

# Aktivitas Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Polisi

*by* Nur Farahin 1151501229

---

FILE	NUR_FARAHIN_3.PDF (2.5M)	WORD COUNT	9838
TIME SUBMITTED	03-AUG-2019 04:32PM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	63716
SUBMISSION ID	1157234188		

Aktivitas Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan  
Citra Polisi

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

**NUR FARAHERIN**

NBI : 1151501229

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

SURABAYA

2019

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat disebut *public relations* merupakan bidang yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. (Anggoro 2015:1). Berbagai macam aktivitas yang dilakukan seorang humas senantiasa di ciptakan, dijaga dan ditingkatkan dalam membangun citra positif dimata publik. Seorang humas dituntut untuk menyampaikan suatu informasi dengan tepat, memiliki keterampilan dalam menyampaikan informasi supaya apa yang akan di sampaikan oleh seorang humas memiliki *feedback* yang baik atau sesuai harapan.

Dalam organisasi atau perusahaan humas memiliki peran penting. Adanya humas dalam suatu perusahaan atau organisasi mampu membangun citra umum di khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan, dan menjaga adanya saling pengertian. Dimana sekarang informasi menjadi keterbukaan, masyarakat atau publik sangat kritis terhadap pemberitaan yang ada, maka disini humas memiliki peran sangat penting dalam menyampaikan suatu informasi di perusahaan, instansi, maupun organisasi yang jelas tentunya sesuai fakta yang ada sehingga publik menaruh kepercayaan. Mengingat masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan berbagai pihak, maka humas merupakan bagian penting yang menciptakan citra baik perusahaan dimata publik.

Menurut Rosadi Ruslan *public relations* (Humas) menjadi fungsi manajemen yang khas dan mendukung pemahaman, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama dalam menghadapi permasalahan sekaligus membantu manajemen untuk menanggapi opini publik, memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana organisasi (Ruslan 2010:16)

Suatu organisasi atau perusahaan bertujuan membangun citra yang baik di mata masyarakat dan humas digunakan untuk membangun hubungan baik antara karyawan, investor dan masyarakat umum. Humas memperkuat kepercayaan masyarakat dan perusahaan atau instansi dengan menjadikan publik sebagai penghubung perusahaan atau instansi dengan media. Masalah dalam suatu instansi atau perusahaan baik instansi pemerintahan perusahaan kecil, besar, tetap saja

memerlukan suatu pencitraan, karena citra merupakan hal pokok utama dalam suatu instansi ataupun perusahaan, dan organisasi.

Berbicarakan masalah humas ruang lingkupnya tidak terbatas, kepemilikan humas ini tidak saja diperlukan oleh pemerintahan daerah, perusahaan, atau lembaga sejenisnya, namun dibidang kepolisian dan kemiliteran juga perlu bidang Humas.

Polisi adalah aparaturnegara yang dekat dengan masyarakat. Berbagai publikasi di media seringkali membahas peran polisi ketika berhubungan dengan masyarakat. Berbagai stigma negatif muncul dari profesi polisi, buruknya citra polisi dimata masyarakat seperti dilansir media online Kompas pada tanggal 4 Juli 2018, yaitu :

“Tingkat kepuasan masyarakat terhadap polri pada tahun 2014 mencapai 46,7% Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dalam melindungi masyarakat dan menjamin rasa aman mencapai 88,7% masih sedikit di bawah TNI yang memperoleh 91,3%.”  
(Kompas.com 24 Mei 2019)

Data tersebut diambil dalam survey terhadap 800 responden diwilayah hukum Polda Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Jawa Barat, Metro Jaya, Jawa Timur dan Sulawesi Selatan dengan metode sampel acak bertingkat dan wawancara tatap muka.

Keberadaan kasus-kasus itu membuat kepercayaan masyarakat menurun terhadap polisi, karena dianggap tidak dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada masyarakat. Hal ini seperti di sampaikan Kepala Polri Jenderal Tito Karnavian berikut:

“Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusinya menurun.”  
(CCNIndonesia.com 24 Mei 2019). Fakta tersebut diperoleh dari hasil jejak pendapat sejumlah lembaga survei. Lebih lanjut Tito mengatakan bahwa “Kepercayaan publik menurun karena tingkat kejahatan yang masih tinggi, profesionalitas polisi juga salah satu faktor, dan sikap arogan polisi sebagai penyebab rendahnya kepercayaan publik kepada polri. Manajemen media massa pun turut mempengaruhi kepercayaan publik terhadap kepolisian. Berita yang selama ini beredar lebih menyorot perilaku buruk anggota Polisi”. (CNNIndonesia.com 24 Mei 2019)

Polda Jatim merupakan instansi yang bertugas menjaga keamanan daerah di Jawa Timur atau dapat dikatakan satuan pelaksana utama kewilayahan yang berada di bawah kapolri dan dipimpin Kepala kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah yang bertanggung jawab kepada Kapolri. Polda Jatim bertugas menyelenggarakan tugas Polri disebuah Provinsi atau Daerah Istimewa. Diperlukan juga kerja sama antara kepolisian dengan berbagai media untuk mempermudah dan

menunjang citra baik polisi dimata masyarakat serta menaruh rasa kepercayaan masyarakat terhadap polisi.

Keresahan yang terjadi dimasyarakat di sebabkan adanya peristiwa-peristiwa yang terjadi karena berbagai penanganan yang tidak mendapat penyelesaian dengan baik. Hal ini seperti disampaikan Anggota Kopolnas M Naseer yang mengatakan:

“Kasus salah tangkap yang menimpa Syamsul Arifin (23) sebagai langkah yang akan membuat citra Polri terpuruk.” (Detiknews 24 Mei 2019).

Berbagai kasus-kasus diatas membuat presepsi masyarakat terhadap citra polisi harus diperbaiki, untuk itu diperlukan sebuah stigma untuk meningkatkan citra polisi di mata masyarakat. Maka kerja sama dengan berbagai pihak harus dilakukan untuk mewujudkan hubungan yang harmonis. Dari pembahasan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauhmana Aktivitas Humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini “Sejauhmana Aktivitas Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Polisi?”

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka pertanyaan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi?
2. Sejauhmana upaya humas polda jatim dalam membangun hubungan baik dengan *internal dan eksternal relations*?

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan  
Untuk mengetahui aktivitas humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi.
2. Manfaat
  - a. Manfaat Teoritis  
Kegunaan teoritis penelitian ini akan bermanfaat sebagai masukan atau sumbangan hasil pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
  - b. Manfaat Praktis  
Diharapkan menjadi masukan untuk humas Polda Jatim untuk lebih meningkatkan dalam membangun citra.

*(HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN)*

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian yang membahas peran humas kepolisian dalam membangun citra positif di masyarakat yang peneliti susun pada tabel I dibawah ini:

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

Penulis / Komponen	Penulis				
	Bella Fadhila 2016	Cut Desi Ruzaimah 2018	Reza Afriadi 2010	Ismail Idrus 2017	Indah Cahyani 2012
Judul Penelitian	Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh	Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi	Strategi Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Membangun Citra Positif Polisi	Aktivitas Humas Polrestabes Makassar Dalam Membangun Citra Polisi	Strategi Manajemen Humas Polda Banten Pada Kasus Cikeusik
Tujuan Penelitian	Bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas	Untuk mengetahui bagaimana peran humas	Bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas	Untuk mengetahui bagaimana tindakan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi

	Polresta Banda Aceh dengan strategi kehumasan nya sehingga bisa menekan angka perjudian online di Banda Aceh	Polda Aceh dengan strategi kehumasannya dalam meningkatkan citra polisi	Polda Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Membangun Citra Positif Polisi	humas Polrestabes Makassar sehingga ia dapat membentuk citra positif terhadap lembaga instansi tersebut serta untuk mengetahui hambatan humas Polrestabes Makassar agar dapat membentuk citra positif di Polrestabes Makassar	Manajemen Humas Polda Banten Pada Kasus Cikeusik
Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan bersifat



	penelitian deskriptif.	dan bersifat deskriptif.	dan penelitian deskriptif		deskriptif.
--	------------------------	--------------------------	---------------------------	--	-------------

Sumber: Di olah Peneliti

### 2.1.1 Critical Review

Penelitian pertama adalah yang dilakukan oleh Bella Fadhila dengan judul skripsi “Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran Humas Polresta Banda Aceh dengan strategi kehumasannya sehingga bisa menekan angka perjudian online di Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu humas Polresta Banda Aceh dalam melaksanakan sebuah tugas menganut pada Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010, yaitu dengan mengumpulkan informasi bagi Polresta dan menyajikan informasi kepada masyarakat terkait kegiatan Polri.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan Cut Desi Ruzaimah dengan judul “Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi” Penelitian ini memiliki sebuah untuk Untuk mengetahui bagaimana peran humas Polda Aceh dengan strategi kehumasannya dalam meningkatkan citra polisi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dengan menyelenggarakan kegiatan penerangan umum, menyelenggarakan penerangan satuan, produksi bahan penerangan, dokumentasi dan penelitian dan menciptakan opini publik yang positif dan menguntungkan. Sementara peran dalam meningkatkan citra kepolisian dalam masyarakat umum dilakukan dengan kegiatan dan langkah manajemen strategis, pejabat yang professional, mampu mengelola isu, mengelola media, mengunggah prestasi polisi yang positif dan mengontrol opini publik serta figur ketokohan polisi seperti polisi menjadi imam di masjid.

Penelitian ketiga penelitian yang dilakukan Ismail Idrus dengan judul “Aktivitas Humas Polrestabes Makassar Dalam Membangun Citra Polisi” Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana tindakan humas Polrestabes Makassar sehingga ia dapat membentuk citra positif terhadap lembaga instansi tersebut serta untuk mengetahui hambatan humas Polrestabes Makassar agar dapat membentuk citra positif di Polrestabes Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Aktivitas Humas Polrestabes Makassar dalam membangun citra polisi baik di dalam instansi ataupun di luar instansi yakni humas menggunakan informasi sebagai kegiatan Polrestabes

Makassar, mengoptimalkan pelayanan yang menurut masyarakat di anggap kurang baik, dari segi internal dan eksternal sehingga terciptanya *feedback* yaitu berupa citra.

Penelitian keempat adalah Penelitian Indah Cahyani dengan judul "Strategi Manajemen Humas Polda Banten Pada Kasus Cikeusik". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tindakan humas Polrestabes Makassar sehingga ia dapat membentuk citra positif terhadap lembaga instansi tersebut serta untuk mengetahui hambatan humas Polrestabes Makassar agar dapat membentuk citra positif di Polrestabes Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu strategi yang digunakan oleh Humas Polda Banten dalam membentuk sebuah citra terkait dengan kasus cikuesik yang terjadi menggunakan pendekatan dengan masyarakat, memberikan pembinaan terhadap masyarakat melalu *Grand Strategi Polri yang mencangkup Trustbuilding, Partness and Excelence* merupakan strategi yang dilakukan.

Penelitian kelima adalah penelitian yang dilakukan Reza Afriadi dengan judul "Strategi Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Membangun Citra Positif Polisi". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Meningkatkan Citra Positif Polisi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini citra positif yang dibangun menggunakan strategi membentuk kepercayaan masyarakat kepada institusi Polri. Program *Quick Wins* yang dilakukan merupakan program unggulan Polri dalam meraih keberhasilan segera, dimana program ini diaplikasikan ke dalam delapan bidang tugas Polri.

Setelah menelaah lebih jauh dari kelima penelitian terdahulu, maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian tentang humas dalam membangun citra sudah banyak digunakan dalam kajian Ilmu Komunikasi. Namun penelitian yang dilakukan peneliti memiliki perbedaan dengan peneliti sebelumnya, yaitu dari subjek yang diteliti yaitu di Polda Jatim.

## **2.2 Landasan Konseptual**

### **2.2.1 Pengertian Humas**

Humas bisa disebutkan dengan istilah *Public Relations*. Humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan yang dilakukan dengan publik (kelembagaan atau organisasi), dengan tujuan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu atau menjalin sebuah kerja sama. Hubungan masyarakat tentunya memiliki agenda kegiatan dalam membangun suatu hubungan baik dengan berbagai kalangan dengan tujuan mendapatkan suatu publisitas yang diinginkan, dalam membangun dan mempertahankan sebuah citra perusahaan atau lembaga yang baik,

dan bagaimana menangani atau menghadapi rumor, berita dan kejadian terkait instansi atau perusahaan (Morisson, 2010).

Humas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang pada suatu organisasi atau lembaga guna untuk mempromosikan, memperkenalkan, membangun citra positif, dan menampung segala aspirasi masyarakat. Hubungan masyarakat atau humas, dalam istilah umum sering pula disebut dengan istilah bahasa Inggris yaitu "*public relations*". Oleh karena itu humas memiliki arti yang sama dengan *public relations*. Menurut Frank Jefkins:

Berdasarkan definisi itu, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa humas adalah segenap aktivitas yang komunikasi yang dilakukan oleh humas, baik itu komunikasi ke dalam maupun keluar secara berkesinambungan. Hal tersebut merupakan tujuan yang telah direncanakan untuk menarik simpati masyarakat.

### **2.2.1 Tugas Humas**

Humas adalah praktik untuk mengelola dalam menyampaikan sebuah informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Humas dapat mencakup sebuah organisasi atau individu yang mendapatkan eksposur ke khalayak mereka menggunakan topik kepentingan publik dan berita yang tidak memerlukan pembayaran langsung. Dari penjelasan diatas berikut tugas utama *public relations* menurut Hidayat (2010:17) adalah:

1. Melakukan perencanaan dan strategi tentang publisikasi dan kampanye.  
Humas melakukan atau membuat suatu perencanaan yang akan di up atau disebarluaskan kepada publik.
2. Menulis dan memproduksi presentasi dan siaran pers.  
Sebelum melakukan *press conference* humas hendaknya menyiapkan materi yang akan disampaikan, sehingga memudahkan humas sendiri dalam melakukan siaran press
3. Menjawab dan menjelaskan pertanyaan dari masyarakat, pers dan organisasi terkait.  
Tugas humas setelah melakukan press conference, humas harus menjawab pertanyaan yang sewaktu di tanyakan oleh awak media, atau masyarakat
4. Mengorganisir acara promosi seperti konferensi pers, *open days*, pameran, wisata dan kunjungan.  
Memberikan informasi kepada masyarakat tentang akan di adanya *press conference* dan sebagainya.
5. Berbicara secara terbuka diwawancara, konferensi pers dan presentasi kemampuan yang dimiliki oleh humas, dituangkan ke dalam tugas atau fungsinya.

Humas diuntut untuk memberikan sebuah informasi sebenar-benar ya, tidak ada yang di tutupi atau disembunyikan.

Berdasarkan uraian Hidayat maka peneliti menyimpulkan bahwa tugas humas secara umum menyampaikan informasi secara lisan atau tulisan dan sesuai fakta-fakta yang ada atau benar adanya, sehingga masyarakat akan memperoleh informasi secara benar dan tepat.

### 2.2.3 Peran Humas

Humas memiliki peran dalam terutama dalam meningkatkan atau membentuk sebuah citra, peran humas rangkaian tindakan yang diinginkan oleh seseorang berdasarkan posisinya. Peran merupakan bagian dari peraturan yang dilakukan individu di dalam masyarakat.

Humas memiliki peran dalam institusi guna membentuk opini terhadap masyarakat. Rosady Ruslan (2014: 20) terdapat peran yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

1. Peran Humas sebagai penasehat ahli  
Humas membantu mencari solusi dalam menyelesaikan suatu masalah yang berhubungan dengan masyarakat. Dengan memberikan usulan atau masukan dalam mengatasi masalah yang tengah di hadapi instansi tersebut.
2. Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi  
Humas bertindak sebagai mediator dalam membantu pihak manajemen untuk hal mendengar apa yang diinginkan atau diharapkan publiknya. Humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.
3. Fasilitator Pemecahan Masalah.  
Humas diharapkan sebagai pemecah suatu masalah dalam menghadapi persoalan yang telah dihadapi instansi tersebut, dengan membentuk tim dengan memiliki keahlian , sehingga memudahkan dalam menangani sebuah krisis yang tengah di hadapi.
4. Teknisi Komunikasi  
Peran dari teknisi komunikasi ini menjadikan Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media

komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan yang lainnya.

#### 2.2.4 Strategi Humas

Humas dalam membentuk citra tentunya memiliki sebuah Strategi. Menjalankan tanggung jawab dan fungsinya merupakan tugas humas dalam menciptakan suatu iklim yang tenang antara instansi dengan publiknya, hal tersebut merupakan tujuan bersama, strategi humas terbagi sebagai berikut: (Ruslan, 2014:143-144).

- a. Strategi Operasional  
Humas dalam melaksanakan suatu kegiatan atau dapat dilakukan dengan cara mendekati diri kepada masyarakat, dengan menggunakan sosial-kultur sebagai salah satu strategi yang dilakukan untuk membuat kesan positif di mata masyarakat.
- b. Pendekatan koordinatif dan integratif  
Tercapainya sebuah kinerja humas bisa dilakukan dengan koordinasi dalam bidang kehumasan.
- c. Pendekatan edukatif dan persuasif  
Pendekatan edukatif dan persuasif ini untuk mencapai perubahan sikap mental yang negatif dari pasar sasaran humas yang memiliki peran penting terutama dari media massa, agar lebih berperan serta secara positif untuk mewujudkan tujuan suatu pembangunan.
- d. Pendekatan kerjasama  
Upaya yang dilakukan humas dalam menajalin hubungan yang baik antara instansi dan semua kalangan. Baik di dalam instansi dan diluar instansi
- e. Pendekatan tanggung jawab sosial humas  
Humas harus menamkan sikap bertanggung jawab sesuai tujuan yang ingin di capai, untuk memperoleh suatu tujuan sehingga memperoleh keuntungan bersama tidak boleh mengambil keuntungan dari publik sarasannya yaitu masyarakat.

Dalam penjelasan diatas, peneliti dapat menyimpulkan untuk mencapai suatu citra, diperlukan sebuah strategi untuk menjalankan tujuan seorang humas dengan adanya strategi yang dilakukan oleh seorang humas nantinya akan memudahkan humas untuk membentuk sebuah citra.

### 2.2.5 Tujuan dan Fungsi Humas

#### 1. Tujuan humas

Menciptakan suatu citra di mata publik terhadap instansi, supaya publik percaya terhadap instansi tersebut merupakan tujuan seorang humas, berikut tujuan humas menurut Kusumastuti (2010: 20-21) adalah :

- a. Terpeliharanya dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi)  
Membuat publik dan organisasi atau lembaga saling mengenal merupakan tujuan humas untuk terpeliharanya saling pengeetian.
- b. Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi)  
Humas harus membuat atau membentuk saling percaya antara instansi dan sasaran khalayaknya. Hal tersebut merupakan tujuan seorang humas.
- c. Memelihara dan menciptakan kerjasama (Aspek Psikomotoris)  
Kerjasama sangat dibutuhkan dalam melakukan sesuatu, bisa dilihat bagaimana humas menajalin relasi dengan berbagai pihak guna mencapai suatu tujuan yang akan di capai misalnya saja dengan media.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan menciptakan kesan atau citra positif instansi terhadap masyarakat merupakan tujuan humas. Kegiatan *public relations* harus dikerahkan kedalam (*internal*) dan keluar (*eksternal*). Tujuan internal *public relations* adalah mencapai karyawan yang mempunyai kegairahan kerja. Sedangkan tujuan eksternal *relations* adalah untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang diluar instansi.

#### 2. Fungsi humas

Fungsi humas memiliki hubungan dengan peranan humas, seperti yang telah dijelaskan pada peranan humas, menciptakan suatu opini positif publik terhadap instansi hal yang dapat dilakukan humas dapat melakukan komunikasi dua arah (timbal balik) antara lembaga pemerintahan yang diwakilinya dengan publik (masyarakat). Komunikasi dua arah (timbal balik) tersebut diserahkan secara penuh kepada staf humas. Renald Kasali dalam Ruslan menjelaskan bahwa fungsi manajemen humas yang bertujuan menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi suatu lembaga, organisasi, perusahaan atau produknya terhadap segment masyarakat, yang kegiatannya langsung ataupun tidak langsung mempunyai dampak bagi masa depan organisasi, lembaga, perusahaan dan produknya. (Ruslan, 2014: 36)

penjelasan diatas merupakan presepsi terbaik bagi suatu lembaga merupakan fungsi humas manajemen yang akan berdampak dimasa depan untuk organisasi atau instansi itu sendiri.

Djanalis Djanaid (1993) disebutkan ada dua fungsi PR, yakni fungsi konstruktif dan fungsi korektif.

a) Fungsi Konstruktif

Djanalis menganalogikan fungsi ini sebagai “perata jalan”. Jadi, Humas merupakan “garda” terdepan yang dibelakangnya terdiri dari “rombongan” tujuan-tujuan kelembagaan. Ada tujuan marketing, tujuan produksi, tujuan personalia, dan sebagainya.

b) Fungsi korektif

Apabila kita mengibaratkan fungsi konstruktif sebagai “perata jalan”, maka fungsi korektif berperan sebagai “pemadam kebakaran” (Djanalis,1993). Yaitu apabila api sudah menjalar dan membakar instansi tersebut, maka peran yang dapat dilakukan humas dengan memadamkan api tersebut. Artinya, apabila sebuah instansi atau lembaga terjadi suatu masalah dengan publik, maka humas berperan dalam mengatasi masalah tersebut untuk menyelesaikannya.

### 2.2.6 Sasaran atau Khalayak Humas

Khalayak atau publik merupakan sasaran dari seorang humas, yang nantinya untuk mencapai suatu tujuan baik secara *internal* maupun *eksternal*. Sasaran tersebut tentunya harus di sesuaikan dengan instansi tersebut, misalnya pada lembaga negara yang menjadi sasarannya atau khalayaknya adalah masyarakat.

Skala prioritas kemudian di tetapkan, terkait dengan adanya anggaran dan lain sebagainya. Serta untuk memilih media yang tepat yang nantinya akan di gunakan oleh humas tersebut. Menurut Ruslan (2017: 33) yang menjadi sasaran secara umum adalah:

1. Kelompok yang berkepentingan seperti pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah (*goverment relations*)
2. Masyarakat  
Merupakan sasaran dari seorang humas, misalnya humas pemerintahan seperti humas polisi yang nantinya masyarakat merupakan tujuan seorang humas dalam meningkatkan citra di mata masyarakat
3. Kelompok pemakai produk atau pelanggan (*cutomer and consumen relations*).

Pelanggan merupakan sasaran dari seorang humas perusahaan yang nantinya untuk menarik masyarakat untuk membeli produk yang di promosikan

4. Badan lembaga swadaya masyarakat (*consumen bodies*).
5. Kelompok sebagai penekan (*pressure gruop*).
6. Kelompok pemuka agama dan masyarakat (*opinion leader*).
7. *Trade association* atau asosiasi perdagangan dan profesi yang merupakan industrial relations.
8. Kelompok *business relations* atau kelompok relasi bisnis.
9. Kelompok internal (*internal relations*) dan pemilik perusahaan (*stock holder*).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa penentuan sasaran atau khalayak humas pemerintah atau kelembagaan yaitu masyarakat luas.

### 2.2.7 Citra

Sebuah organisasi, perusahaan atau instansi bukan tanpa alasan berdiri jika tanpa suatu tujuan. Tujuan berdirinya suatu organisasi, perusahaan atau instansi tersebut ditentukan sejak dibentuknya instansi tersebut. Tujuan instansi yang akan di capai diperoleh dari kinerja dari seluruh praktisi instansi tersebut dan tercapainya tujuan tersebut dapat dilihat dari opini masyarakat instansi tersebut. Opini masyarakat terhadap instansi tersebut, hal tersebut biasa disebut dengan citra. Citra merupakan opini publik atau opini masyarakat luas pada suatu organisasi atau instansi.

Menurut Muslimin (2010: 93) adalah : Citra tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan 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.



### A. Proses Pembentukan Citra

Menurut Ardianto (2008:115) dalam bukunya, Dasar-Dasar Public Reallion, terdapat 4 komponen dalam pembentukan citra antara lain :

1. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan
2. Kognis adalah merupakan keyakinan diri dari individu terhadap stimulus
3. Motivasi merupakan dimana keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang nantinya mencapai guna suatu tujuan.
4. Sikap kecenderunga untuk melakukan tindakan, presepsi, berfikir dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau lain

Dapat disimpulkan dalam melakukan proses pembentukan citra dapat dilanjutkan dengan kemampuan mempresepsikan. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberi dapat memenuhi kognisi. Keyakinan diri dari individu dapat terbentuk dengan sebuah motivasi yang merupakan keinginan untuk memberi rangsang kegiatan tertentu, motivasi sendiri yang akan mendorong orang untuk berikap pro atau kontra.

### B. Pencapaian Citra Positif

Pencapaian citra positif instansi atau lembaga bisa di dapat dengan cara memberikan informasi benar adanya terkait lembaga tersebut dan secara terbuka. Informasi yang diberikan bukan informasi abal-abal atau sengaja membohongi publik. Citra positif juga dapat diperoleh dengan selalu bersikap ramah terhadap masyarakat, dengan begitu masyarakat akan mendukung kegiatan positif yang diselenggarakan sehingga masyarakat akan memberikan kesan baik terhadap lembaga tersebut.

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran, dari publik terhadap perusahaan atau instansi, kesan yang sengaja diciptakan suatu objek, orang atau organisasi Soemirat dan Ardianto (2017: 113).

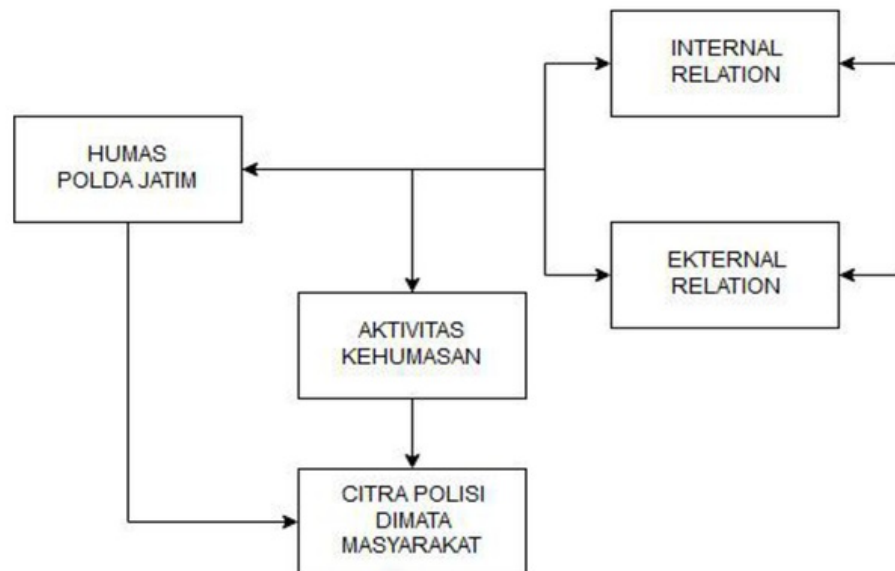
Sebuah lembaga apabila gagal dalam membuat masyarakat atau publik “tidak percaya” terhadap lembaga tersebut maka kepercayaan masyarakat akan menurun sehingga mengakibatkan organisasi atau lembaga tersebut mendapatkan pandangan buruk terhadap mata masyarakat. Kegiatan atau program-program kerja yang diselenggarakan oleh organisasi atau lembaga tersebut akan berpengaruh jika citra negatif dari masyarakat sudah terbentuk.

### C. Jenis-Jenis Citra

Citra sendiri terdapat berbagai macam-macam citra bagian ini jenis-jenis citra terdapat 5 jenis-jenis citra yang dapat dibedakan, yakni : citra bayangan, citra yang berlaku, citra harapan, citra kelembagaan, dan citra majemuk.

- a) Citra Bayangan atau *mirror image*  
Citra bayangan mengenai pandangan luar terhadap instansi tersebut. Citra ini terkadang tidak tepat, hanya sebagai ilusi. merupakan citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya.
- b) Citra yang berlaku atau *current image*  
Citra bayangan merupakan kebalikan dari citra bayangan. Citra yang berlaku tidak selamanya sama halnya dengan citra bayangan.
- c) Citra Harapan atau *wish image*  
Citra ini tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Citra harapan adalah citra yang diinginkan pihak manajemen. Namanya citra harapan jadi, bisa diartikan citra yang di harapkan lebih baik oleh instansi atau perusahaan. Tetapi bisa merepotkan juga jika citra itu terlalu baik.
- d) Citra Kelembagaan atau *corporate image*  
Citra lembaga adalah citra dari suatu kelembagaan secara keseluruhan. Banyak hal dapat terbentuk dari citra kelembagaan ini, misalnya saja dalam riwayat instansi tersebut yang gemilang dengan menampilkan keberhasilan,
- e) Citra Majemuk atau *multiple image*  
Citra tentu tidak sama dengan seluruh citra kelembagaan, perusahaan dan organisasi, hal yang tidak diinginkan dari instansi bisa dihindari dengan menekan seminim mungkin serta menegakkan citra tersebut.  
Misalnya mewajibkan semua staff memakai seragam atau pakaian yang sama dan sebagainya (Anggoro 2008:56-68)

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1** Kerangka Berfikir

Sumber: di olah peneliti

Penjelasan dari kerangka berfikir diatas adalah humas polda jatim merupakan perpanjangan tangan Polda Jatim dalam membangun citra polisi di mata masyarakat. Humas Polda Jatim meningkatkan citra polisi, melakukan suatu kegiatan atau aktivitas kehumasan untuk meningkatkan citra dengan melibatkan *internal relatons* dan *eksternal relations*. *Internal Relations* merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk internal, yang meliputi anggota kepolisian dan *eksternal relations* kegiatan yang dilakukan untuk publik *eksternal* instansi atau perusahaan yang meliputi masyarakat, pers.

*(HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN)*

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan dan menelaah permasalahan yang ada pada masa sekarang. (Hasyim 2010: 12). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian ini berisikan kutipan-kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumentasi lainnya. (Nugroho 2014:54)

Permasalahan yang sedang dikaji merupakan masalah yang bersifat sosial, dan penyesuaian metode, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian tersebut. (Noor 2010:34)

#### 3.2 Subjek Penelitian

Sugiyono (2010:299-300) mengatakan pertimbangan misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang informasi yang di harapkan, hal tersebut akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial. Subjek pada penelitian ini adalah anggota humas Polda Jatim yang merupakan orang yang dianggap tau tentang aktivitas humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi, dan masyarakat sebagai orang yang memberikan pendapat tentang polisi di Polda Jatim.

**Tabel 2.1** Daftar nama informan

Nama	Usia	Jabatan
Brigadir Liana Muandriyeni N.T	27 tahun	Staff humas Admin sosial media
Bripda Ice Larasai	20 tahun	Admin website dan berita
Ajie Setya Atmaja. Spsi, M.Psi.,	35 tahun	Staf Humas
Pratama	23 tahun	Mahasiswa
Ibu siti	38 tahun	Guru
Novi	25 tahun	Mahasiswa

Sumber : Di olah peneliti

### 3.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Polda Jatim berpusat di Jl. Ahmad Yani Gayungan, Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60231.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data nantinya dapat diperoleh oleh peneliti. Peneliti menggunakan dua teknik sumber data menurut Lexy J Moloeng (2004:6) ialah :

- a. Primer, data diperoleh terhadap target yang akan diteliti, misalnya terjun langsung kelapangan dengan melakukan observasi.
- b. Sekunder, data ini bisa di dapat dari hasil bacaan referensi buku, jurnal, atau peneliti terdahulu untuk mendukung penelurusan data sekunder, sehingga relevan atau tidak terhadap penelitian tersebut.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data langkah pertama dalam penelitian, karena mendapatkan data merupakan tujuan utama. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2016: 224)

Adapun teknik untuk pengumpulan data yang akan peneliti gunakan sebagai berikut:

- a. Observasi  
Peneliti pada tahap ini tidak ikut langsung semua kegiatan yang dilakukan, tetapi peneliti hanya mengamati kegiatan humas Polda Jatim dalam membangun citra
- b. Wawancara  
Wawancara merupakan salah satu teknik peneliti dalam mendapatkan informasi, peneliti meminta sumber informan untuk memberikan informasi yang diinginkan peneliti humas Polda Jatim.
- c. Dokumentasi  
Dokumentasi pengumpulan bahan-bahan merupakan metode yang digunakan peneliti, dengan menelaah bahan-bahan pustaka, berupa buku dan lainnya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moloeng (2010: 89) Analisis data cara yang dilakukan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan pada rumusan masalah. Analisis data

dilakukan untuk menemukan makna dari data yang ditemukan untuk memberikan penafsiran yang dapat diterima oleh akal sehat.

Terdapat langkah-langkah yang akan peneliti ambil dalam menganalisis data:

1. Inventarisasi data, dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin
2. Kategorisasi data, kategorisasi dilakukan untuk menentukan mengetahui kecenderungan data tersebut negatif, positif atau netral.
3. Penafsiran data, data yang sudah ada selanjutnya akan diinterpretasikan melalui analisis logis dengan cara deduktif-induktif yang berdasarkan pada teori humas.
4. Penarikan kesimpulan, tahap ini merupakan akhir dalam penentuan peneliti terhadap data yang telah didapatkan, dibahas dan dianalisis selama penelitiannya.

Dengan demikian maka melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, maka selanjutnya peneliti melakukan analisis dengan menyeleksi, memutuskan, menganalisa sehingga mengambil sebuah kesimpulan.

### 3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data adalah kebenaran dari suatu penelitian. Dalam pengecekan keabsahan umum berisi upaya peneliti mendapatkan keabsahan temuannya. Untuk mendapatkan keabsahan temuan dan interpretasi, perlu dilakukan pengujian kredibilitas. Dalam pengujian kredibilitas peneliti menetapkan triangulasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber informan
2. Triangulasi dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, sehingga akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Sugiyono (2016:270)

Dari ketiga triangulasi tersebut, peneliti menetapkan triangulasi sumber yang akan digunakan peneliti, karena peneliti akan menguji kredibilitas dengan cara melakukan pengecekan data yang nantinya diperoleh melalui beberapa sumber.



## 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

#### 4. 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 menetralsir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang 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 himbuan, 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 kena 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 dibeberapa 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:

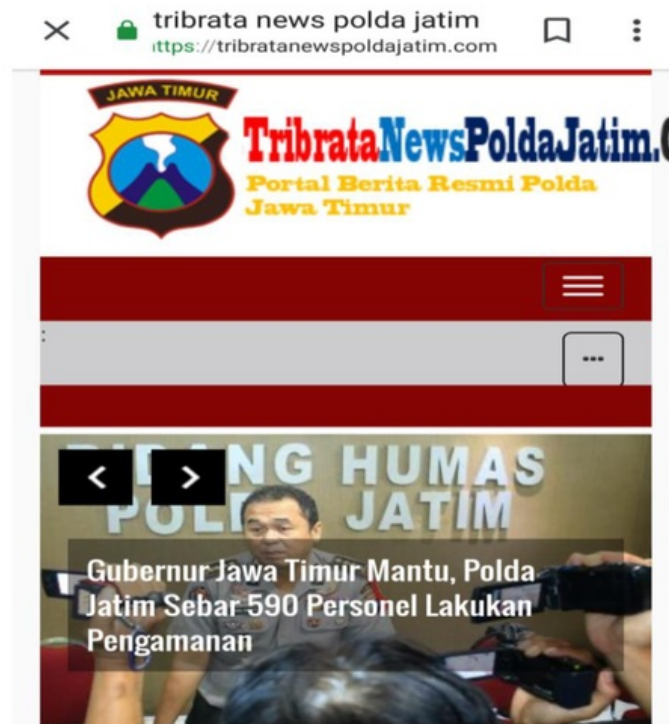
“Jadi kita itu mengikuti perkembangan jaman, misalnya yang lagi *trend* kan fb, ig, tweeter dan youtube, kita menyampaikan sebuah informasi melalui media-media yang kita miliki itu, kami juga memiliki website yang namanya [tribatanewspoldajatim.com](http://tribatanewspoldajatim.com).kami

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 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”





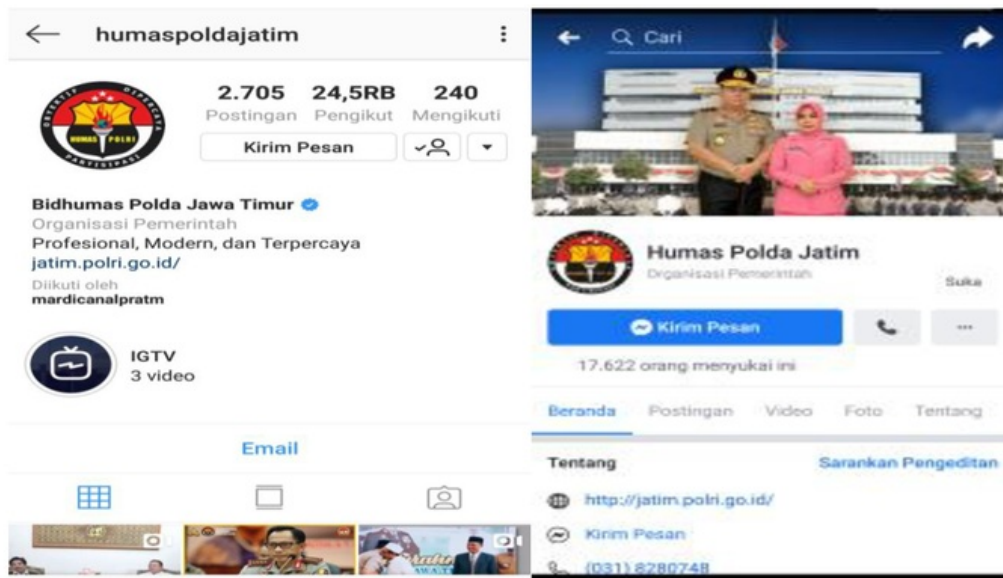
**Gambar 4.3** Website Humas Polda Jatim  
Sumber : website Humas Polda Jatim

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 hinpauan, 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 penelti 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, ungkang 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 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”



**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 merdekaind.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”



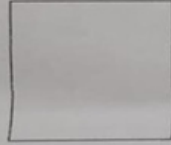


Humas Polda jatim langsung klarifikasi dengan memberikan stempel hoax dan menyatakan bahwa kapolri tidak pernah memberikan pernyataan tersebut, beredarnya berita tersebut, humas Polda Jatim mengatakan penyebar berita hoax dapat di pidana sesuai dengan UU ITE Nomer 19 Tahun 2016 dengan ancaman hukuman 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

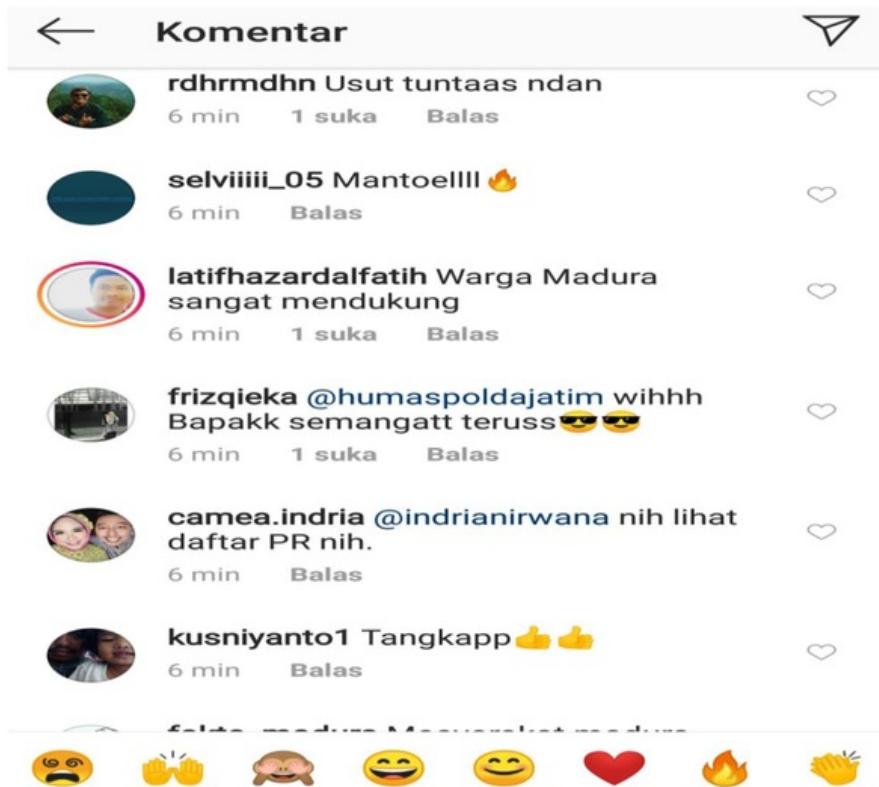
Menggunakan sosial media dalam meningkatkan citra polisi salah satunya juga perihal pengungkapan kasus, hal tersebut bisa di lihat pada gambar atau dokumentasi yang ada di instagram humas Polda Jatim berikut informasi yang di bagikan melalui media sosial instagram humas Polda Jatim tentang pencarian 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 Samaran 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 (timbang balik)

#### **4. Menjalin 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 nembagi 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 *Ekternal 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. **Jie** 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 kegaitanan 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 beoleh 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 publisikasi.

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 aral (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*

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pokok permasalahan, dapat di tarik beberapa kesimpulan

1. Aktivitas humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra, disini humas melakukan pendekatan dengan masyarakat dengan menggunakan *cyber public relations*, yaitu kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui media elektronik, *cyber public relations* yang dilakukan humas Polda Jatim menampilkan :
  - a. Klarifikasi berita, humas Polda Jatim menggunakan sosial media untuk mengklarifikasi berita, misalnya berita hoax,
  - b. Informasi, humas Polda Jatim menggunakan sosial media untuk menyampaikan informasi, layanan melalui media online
  - c. Kegiatan kepolisian atau keberhasilan kepolisian, humas Polda Jatim membagikan kegiatan-kegiatan atau keberhasilan yang kepolisian capai dengan membagikan ke sosial media humas Polda Jatim.

Media yang digunakan yaitu, media mainstream meliputi : Facebook, instagram, dan website

2. Menjalin kerja sama dengan *internal relations* dan *eksternal relations*.

Humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra polisi memiliki faktor pendukung, baik itu *internal relations* dan *eksternal relations*.

  - a. *Internal Relations* merupakan bagian dari unit instansi itu sendiri, disini humas Polda Jatim menjalin kerja sama meliputi semua anggota kepolisian daera Jawa Timur (Polda Jatim) antar satker, dan sesama anggota humas sendiri. Humas Polda Jatim ibaratkan kaki tangan untuk up berita ke media.
  - b. *Eksternal Relations* merupakan orang luar atau bagian luar instansi yang meliputi media atau wartawan, yang digunakan untuk membantu proses *up* berita untuk masyarakat selain itu, menjalin kerja sama dengan masyarakat, karena masyarakat merupakan pendukung atau orang yang nantinya akan membantu kelancaran suatu tujuan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra kepolisian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, berikut hal-hal yang dapat direkomendasikan :

- Aktivitas kehumasan yang dilakukan humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra melalui *cyber* lebih ditingkatkan lagi dalam menampilkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan kepolisian, sehingga masyarakat akan menaruh kesan positif terhadap polisi, dan lebih kreatif lagi untuk menarik simpati masyarakat.



# Aktivitas Humas Polda Jatim Dalam Meningkatkan Citra Polisi

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**%34**  
SIMILARITY INDEX

**%32**  
INTERNET SOURCES

**%2**  
PUBLICATIONS

**%13**  
STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

17%

★ [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)

Internet Source

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY OFF