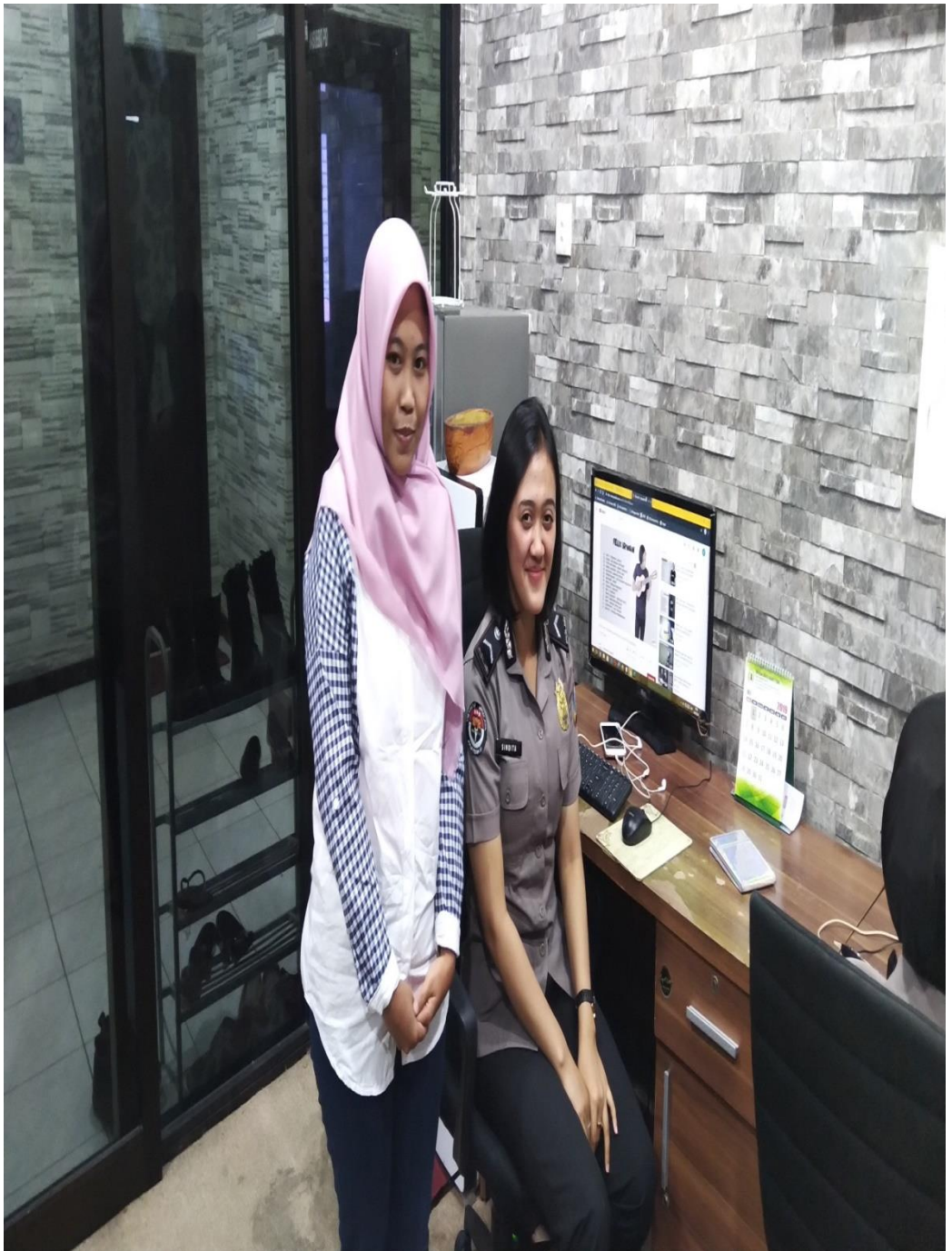


LAMPIRAN

Wawancara dengan humas Polda Jatim bapak Ajie dan Bripda Ice



Wawancara dengan humas Polda Jatim admin sosial media Brigadir Liana



PEDOMAN WAWANCARA (INFORMAN)

Narasumber : Humas Polda Jatim

Waktu wawancara : 02 Juli 2019

Berikut daftar pertanyaan wawancara terhadap Humas Polda Jatim, berikut paparan wawancara tersebut :

1. Bagaimana pandangan ibu terhadap citra polisi di polda jatim?
2. Tindakan apa yang dilakukan humas polda jatim dalam meningkatkan citra polisi?
3. Aktivitas apa yang dilakukan humas polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi?
 - a. Apa isi website humas Polda Jatim?
4. Sejauhmana dalam menjalin hubungan *internal relations* dan *eksternal Relations*?
5. Bagaimana Hambatan humas Polda Jatim dalam membangun citra polisi?

Hasil Wawancara

1. "Melihat pandangan terhadap citra kepolisian saat ini tentunya saya melihat hal ini bersifat relatif, dikarenakan tidak semua masyarakat punya pandangan yang negatif terhadap polisi, yang pastinya secara umum masyarakat masih membutuhkan kehadiran polisi, salah contoh jika terjadi kejahatan kriminal, begal, kemacetan di jalan tentunya masyarakat menganggap ini hal yang mendasar menjadi tugas polisi, mengapa polisi tidak memaksimalkan kinerja kerjanya, hal inilah yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat"
2. kualitas anggota. Saat saya memperbaiki kualitas diri dimulai dari mengoptimalkan penampilan supaya masyarakat percaya dan menaruh kepercayaan dan kemudian saya juga memberitahukan kepada anggota kepolisian untuk memberikan pelayanan dengan keramahan, polisi berupaya mengoptimalkan kinerja dengan hal mendasar, menyapa masyarakat dengan tata krama yang baik seperti contoh saat polisi menyapa masyarakat "Selamat Siang pak ada yang bisa kami bantu" dengan penuh keramahan dan memberikan senyum, inilah kultur budaya-budaya yang harus ditingkatkan. Kami memaksimalkan kinerja agar masyarakat puas dengan pelayanan kepolisian. Dengan begitu masyarakat akan menaruh kesan yang baik untuk polisi"

Pendekatan dengan masyarakat perlu dilakukan sebagai bentuk untuk opini publik yang ingin dibangun seperti yang hasil wawancara

“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 dengan keramahan, polisi berupaya mengoptimalkan kinerja dengan hal mendasar, menyapa masyarakat dengan tata krama yang baik seperti contoh saat polisi menyapa masyarakat “Selamat Siang pak ada yang bisa kami bantu” dengan penuh keramahan dan memberikan senyum, inilah kultur budaya-budaya yang harus ditingkatkan. Kami memaksimalkan kinerja agar masyarakat puas dengan pelayanan kepolisian. Dengan begitu masyarakat akan menaruh kesan yang baik untuk polis”

“atas perintah atasan selaku anggota kami melakukan tugas atasan, dengan terjun langsung ke masyarakat, kami memantau diluar instansi, merangkum informasi terhadap masyarakat setempat, sehingga kami sering terjun langsung dalam melakukan observasi melalui pendekatan langsung dengan masyarakat”

3. “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, kita menggunakan cyber Public Relations dalam meningkatkan citra, kesan dan opini publik, tidak hanya klarifikasi berita, kami juga menyampaikan informasi melalui cyber Public Relations dengan menggunakan sosial media, jadi masyarakat akan tau “oh ini yang dilakukan polisi kita”

”Jadi melalui media kita menyampaikan ke masyarakat hasil dan kinerja kepolisian. Sehingga kita harapkan jika terjadi hal-hal yang negatif kita mohon kepada masyarakat untuk memberi laporan yang langsung sehingga kita bisa memberi klarifikasi dan merubah atau memberikan pelayanan yang lebih bagus lagi kepada masyarakat. Tentunya disini kita memberikan laporan dan informasi kepada masyarakat tentang keberhasilan-keberhasilan yang di lakukan oleh kepolisian daerah Jawa Timur, kita tunjukan kepada masyarakat bahwa keberhasilan-keberhasilan polisi tidak kalah pentingnya dengan apa yang dilihat oleh masyarakat. Karena biasanya yang membuat

negatif itu kan ada oknum-oknum petugas yang melakukan tindakan yang tidak pas, kadang 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”

Media apa yang digunakan

“kita mengikuti perkembangan zaman ya, sekarang yang lagi booming kan facebook, instagram, tweeter sama youtube, jadi kita sebagai humas menyampaikan informasi melalui akun-akun mainstream seperti itu, kami juga ada website tribatanewspoldajatim.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 berisi 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, agar postingan kita tidak dilewati 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”

“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”

Apa isi website humas Polda Jatim?

“Isinya itu ada profil Polda Jatim, post berita, terus beritanya di bedakan untuk mempermudah pembaca untuk mencari informasi atau untuk mengetahui apa sih kalo dari Lantas mengetahui tentang apa sih, nah itu bisa di ketahui, ada yang dari Mabes, Polda, Polres juga. Terus di tampilkan fungsi dari masing-masing bagian nah setiap fungsi ini juga di bedakan mbak, seperti fungsi lantas sendiri, fungsi narkoba, dsb. Pemberitaan tentang

persyaratan SIM, SKCK dan sebagainya. Kemudian misal ada operasi zebra dan press release kita sampaikan informasinya”

“jadi website kita menyuguhkan berita-berita seputar kepolisian di lingkup wilayah Jawa Timur, ada juga pelayanan-pelayanan yang kita sampaikan khususnya berkaitan dengan tugas-tugas pokok kepolisian, karena semua pelayanan-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”

karena media kita termasuk baru mbak, jadi belum bisa seperti media online lainnya yang membuka komen dan saran dari publik, tetapi kalau di share itu bisa mbak melalui berbagai media sosial, selebihnya hanya sekedar memberi informasi”

“kalau bentuk pelayanan komunikasi melalui media sosial, kita selalu menjawab segala hal yang di sampaikan masyarakat kepada kita. Masyarakat bisa bertanya di semua media sosial yang kita miliki dan setiap pertanyaan masyarakat, kita jawab”

4. “Di Polda Jatim ini kan terbagi satker-satker, misalnya satker humas dan satker dekretoerat, kalau dekretoerat 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”

“terkait dengan wilayah selalu kita koordinasikan, misalnya pemberitaan wilayah minimal harus di lakukan ke kita fungsi humas, kemudian kita ada pembinaan terhadap wilayah, pemberitaan wilayah minimal harus di lakukan ke kita ya (humas) misalnya proses untuk pembuatan berita di

media, terus dengan wilayah berkaitan dengan konsultasi, berkaitan dengan penggunaan teknologi, misalnya ada kasus yang sulit di pecahkan”

“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.”

“kalau fungsi humas sendiri kan hubungan masyarakat, kita menjalin kerja sama dari 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“.

Tanggapan Brigadir menjelaskan tentang berita hoax

“mengenai berita hoax itu, jika memang ada berita hoax, kita screenshot 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”

5. “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”

“kendalanya lagi dalam upload berita kadang kan kegiatannya di satuan polres banyak, jadi kayak beritanya itu lampau nah sedangkan kita kan diuntut untuk memberikan berita yang baru saja terjadi”

Informan
Masyarakat

Nama : Pratama
Umur :23
Profesi :Mahasiswa
Waktu wawancara :05 Juli 2019

Berikut daftar pertanyaan wawancara terhadap masyarakat, berikut paparan wawancara tersebut :

1. Bagaimana pendapat anda tentang polisi saat ini?
2. Apakah anda melihat polisi sekarang betul-betul melayani masyarakat?
3. Bagaimana tanggapan anda tentang polisi dalam menangani sebuah kasus, apakah menurut anda cukup baik?

Hasil wawancara

1. “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”
2. “Kurang maksimal mbak, dulu saya pernah kena tilang mbak, karena plat nomer mati, tapi saya coba minta surat biru, tapi dipersulit, padahalkan tinggal tulis saja, tapi lama banget.”
3. “Kalau menangani kasus saya rasa cukup baik sih mbak, saya sering kali melihat di televisi bagaimana polisi dalam menangani kasus, cukup hebat

Informan
Masyarakat

Nama : Ibu siti
Umur : 38
Profesi : Guru
Waktu wawancara : 05 Juli 2019

Berikut daftar pertanyaan wawancara terhadap masyarakat, berikut paparan wawancara tersebut :

1. Bagaimana pendapat anda tentang polisi saat ini?
2. Apakah anda melihat polisi sekarang betul-betul melayani masyarakat?
3. Bagaimana tanggapan anda tentang polisi dalam menangani sebuah kasus, apakah menurut anda cukup baik?

Hasil wawancara

1. “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”
2. “Cukup baik sih, pernah ngurus skck, langsung dilayani ramah pula polisi ngajak bercanda, hehe”
3. “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”

Informan
Masyarakat

Nama : Novi
Umur :25
Profesi :Mahasiswa
Waktu wawancara : 05 Juli 2019

Berikut daftar pertanyaan wawancara terhadap masyarakat, berikut paparan wawancara tersebut :

1. Bagaimana pendapat anda tentang polisi saat ini?
2. Apakah anda melihat polisi sekarang betul-betul melayani masyarakat?
3. Bagaimana tanggapan anda tentang polisi dalam menangani sebuah kasus, apakah menurut anda cukup baik?

Hasil Wawancara

1. “hemmmm kalau bahas polisi, itu jujur kadang ya di jalan 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 rasanya kalau ketemu polisi itu kayak ada dosa gitu”
2. Kalau daerah saya bangkalan, polisi wilayah Bangkalan, kalau buat sim, kalau gak bayar ya gitu mbak sulit banget untuk lulus, menurut saya masih ada suap begitu”



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm
Gedung: F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159. E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1	24/4 19	Proposale	diperbaiki ke P II	
2	25/4 19	"	disempurnakan ke P II	
3	29/4 19	Bab I, II	Disempurnakan	
4	7/5 19	Bab I, II	Consul ke P II	
5	20/5 19	Bab I, II, III	revisi dan sempurna	
6	14/7 19	Bab I - 5	Revisi lagi	
7	13/7 - 19	Ace dicatata	Revisi lagi, bisa dipertajam	
8	14/7 19	Bab V	perbaiki	
	16/7 19	Bab V	oke	
	17	Skripsi	ace	

Bimbingan dinyatakan telah selesai,

Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Mery Febri M.S.



Scanned with
CamScanner

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm

Gedung: F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : ftslp@untag-sby.ac.id

SURAT PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Menerangkan bahwa :


Nama : Nur Farahin
NBI : 1151501229
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat Rumah : Jl Raya Sukolilo Timur kec. Labang Bangkalan Madi
Telepon : 082333363673
Alamat Kantor : -
Telepon Kantor : -
Judul Skripsi : AKTIVITAS HUMAS POLDA JATIM
DALAM MENINGKATKAN CITRA POLRI

Tanggal Ujian Skripsi :

Telah memenuhi persyaratan untuk Ujian Skripsi, adapun bahan pertimbangan terlampir.
Demikian surat persetujuan kami, atas perhatiannya disampaikan terimakasih.

Surabaya

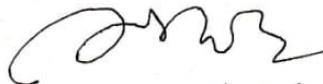
Pemohon,



(.....)

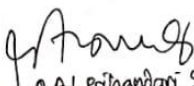
Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dosen Wali,


(.....)


(.....)


(A.A.I Prihandani S.)
(.....)

Dr. Muryati M.G.



Scanned with
CamScanner



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fislip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : NUR FARAHIN
N. B. I. : 1151501229
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan untuk melakukan REVISI skripsi sebagai berikut :

NO	MATERI	BAB	HLM
	Pembahasan.		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, 26 Juli 2019
Dosen Penguji,



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fisisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : NUR FARAHIN
N. B. I. : 1151501229
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan untuk melakukan REVISI skripsi sebagai berikut :

NO	MATERI	BAB	HLM

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, 26 Juli 2019
Dosen Penguji,



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : NUR FARAHIN
N. B. I. : 1151501229
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan untuk melakukan REVISI skripsi sebagai berikut :

NO	MATERI	BAB	HLM

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, 26 Juli 2019
Dosen Penguji,