

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLSEK KEBAYORAN LAMA MELALUI *TWO-WAY SYMMETRICAL COMMUNICATION* (EDUKASI TENTANG KEAMANAN)

Pemi Nur Hadiani¹, Mohammad Insan Romadhan², Muchamad Rizqi³

^{1,2} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Email: peminu06@gmail.com, insanromadhan@untag-sby.ac.id, muchamadrizqi@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Semakin meningkatnya tindak kejahatan/kriminalitas di Indonesia khususnya di beberapa wilayah Jakarta, masyarakat dihimbau untuk selalu waspada. Kejahatan yang marak terjadi saat ini di wilayah Kebayoran Lama yaitu pencurian sepeda motor. Pencurian merupakan suatu tindakan kriminal yang dilakukan seseorang ataupun kelompok untuk mengambil barang/harta milik orang lain secara tidak sah atau tanpa seizin pemiliknya. Akibat adanya peningkatan pencurian motor, terdapat tanggung jawab Polsek untuk upaya memberikan kesadaran sosial melalui adanya kegiatan sosialisasi serta mengedukasi masyarakat untuk lebih waspada. Hal ini sangat perlu segera dilakukan edukasi keamanan dengan berkomunikasi dengan masyarakat untuk memberikan pengarahan, petunjuk dan solusi menjaga keamanan secara mandiri sebagai bentuk pencegahan dan meminimalisir kejahatan di sekitar. Maka, adanya peran Polisi di kehidupan masyarakat untuk menciptakan kerja sama yang baik bersama masyarakat. Metode penulisan yang digunakan adalah kualitatif-deskriptif dan penulisan ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polsek dalam melakukan strategi komunikasi two-way symmetrical communication melalui beberapa karakteristik model PR, yaitu: 1) Mutual understanding, 2) Balanced effect, 3) Person to person, 4) Evaluasi. Selanjutnya proses manajemen PR, yaitu: 1) Mendefinisikan Problem PR, 2) Perencanaan Dan Pemograman, 3) Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi, 4) Mengevaluasi Program. Dapat ditarik kesimpulan juga bahwa aktivitas yang dilakukannya Humas Polsek tidak bergerak sendirian, tapi bekerja sama dengan berbagai divisi lain untuk mensukseskan visi dan misinya. Salah satu faktor kunci keberhasilan strategi komunikasi Humas Polsek dapat di terima oleh masyarakat dan respon positif dari masyarakat dengan adanya informasi yang disampaikan, pendekatan masyarakat melalui dialog dan kegiatan sosial, serta adanya kegiatan program yang dilakukan dengan berkolaborasi, dan melakukan publikasi pada setiap kegiatan yang dilakukan Polsek Kebayoran Lama melalui beberapa media yang dimiliki sehingga memudahkan masyarakat secara luas mengetahui dan menerima informasi terkait himbauan keamanan dan tindak kejahatan yang ada disekitarnya.

Kata kunci: Strategi Komunikasi;Humas;Edukasi Keamanan;Peran Polisi;Kriminalitas

ABSTRACT

The increasing crime / crime in Indonesia, especially in several areas of Jakarta, the public is urged to always be vigilant. A crime that is rife today in the Kebayoran Lama area is motorcycle theft. Theft is a criminal act committed by a person or group to take other people's property illegally or without the

permission of the owner. Due to the increase in motorcycle theft, there is a responsibility of the police to provide social awareness through socialization activities and educate the public to be more vigilant. It is very necessary to immediately carry out security education by communicating with the community to provide direction, guidance and solutions to maintain security independently as a form of prevention and minimize crime around. Thus, there is a role for the Police in community life to create good cooperation with the community. The writing method used is qualitative-descriptive and this writing consists of primary and secondary data sources. The results showed that Police Public Relations in carrying out a two-way symmetrical communication strategy through several characteristics of the PR model, namely: 1) Mutual understanding, 2) Balanced effect, 3) Person to person, 4) Evaluation. Furthermore, the PR management process, namely: 1) Defining PR Problems, 2) Planning and Programming, 3) Taking Action and Communicating, 4) Evaluating Programs. It can also be concluded that the activities carried out by the Police Public Relations do not move alone, but work together with various other divisions to succeed their vision and mission. One of the key factors for the success of the Polsek Public Relations communication strategy can be received by the community and a positive response from the community with the information conveyed, community approaches through dialogue and social activities, as well as program activities carried out by collaborating, and publicizing every activity carried out by the Kebayoran Lama Police through several owned media so as to make it easier for the public to widely know and receive information related to security appeals and crimes around it.

Keywords: *Communication Strategy; Public relations; Safety Education; The role of the police; Crime*

A. PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya tindak kejahatan maupun kriminalitas di Indonesia khususnya di beberapa wilayah Jakarta, masyarakat dihimbau untuk selalu waspada terhadap tindakan kejahatan disekitarnya. Tindak kejahatan atau kriminalitas ialah tindakan seseorang yang bisa mengakibatkan eksekusi pada si penindak tersebut sesuai hukum undang-undang atau peraturan yang berlaku. Tindak kejahatan dapat terjadi kepada semua orang, termasuk anak-anak maupun orang dewasa. Maraknya terjadi tindak kejahatan pencurian sepeda motor di kawasan Kebayoran Lama, Berdasarkan informasi pihak Polsek Kebayoran Lama bagian Unit Reskrim tingkat kejahatan yang marak terjadi saat ini di wilayah Kebayoran Lama yaitu pencurian sepeda motor, meskipun ada kasus kejahatan lain yang bervariasi jumlah maupun jenis kasusnya walaupun tindak kejahatan yang paling menonjol tetap pencurian sepeda motor yang saat ini mengganggu keamanan masyarakat. Pencurian merupakan suatu tindakan kriminal yang dilakukan seseorang ataupun kelompok untuk mengambil barang/harta milik orang lain secara tidak sah atau tanpa seizin pemiliknya. Secara umum, kejahatan pencurian sepeda motor dapat dikategorikan tindak pidana pencurian. Pelaku pencurian sepeda motor terjadi biasanya melakukan aksinya dengan memanfaatkan kelengahan atau kecerobohan masyarakat yang lupa mengunci ganda maupun lupa mencabut kunci kontak kendaraan sepeda motor. Dalam tindak kejahatan pencurian sepeda motor tersebut dapat dibedakan menjadi tiga

jenis kejahatan pencurian yakni, pencurian kendaraan bermotor biasa, dengan pemberatan, dan disertai kekerasan. (Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya, 2021)

Akibat adanya peningkatan tindak kejahatan pencurian motor di wilayah Kebayoran Lama, terdapat tanggung jawab Polisi Sektor (Polsek) untuk upaya memberikan kesadaran sosial melalui adanya kegiatan sosialisasi serta mengedukasi masyarakat untuk waspada terhadap tindak kejahatan yang sudah merajalela di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, Polsek Kebayoran Lama sangat perlu segera melakukan edukasi keamanan dengan berkomunikasi dengan masyarakat sehingga hal ini dapat memberikan pengarahan, petunjuk dan solusi untuk menjaga keamanan secara mandiri serta dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari sebagai bentuk upaya pencegahan dan meminimalisir kejahatan di sekitar masyarakat. Dengan demikian, perlu adanya peran Kepolisian di kehidupan masyarakat untuk menciptakan kerja sama yang baik bersama masyarakat. Pada hakikatnya, Polisi Sektor Kebayoran Lama merupakan sebuah fasilitas pelayanan publik wilayah Kebayoran Lama yang menangani segala pengaduan masyarakat untuk membantu kebutuhan keamanan masyarakat. Polsek Kebayoran Lama harus fokus pada keamanan masyarakat, meminimalisir kejahatan dan perilaku kriminal serta membuat masyarakat merasa aman. Seorang humas senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan (Wahyuningsih, 2021), dengan kata lain humas memiliki peran dan bekerja keras untuk mengoptimalkan dan mengimplementasikannya tanggung jawabnya di Polisi Sektor Kebayoran Lama yang bertujuan untuk mengingatkan masyarakat akan kewaspadaan terhadap tindakan kejahatan maupun kriminalitas. Humas merupakan suatu bidang penting yang diharapkan dalam sebuah institusi atau lembaga. Berdasarkan pendapat (Purwo & Puspasari, 2020), public relations merupakan seni menciptakan pemahaman yang lebih baik terhadap masyarakat guna memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap individu maupun organisasi, dimana PR bertugas menciptakan, merencanakan dan mengevaluasi kegiatan yang direncanakan. Tujuan kegiatan ini ialah buat menjalin dan membangun hubungan baik antara organisasi dengan masyarakatnya (Aini et al., 2023), oleh karena itu PR merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperkuat dan mengubah citra suatu lembaga dalam hubungannya dengan publik guna mengambil keputusan bersama. Melihat definisi tersebut, Humas harus berperan dalam menciptakan komunikasi dua arah agar tidak terjadi gangguan komunikasi, seseorang harus peka mendengarkan opini masyarakat dan tanggap dalam bertindak. Komunikasi yang

dibangun antara organisasi dengan masyarakat melalui humas diharapkan dapat menciptakan saling pengertian baik mengenai pelaksanaan kebijakan organisasi maupun keinginan masyarakat itu sendiri.

Seorang humas memiliki peran kepemimpinan yang melibatkan penilaian sikap publik dan menentukan kebijakan dan prosedur individu dan organisasi yang berupaya memberi manfaat bagi publik. Sektor hubungan masyarakat merancang dan melaksanakan program untuk memastikan kesadaran dan penerimaan masyarakat. Maka dari itu, humas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan organisasi yang menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dan efektif antara organisasi dan publiknya, dan yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan lembaga tersebut (Rizqi et al., 2020). Menurut *Public Relations Association*, *public relations* merupakan suatu kegiatan yang terencana dan berkesinambungan, dimana setiap kegiatan harus diawali dengan suatu proses perencanaan sehingga menimbulkan nilai yang baik bagi saling pengertian antara organisasi dan masyarakatnya. Sementara itu, konsep dasar humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku pada semua jenis organisasi, komersial dan non-komersial di sektor pemerintah maupun swasta. Peran humas dapat meningkatkan kualitas hubungan dengan orang lain dan organisasi di lingkungannya, dan manfaat humas meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui keinginan untuk memperoleh nilai tambah dalam aktivitas manusia setiap hari, sehingga berusaha menjadi yang terbaik di tempat kerja dan membantu serta melayani orang lain dengan baik. Pada saat yang sama, tujuan PR adalah menciptakan nilai tambah positif setiap hari, sehingga setiap orang dapat mencapai taraf hidup yang lebih baik dibandingkan hari-hari sebelumnya berkat nilai tambah yang diciptakan oleh PR. (Aningsih, 2017)

Menurut (Rizqi et al., 2020), peran PR adalah mengelola hubungan antara organisasi dan publiknya. Hubungan tersebut tercipta untuk kepentingan dan kenyamanan kedua belah pihak serta berguna untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Namun, menurut (Effendy, 2009) berdasarkan *British Institute of Public Relations*, fungsi humas merupakan upaya serius, terencana dan konsisten untuk menciptakan dan menjamin saling pengertian antara suatu organisasi dan publiknya (Shahdia et al., 2022). Oleh karena itu, dalam setiap menjalankan tugas yang dilakukan humas tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan himbuan dan informasi, namun upaya untuk pencegahan agar tidak semakin meningkat tindakan kejahatan disekitar masyarakat. Humas harus segera menyampaikan informasi kepada

masyarakat secara baik melalui adanya komunikasi secara langsung maupun media perantara dan humas memerlukan perencanaan yang baik dan terstruktur. Perencanaan yang baik dan terstruktur akan memudahkan humas dalam melaksanakan tugasnya. Setiap publik memiliki karakter dan cara berpikir yang berbeda-beda ketika mendapatkan sebuah informasi atau arahan. Maka, setiap menjalin hubungan yang baik dengan publik membutuhkan strategi komunikasi yang baik dan tepat.

Di sisi lain, humas juga memiliki peran sebagai fasilitator komunikasi, yang mana humas sebagai pendengar yang peka dan penghubung komunikasi sehingga fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara, penerjemah, dan penghubung antara organisasi dengan publiknya. Humas menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka sehingga tujuannya untuk memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama. Selain itu, Humas juga bertindak sebagai fasilitator pemecahan masalah, dimana Humas berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah, dan humas menjadi bagian dari tim perencanaan strategis. Kolaborasi dan musyawarah dimulai dari permasalahan pertama, lalu berlanjut ke evaluasi akhir program. Praktisi pemecahan masalah kemudian membantu manajer dan organisasi lain menerapkan humas pada proses manajemen progresif yang juga digunakan untuk memecahkan masalah organisasi lainnya (Cutlip et al., 2006a), selain itu hubungan masyarakat bekerja dalam interaksi dua arah antara organisasi dan badan yang diwakilinya, serta kelompok sasaran sebagai kelompok sasaran, yang pada akhirnya dapat menentukan berhasil atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai. (Sartika et al., 2019).

Dengan memiliki peran tersebut, komunikasi yang baik dan tepat dengan masyarakat pasti akan terjadi adanya komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok adalah sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama, berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (saling kebergantungan), saling mengenal dan memandang dirinya sebagai bagian dari kelompok, walaupun masing-masing anggota mungkin mempunyai peran yang berbeda-beda. Kelompok ini misalnya keluarga, tetangga, kerabat, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau rapat komite untuk mengambil suatu keputusan. Komunikasi kelompok biasanya berarti komunikasi yang terjadi dalam kelompok kecil yaitu, tatap muka. Setelah itu, umpan

balik yang diterima oleh peserta obrolan grup masih dapat dikenali dan ditanggapi secara langsung. (Mulyana, 2014)

Oleh karena itu, melalui adanya aktivitas Humas Polsek Kebayoran Lama sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya dalam hal memberikan informasi dan himbauan kepada masyarakat sebagai bentuk membangun hubungan yang lebih dekat antara polisi dan masyarakat. Maka dari itu warga bisa merasa nyaman berbicara tentang segala hal yang mereka hadapi sehingga Pihak Kepolisian dapat merancang strategi yang lebih baik untuk menjaga keamanan dan memberikan rasa aman kepada seluruh warga Jakarta Selatan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk bisa mendengar aspirasi masyarakat, mencatat keluhan, serta mencari solusi bersama terhadap permasalahan keamanan dan ketertiban sekitar. Pendekatan yang baik melalui komunikasi langsung dengan masyarakat dapat memberikan kesempatan untuk menyampaikan secara ramah dan penuh perhatian berbagai permasalahan yang mereka hadapi sehari-hari sehingga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi anggota masyarakat untuk berdiskusi tentang berbagai topik, khususnya masalah keamanan. Artinya, masyarakat bisa selalu waspada dan bersinergi untuk mencegah terjadinya tindak kejahatan seperti pencurian sepeda motor, narkoba, perkelahian, dan lain-lain, serta mengoptimalkan peran efektif sistem keamanan.

Dalam hal ini, kehadiran kegiatan sosial sangat penting untuk membantu dan meringankan masyarakat sekitar, terutama untuk menjamin keamanan di wilayah Kebayoran Lama. Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat dan juga sebagai bentuk upaya pencegahan terjadinya kejahatan yang saat ini meresahkan dan merugikan masyarakat. Keuntungan bekerja sama adalah masyarakat memperoleh pemahaman, arah dan solusi yang jelas untuk meminimalisir kejahatan sehingga dapat dilakukan secara mandiri. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk membekali masyarakat dengan semacam proses sosial yang terlatih untuk mengetahui, memahami, menghormati norma-norma dan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat sehingga cara berpikir dan gaya hidup masyarakat dapat berubah, memahami cara yang benar, baik dan humanis agar tujuan yang ingin dicapai berhasil dan masyarakat mengalaminya secara emosional yang juga dapat mempengaruhi perilaku masyarakat. Sikap humanistik dapat membuahkan hasil yang positif di mata masyarakat. Pendekatan masyarakat yang humanistik menawarkan potensi pengembangan positif dalam membangun hubungan erat dan kepercayaan sehingga masyarakat mempunyai afinitas yang baik dan berpikir positif

terhadap Polisi dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan sikap humanis, pikiran-pikiran negatif yang dapat merusak citra Polisi dalam melaksanakan tugasnya dapat diminimalisir dan masyarakat dapat dengan mudah diarahkan dan dinasihatkan.

Dalam kaitan ini, terjadi proses perubahan sosial dari waktu ke waktu, yang diawali dengan terciptanya atau munculnya suatu kegiatan sebagai kebiasaan baru maupun peradaban baru yang memiliki makna ungkapan keinginan baru untuk menjadi manusia baru guna menggantikan kebiasaan lama dengan kebiasaan baru. Perubahan sosial tidak dapat dihindari karena selalu terjadi dalam masyarakat bahkan sering kali tidak dapat dikendalikan. Oleh karena itu, memahami perubahan sosial sangatlah penting untuk melihat berbagai strategi, peluang, insentif dan ancaman yang dapat digunakan untuk mempengaruhi perubahan dan memperbaikinya. Maka dari itu, kesadaran sosial memegang peranan yang sangat penting dalam situasi ini. Apabila masyarakat tidak berusaha melaksanakannya maka masyarakat menjadi terorganisir, oleh karena itu masyarakat harus meningkatkan kesadaran sosialnya untuk hidup aman dan tenteram menuju masyarakat. Selain itu, masyarakat harus sadar untuk memahami situasi apa pun. (Suryono, 2020)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu dari keempat model komunikasi yang diprakarsai oleh Grunig & Hunt. Peneliti menggunakan model *two-way symmetric*, dimana seorang *public relations* berperan sebagai instrumen antara organisasi dengan publiknya, dimana arus informasi tersebut bersifat dua arah dan model ini dapat disesuaikan dengan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, bagaimanakah strategi komunikasi yang dilakukan Humas Polsek Kebayoran Lama melalui model *two-way symmetrical communication* dalam mengedukasi masyarakat tentang keamanan?, hal itu bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan Humas Polsek Kebayoran Lama dalam mengedukasi masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penulisan penelitian ini ada kaitannya dengan beberapa karya ilmiah terdahulu untuk mengkaji/membahas topik yang lagi diteliti dan relevan. Adapun karya ilmiah penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Jurnal Rossi Qurratul Aini, Mohammad Insan Romadhan, Ni Made Ida Pratiwi (2023), yang berjudul Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Terhadap Remaja di Kota Surabaya. Topik ini membahas tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas, namun penelitian ini berfokus kegiatan untuk mencegah kecanduan narkoba dikalangan pemuda di Kota Surabaya.

Jurnal Mohammad Insan Romadhan, Afifatur Rohimah, BCS Adhi Pradana (2019), yang berjudul Implementasi Model Public Relations Dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Millennial Di Sumenep. Topik ini mengkaji tentang implementasi model public relations dalam mensosialisasikan budaya lokal kepada generasi millennial di Sumenep. Penelitian ini berfokus pada model public relations apa yang tepat untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi tersebut.

Skripsi Permala Sari (2020), yang berjudul Strategi Komunikasi Humas Bpjs Ketenagakerjaan Rengat Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Topik ini membahas tentang strategi komunikasi humas dalam mensosialisasikan program jaminan kecelakaan kerja.

Jurnal Adhitya Artha Wardhana (2020), yang berjudul Strategi Komunikasi Humas Pemkot Madiun Dalam Mensosialisasikan Program Kerja Pemerintah Melalui Media Sosial. Topik ini membahas bagaimana strategi komunikasi Humas Pemkot Madiun dalam mensosialisasikan program kerja pemerintah melalui media sosial dan apa saja hambatan atau kendala yang dialami dalam mengelola akun media sosial tersebut.

Jurnal Dimas Prasetyo (2022), yang berjudul Strategi Komunikasi Divisi Humas Polri Dalam Mensosialisasikan Program Vaksinasi Covid-19. Topik ini membahas bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Biro Multimedia, Divisi Humas Polri dalam mensosialisasikan program vaksinasi massal Covid-19 yang diselenggarakan oleh Polri dalam rangka menyambut Hari Bhayangkara ke-75.

C. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penulis menyajikan informasi dalam format deskriptif yang menekankan permasalahan kontekstual dan tidak terikat pada angka dan perhitungan. Dengan menggunakan

metode kualitatif, penulis ingin mendalami gambaran fenomena yang ada. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Hal ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, maupun organisasi. Sumber data penelitian adalah subjek dari mana informasi tersebut diperoleh. Ada dua jenis data dalam suatu penelitian yaitu. data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini merupakan sumber data yang menjadi dasar temuan penelitian yang dikumpulkan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis menggunakan triangulasi sumber sebagai uji kredibilitas dalam penelitiannya yang bertujuan untuk membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. (Kriyantono, 2006)

D. TEMUAN

Penulisan ini melibatkan beberapa informan yaitu, Humas (utama), Binmas, Bhabinkamtibmas, Kapolsek, dan Masyarakat (pendukung) untuk memperoleh informasi secara mendalam serta mendukung dalam hal mengkaji topik pembahasan penulis melalui karakteristik informan. Sesuai dengan tujuan penulisan, beberapa informan tersebut merupakan seseorang maupun kelompok yang terlibat dalam kegiatan mengedukasi masyarakat tentang keamanan. Dalam proses pencarian informan ini tidak mudah dan tidak terlalu sulit, hal ini penulis berusaha untuk terus memastikan bahwa informan tersebut siap untuk dilakukan wawancara dan dimintai penjelasan sesuai dengan topik pembahasan penulis. Proses pertemuan dengan beberapa informan ini, awalnya penulis berkunjung langsung ke tempat tujuan penelitian yaitu Polsek Kebayoran Lama yang berada di Jakarta Selatan, setelah itu penulis meminta izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat bertemu dengan beberapa informan yang dibutuhkan. Lalu, dalam mengikuti kegiatan mengedukasinya penulis menghadiri langsung kegiatan edukasi tersebut dengan salah satu programnya yaitu Hallo Polisi, kemudian penulis bertemu dengan masyarakat langsung dalam kegiatan edukasi tersebut sehingga penulis dapat melakukan wawancara dengan dua orang masyarakat yang mengikuti kegiatan tersebut. Kemudian, hal yang menarik bahwa Humas Polsek Kebayoran Lama memiliki perpanjangan tangan sehingga humas bekerja sama dengan divisi lain untuk

mewujudkan visi dan misinya. Berikut penjelasan mengenai proses jalannya penulisan penelitian ini:

Tabel 1. Daftar Karakteristik Informan

NO.	KARAKTERISTIK	INFORMAN
1.	Memahami Tentang Strategi Humas Dalam Melakukan Komunikasi <i>Two-Way Symmetrical</i> (Dua Arah).	Humas
2.	Melakukan Pembinaan Dan Strategi Komunikasi Untuk Mendukung Masyarakat Melalui Aksi Sosialisasi (Secara Langsung)	Binmas (Pembina Masyarakat)
3.	Melakukan Pembinaan Masyarakat, Deteksi Dini, Mediasi Agar Tercipta Kondisi Yang Kondusif Di Lokasi.	Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan Ketertiban Masyarakat)
4.	Pihak Yang Memiliki Kuasa Untuk Menyetujui Kegiatan Sosialisasi Untuk Edukasi Masyarakat Yang Dilakukan Pihak Polsek Kebayoran Lama.	Kepala Polsek
5.	Masyarakat Yang Merasakan Manfaat Dengan Adanya Kegiatan Edukasi Tentang Keamanan Yang Dilakukan Pihak Polsek Kebayoran Lama.	Masyarakat Kebayoran Lama

(Sumber: Olahan Peneliti)

Gambar 1. Struktur Organisasi Polsek Kebayoran Lama



(Sumber: Dokumentasi di Kantor Polsek Kebayoran Lama Jakarta Selatan)

Struktur organisasi ini merupakan kerangka yang menunjukkan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi serta hubungan tugas atau tanggung jawab masing-masing anggotanya.

E. BAHASAN

Humas Polsek Kebayoran Lama melakukan aktivitas berkomunikasi dengan publik menggunakan strategi komunikasi yang dikembangkan dan disetujui oleh organisasi. Strategi komunikasi yang diterapkan meliputi perencanaan dengan tujuan yang sistematis dan jelas. Berikut strategi komunikasi yang dilakukan Humas Polsek Kebayoran Lama yang mencakup beberapa karakteristik model *public relations* dan proses manajemen PR:

Mutual Understanding

Dalam hal ini, Humas Polsek Kebayoran Lama melakukan kegiatan komunikasi dengan masyarakat melalui pendekatan secara langsung dengan masyarakat apabila memungkinkan, namun jika tidak memungkinkan, bisa melalui tokoh-tokoh masyarakat di wilayah Kebayoran Lama. Pada kegiatan komunikasi Humas Polsek Kebayoran Lama juga bekerja sama dengan divisi lain yaitu Binmas dan Bhabinkamtibmas dengan cara melakukan pembinaan, penyuluhan, sosialisasi serta himbauan kepada masyarakat maupun tokoh masyarakat yang mungkin belum tersentuh atau kurangnya kesadaran kepedulian antar masyarakat tentang keamanan situasi wilayah Kebayoran Lama dan juga melakukan press release kepada wartawan untuk memberitahu masyarakat mengungkap suatu tindak kejahatan yang sedang marak terjadi. Informasi yang disampaikan terkait dengan edukasi mengenai keamanan dari tindak kejahatan/kriminalitas. Dari hasil penyajian data diatas, komunikasi yang dilakukan menggunakan cara pendekatan dengan masyarakat atau perwakilan masyarakat dan juga bekerja sama dengan divisi lain dan juga wartawan berita online untuk melakukan pembinaan, penyuluhan, sosialisasi serta himbauan secara langsung kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan informasi yang tepat serta edukasi kepada masyarakat supaya masyarakat mendapatkan arahan, solusi sehingga semakin meningkatkan kewaspadaan keamanan di lingkungannya.

Balanced Effect

Dalam hal ini, Humas Polsek Kebayoran Lama pernah melakukan komunikasi dua arah maupun satu arah dengan masyarakat seperti memberi himbauan dengan berdialog saling bertanya antara humas dengan masyarakat secara langsung, melakukan kegiatan sosial pembagian sembako, dan kegiatan sosial lainnya, setelah itu humas juga meminta tanggapan kepada masyarakat dengan hadirnya kegiatan dari Polsek Kebayoran Lama serta adanya timbal balik berupa pesan kata-kata seperti ucapan terima kasih. Humas Polsek Kebayoran Lama juga melakukan publikasi melalui media sebagai komunikasi satu arahnya untuk menghimbau masyarakat secara luas tentang situasi wilayah Kebayoran Lama terhadap suatu tindak kejahatan. Dari hasil penyajian data diatas, komunikasi yang dilakukan menggunakan dua arah dan juga satu arah, walaupun yang paling sering dilakukan saat ini dengan mempublikasi seluruh setiap kegiatan positif yang dilakukan yang bertujuan untuk memberikan informasi, himbauan dan edukasi kepada masyarakat secara online maupun offline.

Person To Person

Dalam hal ini, Humas Polsek Kebayoran Lama melakukan himbauan kepada Unit Binmas untuk membuat spanduk himbauan kasus kejahatan, kemudian Unit Binmas melakukan kegiatan sosialisasi kepada RT, RW, pihak tokoh masyarakat lalu tokoh masyarakat menyampaikan kepada masyarakat untuk mengikuti kegiatan edukasi keamanan yang dilakukan oleh pihak Polsek Kebayoran Lama. Humas memiliki perpanjangan tangan dalam kegiatannya untuk mempermudah peroleh data-data serta sumber-sumber dalam kegiatan turun lapangan langsung. Dalam kegiatan edukasi keamanan, humas bekerja sama melalui Unit Binmas dan Bhabinkamtibmas, serta pendukung Unit Reskrim dan Mitra polri. Dalam pembinaan untuk edukasi keamanan kepada masyarakat, Unit Binmas sangat berperan aktif di masyarakat langsung secara rutin melalui beberapa program dari pimpinan Polri yaitu, Halo Polisi, Malam Dialog Kabtibmas, Asistensi Siskamling, Jumat Keliling, Jumat Curhat. Dalam proses ini humas tidak harus selalu hadir di lapangan dikarenakan ada perpanjangan tangan yang ditugaskan secara rutin di lapangan dan melalui adanya perpanjangan tangan itu, semua bentuk laporan kegiatan yang ada di lapangan disampaikan ke humas, lalu humas mempublikasikan ke media berita online maupun media sosial seperti, Instagram, Twitter, dan Facebook, namun dari ketiga media sosial yang paling aktif ialah Instagram hingga saat ini.

Dari hasil penyajian data diatas, komunikasi yang dilakukan menggunakan cara berkolaborasi dengan divisi lain untuk bekerja sama mensukseskan setiap kegiatan yang dilakukan Polsek Kebayoran Lama.

Evaluasi

Dalam hal ini, Humas Polsek Kebayoran Lama melakukan tingkat keberhasilan dapat diterima oleh masyarakat dengan adanya respon positif dengan diterima masyarakat serta informasi yang disampaikan dalam kegiatan yang dilakukan dapat meningkatkan kepedulian antar masyarakat tentang keamanan sehingga masyarakat semakin memiliki sikap waspada yang tinggi dan bisa menjaga haknya secara mandiri maupun bersama. Selain itu, pada laporan humas sebagai bentuk laporan kegiatan Polsek dan dapat menjadi bahan evaluasi secara Internal dan Eksternal yaitu diberikan kepada Kapolsek, kemudian diserahkan kepada petinggi Kepolisian yaitu, Polres dan Polda. Laporan kegiatan yang dilakukan oleh Humas Polsek dipertanggung jawabkan ke Kasubbab Humas tingkat Polres berbentuk laporan, kemudian untuk laporan harian melalui via pesan Whatsapp berupa beberapa link sosial media dan laporan bulanan berbentuk file dari sebulan kegiatan. Sedangkan laporan akhir eksternal dapat berupa publikasi melalui media berita seperti, Detik News, Kumparan, Kompas, Antara News, Oke News dan lain-lain. Dari hasil penyajian data diatas, hal yang dilakukan menggunakan cara laporan internal dan eksternal sebagai bahan evaluasi dari setiap kegiatan yang dilakukan Polsek Kebayoran Lama. Laporan internal diberikan kepada petinggi Kepolisian dan Laporan eksternal berupa publikasi kepada beberapa media berita, lalu di rekap dan di laporkan juga ke pihak Polres.

Setelah itu, ada empat (4) proses manajemen PR menurut Cutlip dalam bukunya *Effective Public Relations*, sebagai berikut:

Mendefinisikan Problem PR

Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Langkah ini menentukan situasi “Apa yang terjadi sekarang?”

Dalam proses ini Humas Polsek melakukan dengan cara mensosialisasikan pelayanan dan penyuluhan terhadap masyarakat, dengan cara itu terjadinya komunikasi antara pihak

masyarakat kepada pihak Polsek diantara lain melalui humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi.

Perencanaan Dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai publik, strategi tujuan, tindakan dan strategi komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah kedua dalam proses Humas ini mempelajari situasi berdasarkan apa dan apa yang harus diubah, dilakukan atau dikatakan.

Dalam proses ini Humas Polsek melakukan beberapa tahapan, yaitu: Pertama, membuat program perencanaan. Kedua, pengenalan situasi. Ketiga, pembentukan perencanaan yang logis. Keempat, proses transfer humas. Kelima, penyelidikan situasi. Keenam, pengumpulan pendapat. Ketujuh, pemecahan masalah. Terakhir, penyuluhan kepada masyarakat sekitar untuk menghimbau apa yang sedang terjadi atau sedang mengadakan program apa yang ada.

Mengambil Tindakan Dan Berkomunikasi

Langkah ketiga ini mengimplementasikan program dari aksi dan komunikasi yang telah didesain untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik untuk mencapai sasaran program. Langkah ketiga mencari orang, “Siapa yang akan melakukan dan memberitahukan program ini, serta kapan dan bagaimana?”

Dalam proses ini Humas berkolaborasi dengan divisi lain yang dilakukan oleh perpanjangan tangan humas, yaitu Unit Binmas untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat serta mengedukasi melalui pembinaan sehingga nantinya masyarakat bisa mengedukasi masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Menurut Kepala Unit Binmas Bapak IPTU Gita, dalam mengedukasi masyarakat mereka hadir di masyarakat secara intens, memiliki jadwal, dan melaksanakan program pimpinan Polri. Ada beberapa tahapan pelaksanaan; 1) Meminta izin kepada RT maupun RW, 2) Menyebarkan undangan. (bisa melalui pesan online maupun tertulis), 3) Menyampaikan maksud dan tujuan diadakannya kegiatan. Sedangkan beberapa program kegiatan secara langsung yaitu, 1) Halo Polisi (setiap malam Selasa), 2) Malam Dialog Kabtibmas (setiap malam Rabu), 3) Asistensi Siskamling (setiap malam Kamis), 4) Jumat Keliling (setiap Jumat), 5) Jumat Curhat (setelah waktu sholat Jumat). Program tersebut bentuk strategi dalam rangka mengetahui sejauh mana masalah atau

keluhan yang di alami masyarakat sehingga pihak Polsek Kebayoran Lama kemudian mencarikan solusinya. Kegiatan tersebut hadir untuk meningkatkan kepedulian antar masyarakat tentang keamanan. Dalam perencanaan bhabinkabtibmas juga melakukan door to door system ke masyarakat yang dilakukan minimal satu hari 5 kali untuk kelurahan dibawah naungan Polsek Kebayoran Lama memiliki enam (6) wilayah, yaitu; 1) Kebayoran lama utara, 2) Kebayoran lama selatan, 3) Cipulir, 4) Pondok pinang, 5) Grogol selatan, 6) Grogol utara.

Mengevaluasi Program

Langkah terakhir dalam proses ini melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian telah dibuat sejak program tersebut terimplementasi, berdasarkan umpan balik evaluasi mengenai berhasil atau tidak.

Pada proses ini Humas Polsek Kebayoran Lama melakukan publikasi dari setiap kegiatan Polsek, lalu mengukur tingkat keberhasilan yang dilakukan Humas Polsek Kebayoran Lama dalam kegiatan edukasi tentang keamanan menggunakan hadirnya respon yang baik dan sikap penerimaan dari masyarakat terhadap aktivitas yang dilakukan oleh Polsek Kebayoran Lama. Dari program tadi menerima feedback yang positif asal warga sehingga hal tersebut mampu membentuk sikap dan menumbuhkan rasa kepedulian antar warga terhadap keamanan. Setiap himbauan juga pesan yg disampaikan dapat menjadi solusi untuk dirinya dan lingkungannya, serta harapan buat tetap merutinkan program tersebut supaya rakyat mempunyai tempat buat bercerita tentang keamanan. Selain itu, adanya laporan humas kegiatan Polsek dan dapat menjadi bahan penilaian secara internal dan eksternal yaitu diberikan pada Kapolsek, lalu diserahkan kepada petinggi Kepolisian yaitu, Polres serta Polda. Laporan aktivitas yang dilakukan oleh Humas Polsek dipertanggungjawabkan ke Kasubab Humas tingkat Polres berbentuk laporan, lalu buat laporan harian melalui via pesan Whatsapp berupa beberapa link sosial media dan laporan bulanan berbentuk file dari sebulan kegiatan. Sedangkan laporan akhir eksternal bisa berupa publikasi melalui media berita.

F. KESIMPULAN

Strategi komunikasi Humas yang diterapkan oleh Polsek Kebayoran Lama sangat menarik dalam melakukan aktivitas pada kegiatan program yang dilaksanakannya. Hal ini terbukti dari aktivitas yang dilakukannya tidak hanya bergerak sendirian, namun bekerja sama

dengan berbagai divisi lain yang ada di Polsek Kebayoran Lama untuk mensukseskan visi dan misinya. Salah satu faktor kunci keberhasilan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polsek Kebayoran Lama adalah dapat di terima oleh masyarakat dan respon positif dari masyarakat dengan adanya informasi yang disampaikan, pendekatan dengan masyarakat melalui dialog dan kegiatan sosial, serta adanya kegiatan program yang dilakukan dengan berkolaborasi. Selain itu, Humas Polsek Kebayoran Lama juga melakukan publikasi yang cukup aktif pada setiap kegiatan yang dilakukan Polsek Kebayoran Lama melalui beberapa media yang dimiliki sehingga memudahkan masyarakat secara luas dapat mengetahui dan menerima informasi terkait himbauan keamanan agar memiliki sikap waspada terhadap tindak kejahatan yang ada disekitarnya. Hal ini juga penting untuk memastikan bahwa strategi komunikasi humas yang disampaikan dapat mempermudah masyarakat menerima segala informasi yang tepat dan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Polri. Untuk mempertahankan hubungan dengan masyarakat khususnya kegiatan edukasi di wilayah Polsek Kebayoran Lama, Humas Polsek berusaha untuk terus meningkatkan strategi komunikasinya secara langsung maupun tidak langsung, pendekatan dengan masyarakat, maupun kehadirannya di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti bermaksud memberikan rekomendasi kepada instansi untuk selalu meningkatkan strategi komunikasinya secara langsung dan tidak langsung, pendekatan masyarakat maupun kehadirannya di masyarakat.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji lebih banyak referensi yang relevan mengenai strategi komunikasi humas untuk menyempurnakan temuan penelitian. Peneliti selanjutnya juga diharapkan lebih siap dalam proses pengumpulan data yang didukung dengan hasil wawancara dengan narasumber yang berkompeten dalam kajian strategi komunikasi PR, sehingga informasi yang diperoleh penting untuk penelitian.

REFERENSI

- Aini, R. Q., Romadhan, M. I., & Pratiwi, N. M. I. (2023). Strategi Komunikasi Humas BNN Dalam Pencegahan Penyalahgunaan Narkoba Terhadap Remaja di Kota Surabaya. *Https://Conference.Untag-Sby.Ac.Id/Index.Php/Semakom/Article/View/2720, Vol 2 No 1*, 28.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & M, B. G. (2006a). *Effective Public Relations* (T. W. B.S & A. Supriatna (eds.); 9th ed., p. 47). Kencana.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & M, B. G. (2006b). *Effective Public Relations* (T. W. B.S & A. Supriatna (eds.); 9th ed.). Kencana.
- Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya. (2021). *Himbauan Kepada Masyarakat Agar Terhindar dari Kejahatan Curanmor*. [Https://Reskrimum.Metro.Polri.Go.Id/2021/12/02/Himbauan-Agar-Terhindar-Dari-Kejahatan-Curanmor](https://Reskrimum.Metro.Polri.Go.Id/2021/12/02/Himbauan-Agar-Terhindar-Dari-Kejahatan-Curanmor).
- Kriyantono, P. D. R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (1st ed.). Kencana.
- Mulyana, P. D. D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (18th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Romadhan, M. I., Afifatur, R., & Pradana, B. C. S. A. (2019). Implementation of Public Relations Model in Socializing Local Culture to Sumenep's Young Generation. *Https://Komunikasi.Fisip.Unila.Ac.Id/Jurnal/Index.Php/Metakom/Article/View/57, Vol 3 No 2*, 97–108.
- Wahyuningsih, Y. (2021). *Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PDAM Tirta Satria Banyumas*. eprints.uinsaizu.ac.id