicu oleh publikasi video razia yang viral, laporan pelanggaran yang menarik perhatian publik, atau kebijakan baru yang diumumkan oleh Polri. Interaksi ini mengindikasikan bahwa ruang digital berfungsi sebagai “cermin” masyarakat, di mana setiap tindakan aparat dapat ditanggapi secara cepat dan masif.

Secara teoritis, hal ini sejalan dengan konsep issue attention cycle, di mana perhatian publik terhadap suatu isu akan meningkat ketika isu tersebut dinilai relevan, berdampak langsung, dan memiliki nilai berita. Operasi Zebra memenuhi ketiga kriteria ini, sehingga wajar jika grafik menunjukkan intensitas percakapan yang tinggi. Dari sudut pandang akademik, data awal ini menandai bahwa opini publik mengenai Operasi Zebra terbentuk melalui kombinasi antara pengalaman pribadi masyarakat dan konstruksi media. Dengan kata lain, persepsi publik tidak berdiri sendiri, melainkan hasil interaksi antara fakta empiris, penyebaran informasi, serta proses interpretasi sosial.

Analisis Jenis, Sumber Berita Dengan Data Terbanyak Terhadap Pengaruh Operasi Zebra

Sebutan berdasarkan kategori



Grafik ini menunjukkan bahwa sebagian besar percakapan mengenai Operasi Zebra bersumber dari media berita online. Sebagai media dengan kredibilitas institusional, portal berita memiliki kekuatan dalam membingkai isu. Framing yang dilakukan media dapat meningkatkan citra positif Polri jika pemberitaan menekankan pada aspek keselamatan dan keberhasilan razia, namun dapat pula memunculkan citra negatif apabila pemberitaan fokus pada kontroversi, komplain masyarakat, atau kasus ketidaktegasan aparat. Pada saat yang sama, data menunjukkan bahwa media sosial menjadi sumber percakapan yang tidak kalah penting. Respons publik melalui X (Twitter), TikTok, dan Instagram memperlihatkan bahwa masyarakat mengekspresikan opininya secara terbuka, tanpa filter, dan sering kali emosional. Media sosial memfasilitasi demokratisasi informasi, di mana setiap pengguna dapat menjadi produsen dan distributor informasi.

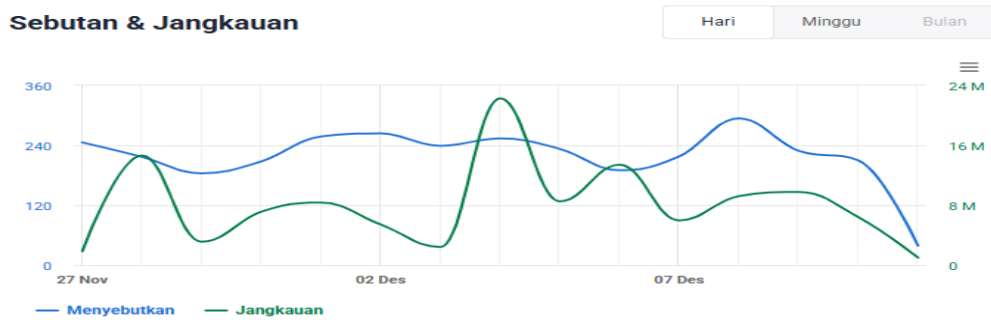
Dominasi dua jenis sumber ini menggambarkan fenomena “dualisme narasi”:

1. Narasi formal (media berita) → objektif, informatif, terstruktur.
2. Narasi publik (media sosial) → spontan, personal, subjektif.

Fenomena tersebut mendukung konsep multi-step flow of communication, di mana informasi dari media massa akan diinterpretasikan kembali oleh masyarakat melalui media

sosial, menciptakan opini baru yang lebih beragam. Kondisi ini menyebabkan pembentukan citra Polri tidak hanya bergantung pada kinerja lapangan, tetapi juga pada dinamika percakapan publik yang berkembang secara organik. Lebih jauh, keberagaman sumber informasi menunjukkan bahwa Polri perlu memperhatikan literasi digital publik dan strategi komunikasi yang lebih adaptif. Kehadiran Polri di media sosial menjadi strategi penting dalam mengendalikan narasi dan membangun citra yang konsisten.

Analisis Mention and Reach Terhadap Pengaruh Operasi Zebra



Grafik mention dan reach memperlihatkan dinamika penyebaran informasi publik secara lebih rinci. Kenaikan mention mengindikasikan peningkatan aktivitas publik dalam merespons Operasi Zebra, baik dalam bentuk komentar, keluhan, apresiasi, maupun pembahasan yang sifatnya informatif. Kenaikan reach menunjukkan bahwa percakapan tersebut menjangkau audiens yang lebih luas, bahkan melampaui komunitas yang secara langsung terdampak operasi. Fenomena ini memiliki beberapa implikasi penting:

(1) Efek Viralitas

Ketika sebuah konten terkait Operasi Zebra menjadi viral, penyebaran informasi bisa meluas dengan cepat dan memengaruhi persepsi masyarakat yang sebelumnya tidak terlibat dalam diskusi.

(2) Pengaruh Media dan Influencer

Lonjakan reach sering berkaitan dengan unggahan yang disebar oleh akun besar, influencer, atau portal berita nasional. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi publik bukan hanya dibentuk oleh opini publik biasa, tetapi juga aktor-aktor dengan pengaruh besar.

(3) Korelasi dengan Kegiatan Lapangan

Fluktuasi data sejalan dengan intensitas razia. Di daerah yang razianya lebih ketat, mention biasanya meningkat karena masyarakat membagikan pengalaman mereka langsung di media sosial.

(4) Terbentuknya Persepsi Kolektif

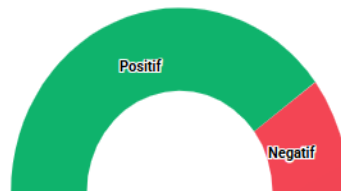
Semakin besar reach, semakin besar pula potensi pembentukan persepsi kolektif mengenai Polri. Hal ini dapat memperkuat atau melemahkan citra Polri tergantung pada sentimen yang berkembang.

Secara teoretis, grafik ini mendukung konsep social amplification of risk, yang menjelaskan bagaimana peristiwa tertentu dapat diperbesar efek sosialnya melalui media digital. Hal ini penting karena persepsi publik dapat berubah secara drastis akibat viralitas informasi, bukan hanya karena bukti empiris di lapangan.

Analisis Sentimen Positif dan Negatif Terhadap Pengaruh Operasi Zebra

Rincian sentimen

Kecualikan netral



Grafik sentimen memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana masyarakat menilai Operasi Zebra secara emosional dan kognitif. Sentimen positif mencerminkan adanya kepercayaan publik terhadap Polri dalam menjalankan tugasnya menegakkan ketertiban lalu lintas. Publik yang memberikan sentimen positif cenderung memandang Operasi Zebra sebagai upaya yang efektif untuk mengurangi pelanggaran, meningkatkan keselamatan, dan menciptakan keteraturan di jalan raya. Namun, sentimen negatif juga muncul dalam proporsi yang relevan. Hal ini berasal dari beberapa faktor:

(1) Persepsi Ketidakadilan

Masyarakat yang merasa diperlakukan tidak adil selama razia cenderung mengungkapkan keluhan secara emosional.

(2) Prosedur yang Kurang Dipahami

Ketika masyarakat tidak memahami tujuan, mekanisme, atau standar operasional razia, mereka akan lebih mudah mengembangkan persepsi negatif.

(3) Pengalaman Buruk yang Bersifat Individual

Satu pengalaman buruk yang dibagikan di media sosial dapat menciptakan efek domino persepsi negatif.

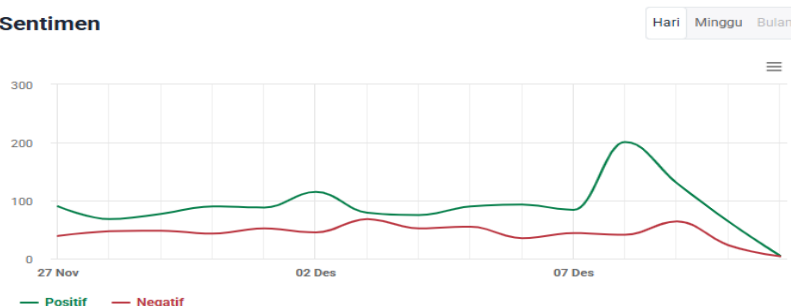
(4) Isu Pungutan Liar

Meski tidak selalu terbukti secara empiris, isu seperti ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa citra Polri tidak hanya ditentukan oleh kinerja institusi, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat memaknai tindakan tersebut. Sentimen publik merupakan indikator penting dalam menilai legitimasi kebijakan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum.

Dalam kerangka public trust theory, proporsi sentimen positif berkontribusi terhadap citra institusional yang kuat, sementara sentimen negatif menunjukkan area yang membutuhkan perbaikan dalam komunikasi publik maupun implementasi kebijakan.

Sentimen



Grafik sentimen menunjukkan dinamika persepsi publik terhadap Operasi Zebra selama periode pemantauan. Secara umum, sentimen positif (garis hijau) terlihat mendominasi sepanjang periode, dengan jumlah yang secara konsisten lebih tinggi dibandingkan sentimen negatif (garis merah). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat memberikan respons yang lebih suportif terhadap pelaksanaan Operasi Zebra, terutama terkait aspek keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Pada awal periode (27 November), sentimen positif berada pada angka tinggi dan relatif stabil. Kondisi ini mencerminkan penerimaan publik yang baik terhadap fase awal Operasi Zebra.

Stabilitas tren positif hingga awal Desember menunjukkan bahwa masyarakat memaknai operasi ini sebagai upaya preventif yang diperlukan untuk mengurangi pelanggaran lalu lintas dan meningkatkan disiplin berkendara. Memasuki tanggal sekitar 2 Desember, terdapat peningkatan pada sentimen positif yang kemudian kembali mengalami fluktuasi. Peningkatan ini kemungkinan dipicu oleh aktivitas kampanye atau publikasi edukasi dari Polri yang viral di media sosial, atau meningkatnya pemberitaan mengenai razia sukses yang mendapatkan apresiasi masyarakat. Fenomena tersebut sejalan dengan konsep agenda setting, di mana eksposur media berkontribusi besar terhadap bentuk perhatian dan persepsi publik.

Puncak sentimen positif yang paling signifikan terjadi sekitar 7–8 Desember, di mana grafik menunjukkan lonjakan tajam hingga hampir mencapai angka 200. Lonjakan ini dapat ditafsirkan sebagai reaksi masyarakat terhadap momen tertentu misalnya video razia yang dianggap berhasil, publikasi kinerja Polri, atau tindakan preventif yang diapresiasi publik. Lonjakan ini sekaligus menunjukkan efek amplifikasi media, di mana suatu konten yang viral dapat memengaruhi persepsi publik secara luas dalam waktu singkat. Sebaliknya, sentimen negatif berada pada tingkat lebih rendah sepanjang periode, meskipun tetap mengalami fluktuasi. Kenaikan sentimen negatif biasanya terkait dengan keluhan masyarakat mengenai prosedur penindakan, isu ketidaktegasan aparat, atau pengalaman pribadi yang dianggap tidak adil. Peningkatan kecil pada sekitar 8 Desember menunjukkan adanya narasi kritik yang menguat pada hari-hari tertentu, meskipun tidak cukup besar untuk melampaui sentimen positif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada ketidakpuasan, mayoritas publik tetap memberikan respons konstruktif. Menjelang akhir periode, kedua garis positif dan negative menurun hingga mencapai titik yang hampir sama. Penurunan ini dapat diartikan sebagai melemahnya intensitas percakapan publik seiring berakhirnya aktivitas razia atau berkurangnya perhatian media terhadap isu tersebut. Dalam konteks komunikasi massa, fase ini dikenal sebagai *issue fatigue*, yakni menurunnya minat publik terhadap isu yang tidak lagi dianggap memunculkan peristiwa baru. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa:

1. Persepsi publik cenderung positif, mengindikasikan dukungan terhadap Pelaksanaan Operasi Zebra.
2. Sentimen negatif tidak mendominasi, tetapi tetap relevan sebagai catatan untuk penyempurnaan aspek pelayanan dan transparansi.
3. Lonjakan positif yang signifikan mengisyaratkan adanya keberhasilan komunikasi Polri atau kejadian lapangan yang memicu apresiasi publik.
4. Dinamika sentimen dipengaruhi oleh viralitas konten, pemberitaan media, dan pengalaman langsung masyarakat.

Dengan demikian, citra Polri selama Operasi Zebra cenderung menunjukkan tren positif, namun tetap bergantung pada konsistensi profesionalisme, sosialisasi kebijakan, dan kualitas interaksi antara aparat dan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh melalui Brand24, dapat disimpulkan bahwa Operasi Zebra menjadi salah satu kebijakan penegakan hukum yang mendapatkan perhatian tinggi dari masyarakat di ruang digital. Tingginya jumlah mention, engagement, serta jangkauan (reach) membuktikan bahwa isu ini tidak hanya berdampak pada aspek penegakan hukum di lapangan, tetapi juga membentuk diskursus publik yang luas melalui media sosial dan pemberitaan daring. Pertama, dinamika percakapan publik menunjukkan bahwa perhatian masyarakat meningkat seiring intensitas razia dan pemberitaan media. Pola fluktuatif ini mengonfirmasi bahwa interaksi digital sangat responsif terhadap peristiwa lapangan dan konstruksi media. Kedua, sentimen publik didominasi oleh sentimen positif, yang mencerminkan apresiasi masyarakat terhadap upaya Polri dalam meningkatkan keselamatan dan ketertiban lalu lintas. Lonjakan sentimen positif pada periode tertentu menunjukkan bahwa publik menyambut baik tindakan preventif, edukatif, maupun represif yang dianggap tepat sasaran. Namun demikian, sentimen negatif tetap hadir dalam proporsi yang relevan. Keluhan terkait prosedur penindakan, persepsi ketidakadilan, dan isu ketidakkonsistenan aparat menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek profesionalisme dan transparansi operasional.

Sentimen negatif ini menjadi indikator penting bahwa citra Polri sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan komunikasi institusi dengan masyarakat. Analisis sumber data menunjukkan bahwa portal berita dan media sosial merupakan saluran dominan dalam pembentukan opini publik, sehingga strategi komunikasi Polri perlu memperhatikan kedua ruang tersebut. Kehadiran Polri dalam ruang digital menjadi krusial untuk menjaga narasi positif, menjawab kritik, dan meningkatkan literasi hukum masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Operasi Zebra memberikan kontribusi positif terhadap citra Polri di mata masyarakat, tetapi keberhasilan tersebut harus ditopang oleh peningkatan konsistensi penegakan hukum, pengawasan prosedur, serta penguatan komunikasi publik. Penelitian ini juga menegaskan bahwa analisis sentimen berbasis big data merupakan pendekatan yang efektif untuk memahami persepsi publik secara real-time dan dapat dijadikan instrumen evaluasi kebijakan penegakan hukum di masa mendatang.

REFERENSI

- Aisyah, N., & Pratama, R. 2022. *Analisis sentimen kebijakan publik menggunakan media sosial sebagai sumber data*. Jurnal Komunikasi Digital, 10(2), 145–158.
- Ardiansyah, M. 2021. *Citra institusi penegak hukum dalam pemberitaan media online*. Jurnal Ilmu Komunikasi, 8(1), 33–47.
- Brand24. 2023. *Social media monitoring and analytics platform*. Diakses dari <https://brand24.com>
- Hidayat, F., & Suryani, L. 2020. *Pengaruh pemberitaan media terhadap persepsi publik terhadap institusi pemerintah*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik, 7(3), 201–214.
- Kementerian Perhubungan RI. (2022). *Statistik keselamatan jalan dan lalu lintas Indonesia*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenhub.
- Lubis, A. S. 2020. *Analisis sentiment berbasis big data dalam evaluasi kebijakan publik*. Jurnal Teknologi Informasi, 14(2), 75–84.
- Mulyana, D. 2019. *Metodologi penelitian komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Polri. 2023. *Pedoman pelaksanaan Operasi Zebra*. Jakarta: Korlantas Polri.
- Rahmawati, F., & Nugroho, S. (2021). *Media digital dan pembentukan opini publik di Indonesia*. Jurnal Komunikasi Massa, 12(1), 18–29.

- Setiawan, Y. 2022. *Pengaruh media sosial terhadap penilaian publik terhadap pelayanan aparat negara*. Jurnal Public Opinion, 6(1), 41–52.
- Suryanto, A., & Widodo, T. 2023. *Analisis persepsi publik dalam kebijakan lalu lintas berbasis data daring*. Jurnal Transportasi dan Keselamatan Jalan, 5(2), 91–104.
- Warista, R. 2017. *Citra polisi dalam masyarakat: Analisis pengalaman interaksi langsung masyarakat dengan aparat*. Jurnal Hukum dan Sosial, 4(1), 55–68.
- Wibisono, B. 2020. *Komunikasi publik dan transparansi institusi pemerintah di era digital*. Jurnal Administrasi Negara, 9(4), 301–315.