

# **Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Positif Melalui Media Sosial**

**Adinda Novia Nur'aini**

Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Adindanoviaan@gmail.com

## ***Abstract***

*In the current era of globalization, people are used to social media, this can be a source of daily information. In addition, social media is also a platform to maintain a positive image and as a media for promotion of certain parties. Several government agencies are currently taking advantage of it. Polrestabes Surabaya is one of the government agencies that use it. Through its public relations role, Polrestabes Surabaya has various strategies to communicate with the public efficiently. To find out the public relations strategy of the Surabaya Police in maintaining its positive image, the author uses the 4-step Public Relations theory, namely situation analysis, program planning, acting and communicating, and program evaluation. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The primary data used in this research is in the form of information about the program activities of the Public Relations division of the Surabaya Police, through observation and interviews. The result of this research is the disclosure of public information by conveying positive news, as well as synergizing in providing credible and transparent information to the public through social media to maintain a positive image of Polrestabes Surabaya.*

***Keywords: Public Relations Strategy, Social Media, Polrestabes Surabaya, Positive Image.***

## **Abstrak**

Pada era globalisasi saat ini masyarakat sudah terbiasa dengan media sosial, hal ini dapat menjadi sumber informasi sehari-hari. Selain itu, media sosial juga menjadi platform untuk mempertahankan citra positif dan sebagai media promosi pihak tertentu. Beberapa instansi pemerintah saat ini turut memanfaatkannya. Polrestabes Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggunakannya. Melalui peran humasnya, Polrestabes Surabaya memiliki beragam strategi untuk menjalin komunikasi dengan publik secara efisien. Untuk mengetahui strategi humas polrestabes Surabaya dalam mempertahankan citra positifnya, penulis menggunakan teori 4 langkah Publik Relation yakni analisis situasi, perencanaan program, bertindak dan berkomunikasi, dan evaluasi program. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa informasi mengenai program kegiatan bagian divisi Humas Polrestabes Surabaya, melalui observasi, wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah keterbukaan informasi publik dengan menyampaikan berita yang positif, serta bersinergi dalam memberikan informasi yang kredibel, dan transparan bagi masyarakat melalui media sosial untuk mempertahankan citra positif Polrestabes Surabaya.

**Kata Kunci: Strategi Humas, Media Sosial, Polrestabes Surabaya, Citra Positif.**

## **Pendahuluan**

Media sosial merupakan platform digital yang memfasilitasi untuk melakukan komunikasi atau interaksi antara pengguna satu dengan yang lainnya. Media sosial bertindak sebagai alat untuk pengembangan informasi dan promosi oleh instansi pemerintahan karena sebagai media penyampaian informasi yang tersebar secara cepat dan dapat menarik perhatian masyarakat. Di Indonesia, sudah ada beberapa instansi pemerintah menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi publik melalui situs website instansi pemerintah (Suryadharma & Susanto, 2017). Hal ini didukung oleh peraturan tentang pedoman penggunaan media sosial di instansi pemerintah yang telah berlaku sejak tahun 2012 (Permen PAN & RB Nomor 83 Tahun 2012). Perkembangan media sosial juga turut memberikan kontribusi terhadap peran hubungan masyarakat (Humas).

Menurut Jefkins (2003:10), *public relations* adalah seluruh bentuk komunikasi yang sudah terencana, yang sifatnya baik internal (ke dalam) ataupun eksternal (ke luar), dari satu organisasi dengan seluruh khalayaknya untuk mencapai tujuan yang jelas harus berlandaskan pada saling memahami. Hubungan masyarakat memiliki fungsi utama yaitu mengusahakan hubungan dengan publiknya guna memperoleh dukungan dan mendapatkan opini yang baik di mata publik.

Hubungan Masyarakat (Humas) Polrestabes Surabaya mengelola seluruh aktivitas komunikasi, baik dari internal maupun eksternal yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Surabaya. Sebagai humas harus mampu membangun jaringan, serta mampu untuk berpikir secara jernih dan objektif. Bagian Humas inilah merupakan salah satu front leader yang penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Humas Polrestabes berfungsi untuk menuntun unsur potensial yang bisa membentuk sebuah opini publik untuk mempengaruhi citra instansi. Opini publik dan citra instansi merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi berhasil atau tidaknya menjalankan aktivitas. Dari hal tersebutlah hubungan antara publik atau masyarakat khususnya masyarakat Surabaya perlu di jaga karena dukungan atau support yang baik atau tidaknya dari masyarakat akan mempengaruhi image dari citra instansi.

Sebelum adanya media sosial, Humas Polrestabes Surabaya menggunakan media massa, video tron, iklan spanduk, guna memberikan informasi kepada masyarakat. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, Humas Polrestabes Surabaya pertama kali hanya menggunakan satu media digital seperti facebook untuk membagikan informasi seputar kegiatan anggota kepolisian. Humas Polrestabes menghasilkan produk meme yang desainnya sangat sederhana karena keterbatasan aplikasi yang dimiliki pada saat itu. Selain itu, Humas Polrestabes juga membuat konten yang berisikan tentang edukasi. Strategi yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Surabaya yaitu bekerja sama dengan media massa dan juga wartawan. Dengan munculnya media baru dan adanya teknologi yang selalu berkembang, menjadikan Humas Polrestabes Surabaya yang sebelumnya menggunakan media konvensional, sekarang dituntut untuk menggunakan media sosial instagram ataupun media sosial lainnya.

Citra Humas Polrestabes Surabaya dapat diangkat atau dinaikkan dalam media sosial karena, dengan adanya platform media sosial, Humas Polrestabes Surabaya merasakan perubahan yang didapat yaitu mendapat jaringan yang lebih luas, dan bisa menjangkau pada semua kalangan termasuk kalangan usia remaja hingga kalangan orang dewasa karena dahulu hanya menggunakan media massa yang terbatas sasaran kalangannya, yaitu sebatas menjangkau

kepada kalangan bapak – bapak atau ibu – ibu yang sedang membaca koran atau menonton televisi. Sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang pelayanan kepolisian akan lebih sampai kepada masyarakat, kemudian jika beredar berita hoax dapat dikonfirmasi secara langsung melalui postingan Instagram. Dan jika berita hoax tersebut membuat citra kepolisian menjadi jelek atau negatif maka Humas Polrestabes Surabaya akan melakukan pembentukan statement terutama pada media sosial yang ada di Polrestabes Surabaya seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan Website dengan memberikan tanda stempel hoax atau statement berupa video dari Kasi Humas Polrestabes Surabaya atau Kapolrestabes yang akan disampaikan kepada masyarakat bahwa itu berita hoax.

Pada penelitian ini menggunakan empat langkah proses public relations menurut Cutlip, Center, dan Broom, antara lain: Mendefinisikan masalah (analisis situasi), kemudian membuat rencana dan program (strategi), lalu bertindak dan berkomunikasi (penerapan), dan yang terakhir yaitu mengevaluasi program (penilaian). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Strategi Publik Relation Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Positif melalui Media Sosial.

### **Metode Penelitian**

Objek penelitian ini adalah strategi *public relations* Humas Polrestabes Surabaya dalam mempertahankan citra positif melalui pesan di media sosial. Dan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berusaha untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan mendokumentasikan fakta-fakta dilapangan. Menggunakan jenis data primer dan sekunder. Dalam menghasilkan data atau memperoleh data peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sumber informan dalam penelitian ini yaitu staff dari Humas Polestabes Surabaya. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

### **Hasil dan Pembahasan**

Pertama adalah analisis situasi yaitu langkah PR yang berurusan dengan penyelidikan dan pengumpulan fakta. *Public relation* juga perlu dipantau dan dibaca dan terus memahami pendapat dan perilaku khalayak yang tertarik dengan sikap dan perilaku yang telah terpengaruh oleh instansi. Humas Polrestabes Surabaya menganalisis situasi ataupun menganalisis isu-isu agar pesan yang disampaikan kepada publiknya selalu berdampak positif. Seperti mengumpulkan berita dan di publikasikan untuk khalayak umum melalui berbagai media sosial Humas Polrestabes Surabaya. Setelah Humas Polrestabes menentukan berita mana yang akan disampaikan kepada masyarakatnya, Humas pasti terlebih dahulu memilih media apa yang relevan untuk beritanya dapat menjangkau publiknya. Humas dalam penyampaian pesannya melalui Instagram, karena dapat memudahkan penyampaian pesan mengenai kepolisisan ataupun pelayanan kepolisian. Penggunaan media sosial juga dinilai sangatlah penting dan esensial untuk membangun citra instansi.

Kedua adalah perencanaan strategi, PR mendapatkan penyebab masalah, dengan cara ini dirumuskan dalam bentuk rencana dan program yang mencakup anggaran. Fase ini penting untuk PR untuk dapat dukungan dari kepemimpinan untuk instansi. Ada dua langkah, yaitu mempublikasiannya tetapkan tujuan dan sasaran. Humas Polrestabes Surabaya harus memiliki karakteristik, ada 3 faktor yaitu *Etos*, *Pathos* dan *Logos*. *Etos* merupakan kredibilitas humas dalam berkomunikasi, seperti selalu mempertanggung jawabkan postingan yang diunggah, serta menyajikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat, *Pathos* merupakan emosi dalam

berkomunikasi, seperti melakukan pendekatan dengan masyarakat dengan menggunakan komunikasi dua arah yang selalu memberikan tanggapan serta solusi. Dan *Logos* merupakan kemampuan dalam berkomunikasi, dengan memuat dan membagikan berita yang kredibel serta transparan seperti ini yang dapat mempertahankan citra dari instansi. Pesan yang disampaikan juga harus tepat sasaran, serta pesan atau informasi yang akan disampaikan tersebut harus dikemas dengan sebaik dan sekreatif mungkin. Jika komunikator membagikan pesan yang kredibel maka masyarakat akan paham dengan apa yang disampaikan dan akan memberikan *feedback* yang baik. Strategi persuasif ini, dapat mempengaruhi citra. Dan strategi yang dilakukan yakni memberikan tanggapan dan solusi yang baik, selalu *mengcross check* kejadian yang terjadi, dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, serta memanfaatkan kelebihan Instagram untuk selalu *update* tentang berita yang bermanfaat sehingga dapat menarik masyarakat.

Ketiga adalah penerapan yang merupakan tindakan dan aksi komunikasi merupakan langkah yang melibatkan implementasi program perilaku dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik setiap warga negara untuk mencapai tujuan mereka. Humas Polrestabes Surabaya dalam mensosialisasikan program melalui media sosial berkontribusi terhadap usaha yang dilakukan untuk mempertahankan citra kepolisian. Beberapa program seperti *live streaming*, patrol pamor keris, pembagian masker dan lain-lain disambut dengan antusias yang baik oleh masyarakat. Masyarakat interaktif dan positif dalam menyambut program yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Surabaya. agar program Humas Polrestabes Surabaya berhasil dan dapat di terima serta dipahami oleh target sasaran, Humas Polrestabes berupaya untuk mengemas produk foto ataupun video dengan menarik dan informatif, padat, dan jelas. Media sosial sebagai sarana Humas untuk melakukan sosialisasi memelihara citra yang disesuaikan dengan keadaan masyarakat.

Keempat adalah evaluasi merupakan persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil program. Dimana setelah program dijalankan, penyesuaian akan dilakukan berdasarkan penilaian umpan balik dari kinerja program. Humas Polrestabes Surabaya senantiasa melakukan evaluasi sebelum dan sesudah melaksanakan program kerja. Humas Polrestabes Surabaya memberikan kesan positif di media sosial instagram dengan melakukan penilaian kelayakan atau kesesuaian hasil kegiatan yang dipublikasikan. Hasil evaluasi dapat mengoreksi cacat atau tidak benarnya kesalahan yang ada pada semua media sosial.

Tanggapan masyarakat hasil dari wawancara terhadap postingan Instagram Humas Polrestabes Surabaya, sangat mengedukasi dan informatif. Kemudian kinerja Humas Polrestabes Surabaya juga sudah berjalan cukup baik dengan menyediakan informasi yang berguna. Dan harapan untuk Humas Polrestabes Surabaya kedepannya untuk kreasi dan inovatifnya ditingkatkan lagi.

## **Penutup**

Humas Polrestabes Surabaya memberikan informasi dan membagikan konten yang kreatif serta informatif yang bermanfaat untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Sehingga itu merupakan strategi dari Humas Polrestabes Surabaya dalam mempertahankan citra positif yang telah dibangun selama ini di hadapan publik. Dengan adanya media sosial atau jejaring sosial, mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat umum dan dapat mengubah persepsi menjadi nilai positif, nilai positif yang disaring merupakan upaya untuk menjaga dan mempertahankan citra polisi. Dengan begitu masyarakat semakin memahami tugas dan kegiatan Polrestabes Surabaya sebagai pengayom, menjaga keamanan, dan penegak hukum. Media sosial juga sebagai sarana transparansi masyarakat.

Dengan pemanfaatan media sosial dengan baik, Humas Polrestabes Surabaya dapat mempertahankan citra positif yang telah dibangun dihadapan masyarakat dan seluruh strategi dapat diimplementasikan dengan baik serta bertanggung jawab. Karena Humas Polrestabes memposting informasi di media sosial yang kredibel, transparan, dan fakta dengan apa yang terjadi dilapangan serta dapat dipertanggung jawabkan, guna mendukung kelancaran tugas pokok dari polri sekaligus memberikan informasi yang layak dikonsumsi oleh masyarakat khususnya Kota Surabaya.

### **Saran**

Setelah melakukan penelitian, Humas Polrestabes Surabaya yang berperan sebagai ujung tombak dari instansi dengan publiknya, Humas Polrestabes Surabaya perlu memperbaiki SDM yang ada didalamnya, untuk membagi tugas seperti pemegang sosial media, dan tugas peliputan dan lebih terstruktur. Selain itu Humas Polrestabes Surabaya juga lebih meningkatkan lagi kreasi dan inovatif dalam menarik perhatian masyarakat. Serta postingan yang diunggah dimedia sosial instagram juga di tata lebih rapih. Sehingga masyarakat akan lebih menaruh kepercayaan dan penilaian yang baik kepada mereka. Serta Humas Polrestabes Surabaya tetap berusaha dengan keras untuk mempertahankan citra positif yang telah dibangun selama ini.

### **Daftar Pustaka**

- Alfonita, F. (2018). STRATEGI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM AKUN @POLRESBANTULDIY DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF POLRES BANTUL. *Computers and Industrial Engineering*, 2(January), 6.
- Herlina, S. (2015). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang*. 4(3), 493. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Khalifah, S. (2019). CYBER PUBLIC RELATIONS (CPR) DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR, 126(1), 1–7.
- Nasrullah, R. (2016). Pengaruh Terpaan Video Beauty Vlogger Di Youtube Terhadap Perilaku Imitasi Mahasiswi Dalam Merias Wajah. *Universitas Muhammadiyah Malang*, 2008, 7–24.
- Nur Farahin, 2019. (2019). *Aktivitas Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Polisi*.
- Reyhan Noer Oktavianti, P. M. (2021). PERAN HUMAS POLRES METRO JAKARTA SELATAN DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA KEPOLISIAN MELALUI INSTAGRAM Reyhan Noer Oktavianti 1 dan Prudensius Maring 2. 1–9.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- sugiyono 2019. (2019). *Generalisasi*. 43. 43–51.
- Syahadatina, V. D. (2018). BIAS PEREMPUAN DALAM POSTINGAN AKUN INSTAGRAM (Analisis Semiotik pada Akun Indozonelife). *Eprints Umm*, 53(9), 90. [htt](http://)