

BAB IV

DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 DESKRIPSI OBJEK

4.1.2 Profil Humas Polda Jatim

Humas berada dibawah kapolda. Bidang humas dipimpin oleh Kepala Bidang Humas yang disingkat Kabid Humas. Bertanggung jawab kepada Kapolda dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah Wakapolda. Humas bertugas untuk menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi serta kerjasama atau kemitraan dengan media massa dalam rangka pembentukan opini masyarakat yang positif bagi pelaksana tugas Polri. Selain itu humas Polda juga berfungsi sebagai penyelenggara penerangansatuan dalam rangka pemerataan informasi di lingkungan Polri dan penyelenggara liputan, monitoring, produksi dan dokumentasi semua informasi atau pemberitaan yang berkaitan dengan tugas Polri.

Divisi Humas dalam kepolisian berperan sebagai penghubung antara organisasi Polri dengan instansi terkait bidang kehumasan dan masyarakat. Membina hubungan kerja sama yang positif dengan instansi terkait dan lembaga yang saling menguntungkan. Memberikan dokumen manajemen dalam fungsi organisasi Polri dan membangun persepsi, citra dan opini positif bagi organisasi Polri dan masyarakat.

Bidhumas bertugas melaksanakan kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerjasama dan kemitraan dengan media massa dan melaksanakan Anev (Analisa dan Evaluasi) kegiatan tugas Bidhumas. Berikut gambar logo humas Polda Jatim



Gambar 4.2 Logo Humas Polda Jatim

Sumber: website Polda Jatim

A. Arti lambang Humas Polda Jatim

Lambang Bidang Humas Polda Jawa Timur memiliki arti sebagai berikut:

1. Lingkaran luar berwarna hitam bertuliskan objektif, dapat dipercaya dan memberikan suatu partisipasi sedangkan berwarna putih, disini merupakan moto Humas Polri. Yang mengartikan kemampuan humas dalam memberikan informasi
2. Lingkaran dalam berwarna merah putih. Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan kesatuan NKRI
3. Garis tengah berwarna hitam. Melambangkan garis khatulistiwa dimana letak NKRI. Indonesia sebagai Negara Kepulauan yang terletak di antara dua samudera dan benua merupakan letak Negara yang strategis.
4. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih. Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila “pancasila” dan sebagai dasar NKRI. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada “Tribrata” secara tulus dan ikhlas.
5. Tameng berwarna hitam. Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi objektif.
6. Tulisan Humas Polri berwarna kuning. Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.
7. Obor berwarna putih. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtibmas, penegakan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.
8. Lidah api berwarna merah. Melambangkan bahwa “Catur Prasetya” dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan
9. Lingkaran bola dunia berwarna biru langit. Melambangkan era globalisasi yang di warnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemelihara lingkungan hidup. Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralsisir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkutbidang keamanan dan budaya patuh hukum.

10. Enam sinar api berwarna kuning. Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik. Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Menyelenggarakan kerja sama dengan media massa dengan menginformasikan dan mengkomunikasikan serta mempublikasikan keberhasilan kinerja Polri.
11. Satu obor berwarna putih, 7 sinar obor berwarna orange, 4 cincin obor berwarna hitam, dan 6 sinar obor berwarna kuning. Melambangkan hari Bhayangkara 1 Juli 1946
12. Tiang obor dan nyala obor melambangkan di samping pemberian penyuluhan dan penerangan juga bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar dan patuh hukum, untuk menciptakan kondisi Kamtibmas yang mantap.

B. Visi Dan Misi Humas Polda Jatim

Bidang hubungan masyarakat atau humas Polda Jawa Timur dalam hal ini memiliki visi dan misi yaitu sebagai berikut:

1. MISI

Mampu menyediakan informasi tentang Institusi Polri yang seimbang , akurat dan terpercaya.

2. VISI

Sebagai ujung tombak bagi Instansi Polri dalam menyediakan informasi yang transparan bagi masyarakat, sebagai organisasi yang sanggup memberi kontribusi bagi Polri tentang dinamika masyarakat dengan berbagai aspek yang berkembang, menjamin kehidupan masyarakat agar terbebas dari rasa khawatir dan takut dengan jalan memberikan himbauan, meningkatkan harmonisasi hubungan atau kerjasama dengan Instansi terkait melalui kegiatan silaturahmi.

C. Fungsi dan Tugas Bidang Humas Polda Jatim

Bidang humas dipimpin oleh Kepala bidang humas yang bertanggung jawab kepada Kapolda, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah kendali Wakapolda. Bidang Hubungan Masyarakat Polda Jawa Timur memiliki tugas dan fungsi yang terdiri dari:

1. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin)
2. Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbidpenmas)
3. Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID).

4.2 PENYAJIAN DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pada tahapan pertama penulis mengidentifikasi masalah dan pembentukan kerangka kerja. Tahap ini melibatkan proses awal yaitu mengidentifikasi permasalahan yang ada di Polda Jatim mengenai citra Polda Jatim di mata masyarakat. Permasalahan citra Polda Jatim akan diidentifikasi dengan wawancara, pada tahap ini penulis melakukan pertemuan dengan humas Polda Jatim untuk mendapatkan informasi tentang aktivitas yang dilakukan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi dan sejauhmana dalam menjalin kerja sama dengan *internal relations* dan *eksternal relations* wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 02 Juli 2019 bertempat di Polda Jatim. Selain dengan humas Polda Jatim, peneliti melakukan pertemuan dengan beberapa masyarakat untuk mengetahui pandangan polisi di mata masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara mengenai bagaimana anda melihat polisi saat ini, ibu siti memberi tanggapan :

“Menurut saya sih kadang saya ketemu polisi yang baik mbak, tapi kadang saya ketemu polisi yang menurut saya seenaknya sendiri mentang-mentang seorang polisi, punya pangkat padahalkan seharusnya polisi itu harus bermasyarakat”

Mengenai melayani masyarakat, pak pratama memberikan tanggapan :

“Kurang maksimal mbak, dulu saya pernah kenak tilang mbak, karena plat nomer mati, tapi saya coba minta surat biru, tapi dipersulit, padahalkan tinggal tulis saja, tapi lama banget.”

Berbeda dengan ibu. Siti tanggapan kinerja polisi di mata masyarakat sudah dia rasa cukup baik.

“Cukup baik sih, pernah ngurus skck, langsung dilayani ramah pula polisi ngajak bercanda, hehe”

Salah seorang mahasiswa juga memberikan tanggapan berikut jawaban novi :

“hemmm kalau bahas polisi itu jujur kadang ya dijalan saja, ketemu padahal aku itu gak merasa punya dosa sama polisi, tapi kadang takut sendiri, padahal saya sering ketemu polisi yang menyapa masyarakat termasuk saya sendiri, tapi entah kenapa rasa kalau ketemu polisi itu ada dosa gitu”

Untuk kinerja kepolisian, novi menyampaikan pernah punya pengalaman saat membuat SIM, hal itu disampaikan sebagai berikut

“kalau didaerah saya Bangkalan, polisi wilayah Bangkalan, kalau mau buat sim, kalau gak bayar, ya gitu mbak sulit banget untuk lulus, menurut saya masih ada suap begitu”

Berdasarkan kritikan publik tentang polisi, bisa dikatakan citra polisi naik turun, tidak semua masyarakat menganggap polisi buruk, dan tidak semua apa yang dilakukan itu buruk, misalnya untuk segi pelayanan ada beberapa yang bilang cukup baik, ada yang bilang kurang maksimal, dari komentar masyarakat Brigadir Liana selaku humas Polda Jatim memberikan tanggapan:

“Terkait dengan kritikan semua instansi pemerintah maupun swasta menyangkut pelayanan pasti ada kritikan dari masyarakat itu bukan suatu hal tabu, itu hal yang wajar namanya juga melayani, semaksimal apapun kita memberikan pelayanan yang terbaik pasti ada kondisi tertentu dimana masyarakat merasa “saya ini tidak dilayani” misalkan si A membuat sim harus mengantri banyak, akhirnya yang merasa antri banyak ini merasa rugi waktu, padahal si B kebetulan ternyata antriannya sedikit akhirnya tidak merasa di rugikan, jadi sesuai kondisi yang di alami, dengan kondisi seperti itu karena yang kita layani banyak, karakter yang berbeda-beda keinginanpun juga berbeda-beda, tetapi kita harus berpegang tegguh dengan SOP, kita layani sesuai dengan standar keberhasilan itu, dan misalnya ada kritikan lain yang sekiranya memang membangun untuk kualitas pelayanan itu sendiri, kita akan berupaya memperbaiki”

Menyikapi opini masyarakat terhadap Polda Jatim menjadi sebuah pegangan untuk memperbaiki instansi Polda Jatim, sehingga hubungan masyarakat Polda Jatim berupaya selalu memberikan yang terbaik terhadap masyarakat. Hal tersebut juga disampaikan salah satu masyarakat tidak semua polisi itu buruk, berdasarkan pak. Pratama yaitu :

“Gimana ya mbak, kadang saya menemukan polisi yang sombong, tapi ada juga polisi yang baik, mau bercanda bareng dengan masyarakat, membantu masyarakat, menurut saya sih gak semua polisi buruk, tapi gak semua polisi baik”

Tanggapan humas Polda Jatim Brigadir Liana mengenai citra polisi.

”relatif sih mbak, karena saya yakin tidak semua orang menganggap polisi itu buruk, karena polisi masih di butuhkan masyarakat misalnya saja dalam menghadapi kejahatan dan sebagainya”

Dalam membangun atau meningkatkan citra polisi, humas Polda Jatim juga melakukan suatu tindakan dalam meningkatkan citra polisi. Tindakan merupakan suatu cara atau solusi yang akan dilakukan untuk melakukan sesuatu, dalam melakukan suatu tindakan diperlukan sebuah pendukung untuk mewujudkan tindakan tersebut, begitupun yang dilakukan humas Polda Jatim dalam membangun sebuah citra polisi di Polda Jatim. Adapun tindakan yang dilakukan humas polda jatim. Humas Polda Jatim telah bergerak meningkatkan. Tindakan yang dilakukan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi menurut Brigadir Liana adalah:

“Dalam membangun citra saya harus memperbaiki kualitas sendiri dulu. Saat saya memperbaiki kualitas diri dimulai dari mengoptimalkan penampilan supaya masyarakat percaya dan menaruh kepercayaan dan atasan (kabid humas) juga sering menghimbau kepada anggota kepolisian untuk memberikan pelayanan yang ramah. Dengan begitu masyarakat akan menaruh kesan yang baik untuk polisi”

Pendekatan dengan masyarakat merupakan salah satu strategi yang dilakukan humas untuk membangun opini publik seperti yang hasil wawancara dengan Brigadir Liana:

“Atas perintah atasan selaku anggota kami melakukan tugas atasan, dengan terjun langsung ke masyarakat, kami memantau diluar instansi, mengumpulkan informasi terkadang juga kami sering terjun langsung dalam melakukan observasi langsung melalui pendekatan langsung dengan masyarakat”

Dalam meningkatkan citra, humas polda Jatim memulainya dari memperbaiki kualitas sendiri lalu anggota, dengan meningkatkan kultur budaya-budaya yang harus dilakukan atau ditingkatkan.

4.2.1 Aktivitas Humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi

Terkait kritikan publik kinerja kepolisian, citra kepolisian bisa dikatakan naik turun, maka seperti peneliti katakan sebelumnya, komunikasi dua arah merupakan kegiatan humas dengan publik, yang yang memiliki tujuan untuk menimbulkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu atau kerja sama. Berdasarkan pertanyaan mengenai aktivitas apa yang dilakukan humas Polda Jatim dalam meningkat citra polisi, Brigadir Liana memberikan jawaban sebagai berikut :

“Jadi kami menyikapi opini masyarakat mengenai polisi, bahwa polisi buruk, dan sebagainya. Maka kami melakukan sebuah aktivitas atau suatu kegiatan dalam meningkatkan citra polisi, yang kami lakukan adalah klarifikasi berita dalam keberhasilan yang kita capai, kegiatan-kegiatan kepolisian kita sampaikan lewat media, kita menggunakan *cyber Public Relations* dalam meningkatkan citra, jadi kami menyampaikan informasi melalui *cyber Public Relations* dengan menggunakan sosial media, jadi masyarakat akan tau “oh ini yang dilakukan polisi kita”

Berdasarkan informasi tersebut, dalam meningkatkan citra humas Polda Jatim menggunakan *cyber public relations* yaitu aktivitas kehumasan yang dilakukan dengan media elektronik, dimana humas Polda Jatim menggunakan media untuk memberitahukan kepada publik mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan kepolisian, tidak hanya itu dengan menggunakan media humas Polda Jatim juga

melakukan klarifikasi berita melalui media selain itu Brigadir Liana juga mengatakan hal tersebut untuk meredam pembentukan citra negatif, sebagai berikut :

“Jadi melalui media kita menyampaikan ke masyarakat keberhasilan yang diperoleh oleh kepolisian, kita berharap masyarakat jika ada hal yang buruk masyarakat melaporkan langsung, sehingga nantinya kita akan menindak lanjuti dengan melakukan klarifikasi, atau jika berkenaan dengan pelayanan kita segera memperbaiki kualitas pelayanan kami untuk lebih baik lagi, begitu mbak. Karena yang membuat negatif tak lain biasanya itu kan ada oknum petugas yang melakukan perlakuan yang buruk, terkadang ada masyarakat yang melakukan pengaduan kepada polisi tapi tidak di tindak lanjuti nah ini yang menimbulkan citra negatif, padahal tidak semua polisi seperti itu. Misalnya kemaren saat terjadi bom di beberapa tempat, polisi langsung melakukan tindakan pengamanan, dengan mengidentifikasi siapa sih pelakunya, sehingga masyarakat tidak mengalami keresahan”

Hal tersebut, memberikan *feedback* terhadap masyarakat, mengenai bagaimana polisi dalam menangani sebuah kasus, salah satu masyarakat, pak pratama memberikan jawaban sebagai berikut :

“Kalau menangani kasus saya rasa cukup baik sih mbak, saya sering kali melihat di televisi bagaimana polisi dalam menangani kasus, cukup hebat”

Hal serupa juga disampaikan ibu siti;

“Cukup baik mbak, tapi untuk polisi daerah-daerah misalnya polisi polres, masih kurang baik, kayak begal gitu, mereka kurang dalam menangani, nyatanya di daerah bangkalan sini masih marak begal”

Dalam menangani masalah tersebut, memerlukan segera memberikan tindakan memberikan solusi bagaimana humas menjadikan media sebagai tempat atau wadah menyebarluaskan ke masyarakat yang nantinya pihak kepolisian dan pihak anggota lain segera bertindak daerah-daerah mana yang masih sering rawan begal, dan segera di usut.

A. Media yang di gunakan humas Polda Jatim

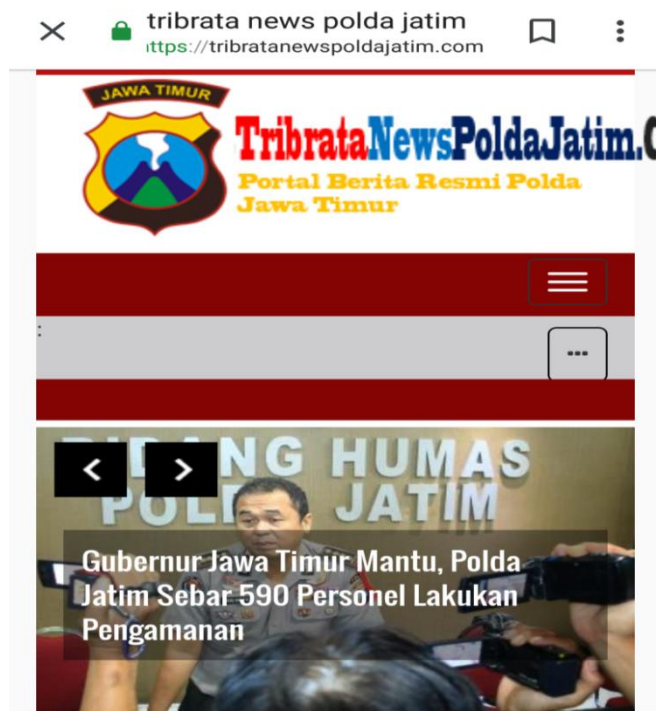
Terkait hal yang disampaikan humas Polda Jatim, maka peneliti memberikan pertanyaan tentang media apa yang di gunakan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi, Brigadir Liana memberikan tanggapan sebagai berikut:

“Jadi kita itu mengikuti perkembangan jaman, misalnya yang lagi *trend* kan fb, ig, tweeter dan youtube, kita menyampaikan sebuah informasi melalui media-media yang kita miliki itu, kami juga memiliki website yang namanya tribratanewspoldajatim.com.kami

menggunakan media sosial karena sekarang itu semua beralih ke media sosial, semua menggunakan media sosial, dan agar media sosial kami tidak vakum juga, karena kalau kita menyampaikan suatu hal tapi besok kita diam itu kan pasti masyarakat akan menganggap vakum sehingga masyarakat tidak mau mengunjungi lagi kan, jadi kita update terus. Dengan diisi konten-konten ringan tapi didalamnya mengandung informasi, kemudian kita bikin meme yang menarik untuk generasi milenial yang isinya himbaun untuk tidak menebarkan hoax, terus video dibikin menarik, soalnya medsos di dominasi generasi milenial, jadi ya kita ikuti, untuk menghindari postingan di hlewati atau di *skip* begitu saja karena kalau jelek biasanya langsung di skip, jadi kita buat semenarik dan se kreatif mungkin, jadi mereka juga memiliki kesan ternyata polisi menyengankan juga, tidak menyeramkan, seperti itu”

Berdasarkan pertanyaan peneliti mengapa informasi menjadi salah satu aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan citra, hal tersebut di jawab Brigadir Liana :

“Informasi merupakan salah satu tujuan atau kekuatan kami, dengan menjalin kerja sama dengan berbagai media sehingga informasi tersebut bisa dikemas sebaik mungkin, dan juga menggunakan sosial media dalam menyebarkan suatu informasi kepada masyarakat”



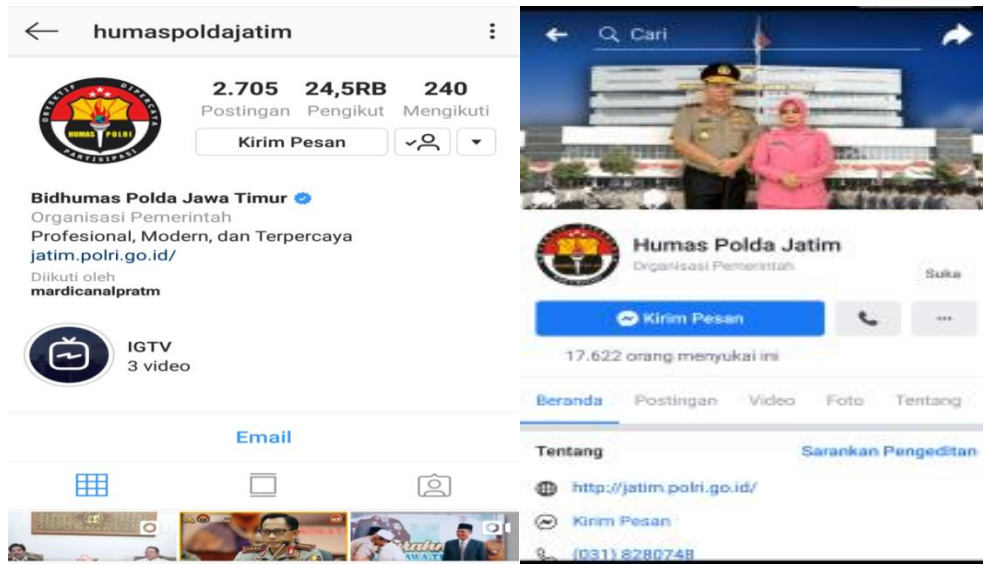
Gambar 4.3 Website Humas Polda Jatim
Sumber : website Humas Polda Jatim

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti memberikan pertanyaan apa isi dari website tersebut, Bripda Ice selaku admin website memberikan jawaban sebagai berikut:

“Jadi nama website kita Tribra news Polda Jatim, kita menampilkan atau memberikan seputar berita-berita kepolisian di ruang lingkup wilayah Jatim, kita juga menyampaikan pelayanan-pelayanan, khususnya berkaitan dengan tugas-tugas pokok kepolisian, karena semua pelayanan masyarakat di jajaran Polda Jatim ini sudah menggunakan online, seperti bagaimana pengurusan SIM, bagaimana pengurusan SKCK, sehingga masyarakat di harapkan dengan membuka website yang kita miliki masyarakat akan memahami oh untuk pengurusan SIM persyaratannya begini, dan kami juga menyediakan kolom komentar pada website jadi masyarakat bisa bertanya apapun”

Pada website Polda Jatim disini komunikasi dua arah, yang di jalani humas Polda Jatim, publik dapat memberikan komentar pada setiap postingan. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti juga memberikan pertanyaan apa isi dari media sosial humas Polda Jatim, Bripda Liana memberikan jawaban sebagai berikut:

“Untuk sosial media kita menyuguhkan kegiatan-kegiatan kepolisian, keberhasilan polisi, klarifikasi berita, menyampaikan informasi penting, berbeda dengan website sosial media kita bisa diberikan komentar, jadi masyarakat bisa tanya apa saja, melalui semua media sosial yang kita miliki”



Gambar 4.4 Sosial Media humas Polda Jatim

Sumber : Instagram dan Facebook humas Polda Jatim

Membangun citra bentuk tindakan yang sulit dilakukan oleh seorang humas dalam penugasan untuk membangun sebuah citra, humas Polda Jatim telah memaksimalkan tugasnya yang dilakukan terhadap masyarakat. Humas Polda Jatim memiliki tujuan untuk memberikan layanan terhadap masyarakat, memberi sebuah informasi, layanan yang baik terhadap masyarakat, menyajikan informasi seputar aktivitas yang dilakukan kepolisian. Jadi dalam meningkatkan citra, humas menggunakan berbagai macam media sosial, yang didalamnya diisi dengan konten-konten ringan tapi berisi informasi dan dikemas semenarik mungkin, sehingga masyarakat atau lebih tepatnya generasi milenial akan tertarik dalam melihat informasi tersebut. Pada gambar diatas merupakan beberapa media sosial yang digunakan humas Polda Jatim.

B. Informasi yang diberikan dalam meningkatkan citra

Informasi merupakan kekuatan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra, informasi tersebut berkaitan dengan klarifikasi sebuah berita, berita hoax,

ungkap kasus serta himbauan, keberhasilan Polda Jatim, kegiatan kepolisian. hal tersebut di ungkap oleh Brigadir Liana :

”Informasi kita sampaikan berupa hal-hal yang masih berkoridor kepolisian yang ingin kita sampaikan kepada masyarakat berupa klarifikasi berita hoax, pengungkapan kasus, kegiatan kepolisian, kemudian di grup-grup media sosial kita infokan tiap harinya ada hoax apa saja, nah kita infokan dan klarifikasi supaya perluasan informasi lebih cepat”

1. Keberhasilan Polda Jatim

Keberhasilan Polda Jatim salah satu kegiatan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra kepolisian yang di sampaikan melalui sosial media humas Polda Jatim, hal tersebut bisa di lihat pada gambar yang peneliti berikan



Gambar 4.5. Keberhasilan Polda Jatim yang di unggah di Instagram Humas Polda Jatim

Sumber : Instagram Humas Polda Jatim

Gambar diatas merupakan keberhasilan Polda Jatim yang di unggah di media sosial, pada gambar tersebut Polda Jatim menggagalkan penjualan mobil curian Hal tersebut beberapa masyarakat memberikan tanggapan pada kolom komentar instagram humas Polda Jatim yaitu :



Gambar 4.6 Komentar masyarakat melalui media sosial

Sumber : Instagram humas Polda Jatim

2. Klarifikasi Berita

Selain itu ada klarifikasi berita perihal berita tidak benar atau sebuah hoax, ungkuk kasus-kasus serta peringatan, seperti yang di ungkap Brigadir Liana berikut :

“Informasi yang kita berikan masih yang bersifat tentang kepolisian misalnyadalam melakuklan sebuah klarifikasi berita hoax, berita hoax pengungkapan kasus terus, kemudian kita berikan peringatan untuk tidak melakukan pelanggaran dalam berlalu lintas atau kriminal, kita melakukan peringatan agar masyarakat waspada karna kejahatan bukan terjadi karena faktor kesempatan karena juga ada niat, dan sebagainya. Hal-hal seperti itu yang kita sampaikan, kemudian di grup-grup media sosial kita infokan tiap setiap hari ada hoax apa saja, nah kita informasikan dan klarifikasi agar perluasan informasi lebih cepat, jika memang ada berita hoax, kita screenshoot berita tersebut, lalu kita beri stempel hoax yang besar, dan kita berikan keterangan yang benar,

dengan itu masyarakat akan lebih hati-hati dan menyaring terlebih dahulu sebelum di share”



Gambar 4.7 klarifikasi berita hoax
Sumber : Instagram humas Polda Jatim

Gambar tersebut merupakan salah satu klarifikasi berita yang dilakukan humas Polda atim terkait pemberitaan yang tidak benar, dalam berita tersebut media online merdeka.com memuat pernyataan polri dengan menggunakan foto kapolri.

“Ada wanita membawa anjing masuk masjid, polri: itu hal biasa, jangan di besar-besarkan anjing juga ciptaan Allah SWT”

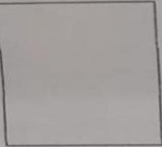

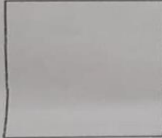


Humas Polda jatim langsung klarifikasi dengan memberikan stempel hoax dan menyatakan bahwa kapolri tidak pernah memberikan pernyataan tersebut, beredarnya berita tersebut, humas Polda Jatim mengatakan penyebar berita hoax dapat di pidana sesuai dengan UU ITE Nomer 19 Tahun 2016 dengan ancaman hukuman 6 tahun penjara atau denda 1 Milyar dan UU Nomer 1 Tahun 1946 dengan ancaman 10 tahun penjara. Masyarakat memberikan tanggapan untuk hal tersebut melalui kolom komentar :



Gambar 4.8 Komentar masyarakat
Sumber: Instagram humas Polda Jatim

3. Pengungkapan Kasus

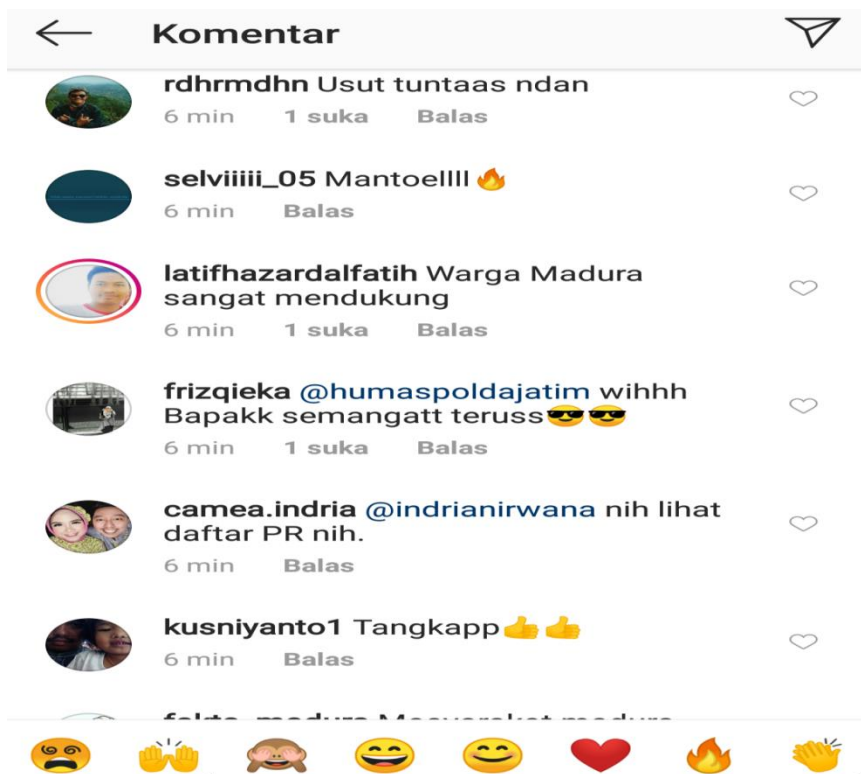
Menggunakan sosial media dalam meningkatkan citra polisi salah satunya juga perihal pengungkapan kasus, hal tersebut bisa di lihat pada gambar atau dokumentasi yang ada di instagram humas Polda Jatim berikut informasi yang di bagikan melalui media sosial instagram humas Polda Jatim tentang pencarian orang, kasus pembakaran Polsek Tambelangan Polres Sampang .

DAFTAR PENCARIAN ORANG (DPO) KASUS PEMBAKARAN POLSEK TAMBELANGAN POLRES SAMPANG		
1.		Nama : HABIB ZAKI Nik : - Tempat/Tgl Lahir : - Jenis Kelamin : Laki – laki Agama : Islam Pekerjaan : - Alamat : Desa Mambulu barat Kecamatan Tambelangan Kabupaten Sampang No. Hp. : 0831 2300 9879
2.		Nama : MOHAMAD Nik : - Tempat/Tgl Lahir : - Jenis Kelamin : Laki - laki Agama : Islam Pekerjaan : - Alamat : Desa Samarang Kecamatan Tambelangan Kabupaten Sampang No. Hp. : -
3.		Nama : H. SUBAH Nik : - Tempat/Tgl Lahir : - Jenis Kelamin : Laki - laki Agama : Islam Pekerjaan : - Alamat : Desa Birem Kecamatan Tambelangan Kabupaten Sampang No. Hp. : -
4.		Nama : MASKUR Nik : 3527081506860006 Tempat/Tgl Lahir : Sampang, 15 Juni 1986 Jenis Kelamin : Laki – laki Agama : Islam Pekerjaan : - Alamat : Dusun Blaluh Desa Karanganyar Kecamatan Tambelangan Kabupaten Sampang No. Hp. : -
5.		Nama : ABDUL MANAB Nik : 3527081106810004 Tempat/Tgl Lahir : Sampang, 11 Juni 1981 Jenis Kelamin : Laki – laki Agama : Islam Pekerjaan : Petani/Pekebun Alamat : Dusun Sorak Desa Mambulu barat Kecamatan Tambelangan Kabupaten Sampang No. Hp. : 0816 7747 59

Gambar 4.9 Informasi daftar pencarian orang

Sumber: Instagram humas Polda Jatim

Hal tersebut menuai komentar masyarakat ada yang memberikan komentar positif atau dukungan, ada komentar negatif atau berfikir buruk ke polisi, salah satu komentar positif yaitu :



Gambar 4.10 Gambar Komentar masyarakat
Sumber: Instagram humas Polda Jatim

Berdasarkan aktivitas atau *cyber public relations* yang dilakukan humas Polda Jatim, bisa dikatakan berhasil menarik simpati masyarakat di lihat dari komentar positif masyarakat yang tak banyak menilai kinerja kepolisian, jadi masyarakat sekarang akan tau apa saja yang di lakukan kepolisian dengan menggunakan sosial media, dalam menciptakan opini publik humas Polda Jatim, menggunakan komunikasi dua arah (timbal balik)

4. Menjaln hubungan baik dengan *internal* dan *eksternal relations*

Tugas humas atau *public relations* memiliki tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya, menjalin kerja sama adalah satu tahapan tersebut, baik dengan pihak *internal* maupun *eksternal*.

Berdasarkan wawancara dengan humas Polda Jatim dengan Ajie Selaku humas Polda Jatim mengenai sejauh mana dalam membangun atau menjalin hubungan baik dengan *internal* dan *eksternal relations* yang dilakukan humas polda jatim

A. Hubungan *internal relations*

Menjalin kerja sama dengan Anggota kepolisian yang ada di Polda Jatim.

“Di Polda Jatim ini kan terbagi satker-satker, misalnya satker humas dan satker dekretorat, kalau dekretorat ini ada kasus yang mau di up di media, misalnya pembunuhan, kemaren kasus mutilasi kan, ini kan menonjol banget sampai pemberitaan nasional, jadi kita koordinasi mengenai materi yang mereka buat, kemudian di bawak ke humas, itu kita telaah dulu, ini perlu gak di up ke media, apa yang harus di rahasiakan, kan harus menjaga nama baik juga, ada yang boleh di beritakan, ada juga yang tidak boleh diberitakan. Contoh kecil nama ya, kita pakai inisial, setelah materi ini kami saring, kami buat *press release* dan mengundang media dan mengadakan *press conference*. Selain pemberitaan, terkait juga dengan semua kegiatan-kegiatan yang ada di Polda Jatim, misalnya sebentar lagi kan Hut Bhayangkara, jadi ibaratkan humas merupakan kaki kanan untuk meng up berita ke media”

Selain itu pak. Ajie juga menyebutkan selain tentang pemberitaan, ada juga kaitan dengan wilayah menjalin kerjasama dengan jajaran Polres Polda Jatim.

“Terkait dengan wilayah jadi sebelum itu kita memiliki sebuah grup kepala sub bagian humas yaitu pimpinan dari semua humas wilayah dari jajaran Polres Polda Jatim, nanti setiap satuan Polres membagi atau mengirim berita melalui grup, hal itu merupakan aktivitas rutin, jadi ya harus ada kerjasama yang baik sama setiap satuan wilayah misalnya proses untuk pembuatan berita di media, minimal harus di lakukan ke kita fungsi humas, kemudian kita ada pembinaan terhadap wilayah, terus dengan wilayah berkaitan dengan konsultasi, berkaitan dengan penggunaan teknologi, misalnya ada kasus yang sulit di pecahkan”

Mencapai hasil maksimal kerja sama diperlukan dari masing-masing staf humas Polda Jatim, dan satker-satker di Polda Jatim.

B. Hubungan *Eksternal Relations*

Kerja sama dilakukan tidak hanya dari pihak *internal relations*, tapi juga dengan *eksternal relations*.

1. Menjalin kerjasama dengan media

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan staff humas pak. Ajie.

“Di luar itu, kita kerja sama dengan luar, misalnya dengan wartawan, pimpinan redaksi sendiri, karena kita sebagai humas sebagai ujung tombak polri, harus memberikan informasi-informasi terkini dan teraktual kepada masyarakat, jadi ya bagaimana kita bisa memberitahu masyarakat apa saja yang dilakukan polisi. Seperti saat kasus prostitusi, penangkapan seorang pelaku kejahatan, kita membutuhkan media untuk mengangkat berita tersebut, dengan melakukan *press conference*.”



Gambar 4.11 Humas Polda Jatim yang sedang melakukan *press conference*

Sumber Instagram Humas Polda Jatim

Gambar tersebut adalah salah satu contoh ketika humas sedang melakukan *press conference*, perihal keberhasilan Polda Jatim yang telah berhasil mengungkap jaringan narkoba menuju surabaya.

2. Masyarakat

Selain dengan media juga menjalin kerjasama dengan masyarakat seperti hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pak. Ajie selaku staff humas

“Kalau humas kan berfungsi sebagai hubungan masyarakat, kita menjalin kerja sama dengan masyarakat, ketika masyarakat butuh info atau perihal yang lain mereka pasti melihat dari berita yang telah diberitakan oleh suatu media, jadi masyarakat merupakan pendukung atau orang yang nantinya akan membantu kelancaran suatu tujuan humas dalam membangun citra, misalnya kita bertanya kepada masyarakat “ada berita hoax gak” “Ada berita yang menyinggung kelompok gak” atau masyarakat yang melaporkan ke kita dan kita akan melakukan take down terhadap segala hoax-hoax di lapangan dan nanti kita akan viralkan dan akan kita proses secara hukum, misal kayak kemaren penghinaan terhadap jokowi dan sebagainya“.

5. Hambatan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi

Menjadi seorang humas, dituntut untuk berfikir cerdas, kreatif dan dapat mengendalikan sesuatu. Dalam melaksanakan sesuatu pasti ada hambatan yang dihadapi praktisi PR atau Humas, begitupun humas Polda Jatim, adapun hambatan yang terjadi kurangnya sumber daya manusia, hal itu di sampaikan Brigadir Liana:

“kalau hambatan, kita kan menggunakan *cyber* PR dalam meningkatkan citra, kita itu kurang SDM atau keterbatasan personil dalam mengola *cyber Public Relations*, dan itu pemicu kinerja kurang maksimal, kita berharap akan ada personil-personil baru yang lebih profesional sehingga lebih maksimal”

Hambatan yang dialami humas polda jatim masih kurangnya anggota dibagian staff humas bagian admin dalam melakukan *cyber Public Relations* dalam mengelola media sosial, sehingga semua staff humas yang ada di tuntut untuk lebih optimal lagi dalam bekerja. Hal lain juga disampaikan oleh Bripda Ice selain kurangnya SDM juga kurangnya koordinasi.

“kendalanya juga dalam unggah berita terkadang kan kegiatnan di satuan polres banyak sekali, jadi beritanya itu lampau nah sedangkan kita kan di tuntut untuk memberikan berita yang baru saja terjadi atau terkini”

Dalam sistem koordinasi di lakukan pada setiap masing-masing Polres satuan wilayah, dengan seluruh anggota Humas Polda Jatim, terkadang ada keterlamabatan pengeiriman informasi berita .

4.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan pengertian humas menurut Morisson (2010). Humas polda Jatim telah melakukan kegiatan dalam meningkatkan citra, melalui pendekatan dengan masyarakat memberikan pelayanan yang baik, ramah kepada masyarakat, dan klarifikasi berita dalam keberhasilan yang di capai dengan menggunakan *cyber Public Relations* dalam meningkatkan citra, kesan dan opini publik, tidak hanya klarifikasi berita dan juga menyampaikan infromasi, melalui *cyber Public Relations* menggunakan sosial media, humas Polda Jatim membagikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan humas Polda Jatim. Aktivitas humas Polda Jatim sejauh ini dalam meningkatkan citra menggunakan *cyber public relations*, yaitu kegiatan kehumasan yang di lakukan melalui media elektronik, jadi humas Polda Jatim membagikan kegiatan yang dilakukan kepolisian Jawa Timur melalui sosial media dengan membentuk opini publik, untuk menarik simpati masyarakat, keterkaitan konsep menyatakan bahwa humas Polda Jatim telah berupaya melakukan kegiatan kehumasan dalam meningkatkan citra melalui *cyber public relations*, secara tidak langsung humas Polda Jatim telah melakukan pendekatan dengan masyarakat

melalui media. Media yang digunakan humas Polda Jatim melakukan kegiatan dalam meningkatkan citra yaitu media mainstream, facebook, instargam dan melalui webstie, mengingat semua masyarakat memiliki sosial media, apalagi generasi milenial.

Tugas humas terbagi menjadi lima, hasil wawancara dengan informan mengatakan sebelum *up* berita ke media, humas Polda Jatim akan menelaah terlebih dahulu karena ada berita yang boleh di publis ada berita yang tidak boleh di publis, setelah itu humas Polda Jatim membuat *press release* untuk mengundang media melakukan *press conference* untuk melakukan pemberitaan seperti kasus-kasus pembunuhan, dan sebagainya, dan memberikan ruang untuk media untuk bertanya, keterkaitan konsep menyatakan humas Polda Jatim menggunakan tugas perencanaan publikisasi.

Humas berperan penting dalam organisasi dalam membentuk opini masyarakat. Hasil wawancara humas Polda Jatim ibaratkan kaki tangan Polda Jatim. yang berperan sebagai penasihat ahli seperti saat ingin *up* berita ke media, dan sebagai pemecah masalah jika ada permasalahan yang sulit di pecahkan. Maka hasil analisa dengan keterkaitan konsep, humas Polda Jatim berperan sebagai penasihat ahli dan pemecah masalah.

Fungsi humas erat kaitannya dengan peranan humas, seperti yang dijelaskan pada landasan teori tentang peran humas. Hasil wawancara dengan informan yaitu Brigadir Liana, masyarakat bisa memberi pertanyaan atau saran di media sosial humas Polda Jatim hal tersebut merupakan komunikasi dua arah (timbang balik). Selain itu humas Polda Jatim telah melakukan fungsi korektif, untuk meredam sebuah pembentukan citra negatif, Humas Polda Jatim menggunakan cara dengan menampilkan keberhasilan Polri dalam menangani sebuah kasus-kasus, maka keterkaitan konsep menyatakan bahwa dari fungsi humas Polda Jatim yang dilakukan dengan memberikan informasi kegiatan-kegiatan Polda Jatim untuk meredam.

Strategi humas atau aspek-aspek merupakan pendekatan humas dalam menjalankan tanggung jawab dan fungsinya untuk menciptakan iklim yang kondusif antara perusahaan dengan publiknya untuk tujuan bersama menurut ada lima aspek-aspek. Hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa humas Polda Jatim melakukan pendekatan dengan masyarakat dengan cara turun langsung ke masyarakat (strategi operasional), menjalin pendekatan dengan media massa (pendekatan persuasif dan edukatif), dan menjalin kerja sama dengan *internal relations* dan *eksternal relations*. Maka keterkaitan konsep, humas Polda Jatim

menggunakan strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif dan pendekatan kerja sama.

Citra merupakan tujuan dari praktisi humas yaitu membangun sebuah citra, citra sendiri bisa berupa negatif maupun positif, tergantung bagaimana organisasi, perusahaan atau instansi tersebut menjalin hubungan dengan masyarakat. Citra positif dapat didapat dengan menyampaikan semua informasi yang sebenarnya terkait itu organisasi ataupun lembaga tersebut dan secara transparan. Proses pembentukan dilakukan dengan membangun persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi yang bisa diartikan keyakinan diri dari individu sehingga akan terbentuk motivasi untuk menggerakkan respon seperti yang diinginkan pemberi rangsang untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu, dan motivasi merupakan pendorong. Seperti hasil wawancara dengan informan yaitu Brigadir Liana, Informasi merupakan salah satu kekuatan humas Polda Jatim yang dilakukan untuk membangun citra Polda Jatim, melalui media humas Polda Jatim dengan klarifikasi berita, pengungkapan kasus melalui media online, sehingga akan muncul persepsi publik yang positif tentang polisi, dan karena Polda Jatim sudah menggunakan media online, seperti bagaimana pengurusan SIM, dan bagaimana pengurusan SKCK itu disampaikan melalui media-media yang dimiliki humas Polda Jatim. Maka seperti sebagaimana tugas Polri hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai citra, untuk memperoleh citra positif humas Polda Jatim menggunakan informasi sebagai kekuatan dalam meningkatkan citra maka keterkaitan konsep humas Polda Jatim telah melakukan proses pembentukan citra.

Melaksanakan suatu tujuan dalam meningkatkan citra, humas Polda Jatim tentunya terdapat hambatan yang di hadapi oleh praktisi *public relations* adapun hambatan yang alami humas Polda Jatim kurangnya sumber daya manusia (SDIM) dalam divisi humas bagian sosial media yang masih kurang personel, selain itu kurangnya koordinasi dengan satuan wilayah di Polda Jatim.

(HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN