

**ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Skripsi
Guna memperoleh gelar Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Komunikasi



OLEH :

**YARA TAHNIA
NM. 20521075**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
TAHUN 2024 M / 1445 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Tulp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode pos 39119
Email: iain.curup@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 485 /In.34/FU/PP.00.9/07/2024

Nama : Yara Tahnia
Nim : 20521075
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Analisis Peran Humas Polres Lebong Dalam Membangun Citra Positif

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/ Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024
Pukul : 08.00-09.00 WIB
Tempat : Ruang 1 Gedung Munaqasyah FUAD IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Ketua,

Dita Evelyn, M.I.Kom
NIP. 198512162019032004

Sekretaris,

Intan Kurnia Syaputri, MA
NIP. 19920831 2020 12 2 001

Penguji I,

Dr. Robbi Aditya Putra, MA
NIP. 19921223 201801 1 0022

Penguji II,

Dete Konggoro, M.I.kom
NIP. 19861028 2023211015

Mengesahkan
Dekan Fakultas
Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. Fakhruddin, S.Ag., M. Pd. I
NIP. 19750112 200604 1 009

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (IAIN) Curup

Di-

Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan pembimbingan serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Yara Tahnia

Nim : 20521075

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Judul : Analisis peran humas Polres Lebong dalam membangun citra positif

Sudah dapat diajukan dalam ujian munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian surat permohonan pengajuan skripsi ini dibuat dengan sekenanya agar dapat dipergunakan dengan semestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Curup, 03 Juli 2024

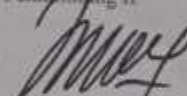
Mengetahui,

Pembimbing I



Dita Verofyna, M.I.Kom
NIP. 198512102019032004

Pembimbing II



Intan Kurnia Syaputri, M.A
NIP. 199208312020122001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yara Tahnia
Nim : 20521075
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Curup, Juli 2024



Nim. 20521075

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum, Wr.Wb.

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Sholawat beriring salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan dan menyampaikan petunjuk yang benar. Dan kepada keluarganya, para sahabat serta pengikutnya semoga tetap mendapatkan kesejahteraan dari Allah Ta'ala. Aamiin.

Alhamdulillahirobil alamin, atas izin Allah dan do'a serta usaha akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis peran humas Polres Lebong dalam membangun citra positif**" Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, memang tidak sedikit kendala yang dihadapi. Namun, berkat nikmat Allah SWT, rasa terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan karena telah memberikan kesehatan, kemampuan berpikir dan berkat kerja keras penulis, doa dari orang-orang tersayang, beserta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd,I selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bunda Intan Kurnia Syaputri, M.A selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam sekaligus pembimbing 2 yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bunda Dita Verolyna, M.I.Kom selaku pembimbing I yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen IAIN Curup yang telah mengajarkan banyak ilmu selama masa perkuliahan penulis.

Akhirnya dengan kerendahan hati, berharap agar skripsi ini bisa dimanfaatkan bagi semua orang dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan kata maaf atas segala kekurangan dan kepada Allah SWT penulis memohon Ridho-Nya. Atas segala bantuan dari berbagai pihak, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga menjadi nilai pahala di sisi-Nya. Aamiin Yaa Robbal'aalamiin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.



MOTTO

- ❖ *Jangan pernah mengingat kebaikan apa yang telah kamu berikan, tapi ingatlah kebaikan apa yang orang lain berikan kepadamu. Orang yang berhasil adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain.*
- ❖ *Aku akan membuat kedua orang tuaku meneteskan air mata karena keberhasilan dan kesuksesanku bukan karena sebuah kegagalan.*

PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur atas kehadiat Allah SWT. atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, penulis persembahkan untuk :

1. **Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Hendri Risdianto.** Beliau memang tidak pernah merasakan bangku kuliah namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. *Terima kasih sudah menjadi bapak terbaik dan terhebat buat keluarga, pak.*
2. **Pintu surgaku, Ibunda Helsi Susanti.** Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. *Terima kasih sudah menjadi tempatku pulang, bu.*
3. **Adikku tercinta, Yafi Zarkasih.** Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan ini, terimakasih atas semangat, doa

dan dukungan yang selalu diberikan. *Tumbuhlah menjadi versi paling hebat dan kuat, dek!*

4. **Dosen pembimbing, Bunda Intan Kurnia Syaputri, M.A dan bunda Dita Verolyna, M.I.Kom.** Terima kasih telah memberikan bimbingan, nasihat dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini
5. **Sahabat-sahabatku,** Terima kasih kalian yang tidak bisa kusebut satu persatu namanya dari KPI angkatan 2020 terutama lokal C, KKN, dan sahabat dikeseharianku. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan dimasa-masa sulit penulis. Ucap syukur kepada Allah SWT karena telah telah mengirimkan sahabat terbaik seperti kalian. *See you on top, guys!*
6. **Terakhir, untuk diri sendiri Yara Tahnia.** Atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika-liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya, pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari waktu ke waktu. *Kamu keren dan hebat, yara !*

ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF

**Oleh :
Yara Tahniah (20521075)**

ABSTRAK

Pengelolaan citra merupakan hal yang krusial bagi lembaga kepolisian dalam membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Humas (Hubungan Masyarakat) memegang peran penting dalam menyampaikan informasi dan mempertahankan citra positif institusi kepolisian di mata publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Humas Polres Lebong berkontribusi dalam upaya membangun citra positif lembaga kepolisian di masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Bidang Humas Polres Lebong. Subjek penelitian dalam penelitian ini berjumlah 2 informan adalah Kasubbid Penerangan Masyarakat, dan Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif dengan tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini adalah Humas Polres Lebong memainkan peran krusial dalam membangun citra positif lembaga kepolisian. Mereka berperan sebagai komunikator utama melalui penggunaan media sosial dan website untuk menyebarkan informasi. Sebagai pembina hubungan, Humas menjalin kemitraan dengan pemerintah, non-pemerintah, media, dan masyarakat melalui berbagai kegiatan. Dalam mendukung manajemen, mereka mempublikasikan kegiatan dan program kepolisian serta memastikan transparansi dan kualitas layanan publik. Humas juga aktif dalam mengelola krisis, mengembangkan strategi pemulihan citra, serta melalui pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung operasional kepolisian. Untuk mencapai sasaran dan kegiatan yang dilakukan Humas Polres Lebong dalam mewujudkan kinerja yang obyektif, dipercaya dan partisipasi, Humas Polres Lebong membangun identitas dan citra perusahaan, membantu pengaduan masyarakat, dan membantu manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.

Kata Kunci : *Citra Polisi, Peran Humas, Polres Lebong, Citra Positif*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG	ix
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF	ix
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kajian Literatur	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1.Komunikasi dalam Humas	12
2.Hubungan Masyarakat	16
3.Pembentukan Citra Pada Humas	31
B. Kerangka Berfikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Jenis Data dan Sumber data	40

C. Subjek Penelitian	40
E. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Polres Lebong.....	47
B. Hasil Penelitian.....	56
C. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	36

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Penyuluhan Tarif Penerbit SKCK	54
2. Gambar 4.2 Informasi Lalu Lintas.	55
3. Gambar 4.3 Himbauan Tindak Kejahatan	57
4. Gambar 4.4 Konferensi Pers.....	59
5. Gambar 4.5 Kegiatan FGD.....	60
6. Gambar 4.6 Kegiatan yang Telah Terencana	61
7. Gambar 4.7 Kerja Nyata Polres Terhadap Masyarakat	63
8. Gambar 4.8 Himbauan Kepada Masyarakat.....	65
9. Gambar 4.9 Anggota Polres Lebong	66
10. Gambar 4.0 Pemberhentian Tidak Hormat Anggota Polres Lebong.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepolisian merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas perlindungan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menggambarkan kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang ketertiban dan keamanan masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, dan pelayanan masyarakat. Polisi memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, seperti penerbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), penerbitan surat bukti kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), permohonan izin kegiatan, dan permohonan izin senjata.

Selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, polisi juga bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, untuk terjalinnya hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dan masyarakat, maka polisi harus ditempatkan dekat dengan masyarakat. Guna mewujudkan negara Indonesia yang aman, kepolisian dan masyarakat dapat berkolaborasi untuk memberantas berbagai pelanggaran hukum dan kegiatan terlarang yang banyak terjadi. Meskipun hubungan antara polisi dan masyarakat sangat penting, tidak dapat disangkal bahwa kepercayaan masyarakat terhadap polisi semakin terkikis akibat persepsi negatif masyarakat terhadap polisi. Akan tetapi, berdasarkan survei terbaru yang

dilakukan oleh berbagai lembaga, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri menunjukkan peningkatan yang signifikan. Menurut survei dari Indikator Politik Indonesia, kepercayaan publik terhadap Polri kini mencapai 70,8 persen. Peningkatan ini terjadi setelah beberapa perbaikan internal dan penanganan kasus besar seperti pembunuhan berencana oleh mantan Kepala Divisi Propam, Ferdy Sambo, serta kasus investasi bodong dan penerapan tilang elektronik. Survei lain dari Indopol menunjukkan angka kepercayaan publik terhadap Polri berada di angka 69,35 persen. Survei ini mencatat bahwa rentetan kasus yang mencoreng citra Polri pada paruh kedua 2022, seperti kasus Brigadir Josua dan tragedi Kanjuruhan, telah direspons dengan berbagai upaya perbaikan internal sehingga membantu memulihkan kepercayaan publik. Secara umum, meski Polri masih berada di peringkat ketiga terbawah dalam hal kepercayaan publik dibandingkan lembaga lain, tren positif ini menunjukkan adanya perbaikan yang diapresiasi oleh masyarakat.¹

Berdasarkan survei nasional tingkat kepercayaan publik terhadap Polri terkait indikator politika menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap lembaga Polri mencapai 76,4%. Pembinaan di internal Polri terus dilakukan oleh Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo dinilai berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa survei nasional indikator tersebut dilakukan dalam

¹<https://www.humas.polri.go.id/2023/01/05/survei-indopol-tingkat-kepercayaan-polri-meningkat-jadi-69-35-persen-8/>

rentang 17-21 Oktober 2023, menempatkan 2.000 responden melalui wawancara tatap muka, dengan tingkat kepercayaan mencapai 95%.²

Sedangkan survei kepuasan masyarakat terhadap Polri menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri mencapai 87,8%. Dari survei tersebut, sembilan dari sepuluh responden sepakat untuk menyatakan puas terhadap pelayanan yang dihadirkan Polri kepada masyarakat.³

Polres Lebong merupakan alat negara yang dibentuk untuk menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Lebong, menegakkan hukum, serta memberikan pengayoman, pelayanan, dan pengayoman kepada masyarakat. Untuk meningkatkan tingkat keamanan di Lebong, polisi telah melaksanakan berbagai inisiatif dan tujuan, termasuk penyediaan layanan pos polisi, SMS online, contact center, penyebaran informasi di media sosial, dan layanan administrasi di kantor dan kantor. markas besar. Selain pelayanan publik yang belum dirasakan oleh seluruh masyarakat, institusi kepolisian juga harus mengakui bahwa banyak terjadi pelanggaran hukum oleh aparat kepolisian, termasuk keresahan masyarakat dan penyalahgunaan narkoba. Banyaknya aparat kepolisian yang melanggar hukum menjadi tantangan tersendiri bagi institusi kepolisian. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian akan hilang seketika jika kasus ini tidak ditangani tepat waktu.⁴

² <https://www.humas.polri.go.id/2023/11/08/kepercayaan-polri-capai-764-berdasarkan-survei-indikator-politika/>.

³ <https://humas.polri.go.id/2023/12/26/878-masyarakat-puas-kinerja-polri-survei-litbang-kompas-pengawasan-internal-berjalan-apik-7/>.

⁴ Ibid, 4

Berdasarkan penjelasan di atas, masyarakat masih menganggap institusi kepolisian curang dan tidak mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, reputasi polisi semakin terpuruk akibat pelanggaran hukum yang dilakukan aparat. Disiplin hubungan masyarakat (humas) bertanggung jawab terhadap terpeliharanya citra institusi di lingkungan kepolisian.⁵ Sesuai dengan visi Humas Kepolisian Republik Indonesia yaitu sebagai landasan bagi pengembangan dan penanaman opini masyarakat yang positif dan kepercayaan dalam rangka membangun citra Polri. Oleh karena itu, citra positif institusi kepolisian akan meningkat secara signifikan melalui fungsi humas. Humas memerlukan pemahaman terhadap seluruh data internal institusi dan pengolahan selanjutnya untuk memastikan bahwa data tersebut dikomunikasikan secara efektif kepada publik. Oleh karena itu, Divisi Humas Polres Lebong merupakan komponen penting dalam institusi kepolisian. Divisi ini didirikan dengan tujuan khusus untuk mengelola hubungan masyarakat dan informasi Polres Lebong, dengan tujuan meningkatkan dan menjaga nama baik Polres Lebong. Selain itu, pra penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa 97% masyarakat Lebong sudah mengetahui keberadaan badan Humas Polres Lebong dan pelayanan yang diberikan Polres Lebong kepada masyarakat.

Kegiatan komunikasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari proses penyampaian informasi secara transparan. Kegiatan komunikasi ini dapat

⁵ Abadi, M. T. D. (2017). *Peran Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Manajemen Komunikasi Publik*. Skripsi. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

dianalisis dari cara informasi tersebut dikomunikasikan dan apakah informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Hal ini akan memungkinkan kita untuk mengevaluasi efektivitas Humas Polres Lebong dalam menjalin komunikasi efektif yang dapat mengubah persepsi masyarakat terhadap Polres Lebong. Hal ini pula yang menjadi motto Humas Polda yang tersirat dalam logo Humas Polri: Objektif, Terpercaya, dan Partisipatif. Dalam hal ini tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang akurat mengenai keadaan sebenarnya guna menumbuhkan persepsi dan citra positif institusi Polri. Untuk sementara, Polri diharapkan dapat membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat melalui informasi dan komunikasi. Secara khusus, kepercayaan masyarakat terhadap Polri akan menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan tanggung jawab Polri sebagai pengayom, pengayom, dan pelayan masyarakat.

Kegiatan komunikasi merupakan rangkaian kegiatan komunikasi yang melibatkan proses komunikasi yang kompleks. Proses ini memerlukan pengelolaan yang tepat terhadap unsur-unsur yang menyusunnya agar tercapai efektivitas komunikasi, yang dalam hal ini menumbuhkan rasa partisipasi dan kepercayaan masyarakat.⁶ Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang diinginkan, Humas Polres Lebong harus memiliki kemampuan komunikasi khusus, termasuk kemampuan mengelola pesan dan memanfaatkan media secara efektif. Hal ini disebabkan karena komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap opini

⁶Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

khalayaknya dibandingkan komunikator yang memiliki kredibilitas rendah. Intinya, setiap organisasi berupaya untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi dalam pelaksanaan tanggung jawabnya, meskipun terdapat banyak kekurangan internal yang dapat menghambat penyelesaian pekerjaan.⁷

Kasus di Polres Lebong yang merusak citra kepolisian terutama terkait dengan dugaan korupsi yang melibatkan Bripka Bambang Rudiansyah. Bripka Bambang dituntut enam tahun penjara oleh Jaksa Penuntut Umum (JPU) atas tuduhan korupsi anggaran rutin Polres Lebong dari Januari hingga Juli 2020 yang mencapai lebih dari Rp 3 miliar. Selain hukuman penjara, dia juga dikenakan denda sebesar Rp 300 juta yang jika tidak dibayar akan digantikan dengan tambahan tiga bulan penjara.⁸

Kasus ini mencoreng citra Polri yang sudah terpuruk karena beberapa insiden lainnya. Menurut survei, kepercayaan publik terhadap Polri sangat rendah, dengan sekitar 45% responden menyatakan kepercayaan yang rendah atau tidak percaya sama sekali pada institusi ini.⁹

Selain kasus korupsi, terdapat juga laporan dari kontras yang menemukan lima kasus dugaan kekerasan oleh polisi sepanjang Januari-Februari 2024. Kasus-kasus ini mencakup salah tangkap, salah tembak, dan

⁷Hovland, “*Kredibilitas Aktivitas Komunikasi*” (2017:20)

⁸<https://www.jpnn.com/news/bripka-bambang-merusak-citra-polri-dituntut-6-tahun-penjara-kasusnya-lumayan-gede>

⁹<https://tirto.id/citra-polri-buruk-akibat-anggotanya-apa-yang-perlu-dibenahi-gAki>

penyiksaan yang menyebabkan kematian, menambah deretan panjang peristiwa yang merusak reputasi kepolisian di mata publik.¹⁰

Berdasarkan kasus tersebut, perbaikan dan evaluasi internal secara menyeluruh dianggap sangat diperlukan untuk memulihkan kepercayaan publik dan mencegah terulangnya kejadian serupa di masa depan.

Dari penelitian pendahuluan yang dilakukan di bidang Humas Polres Lebong, terlihat bahwa salah satu kegiatan Humas dapat dimanfaatkan sebagai peluang untuk menyebarluaskan informasi dan memberikan klarifikasi terhadap berbagai kasus yang sedang diselidiki Polres Lebong. Meski demikian, upaya ini seringkali menemui kendala akibatnya peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Humas Polres Lebong meningkatkan citra kepolisian terhadap masyarakat yang masih menilai pelayanan publik yang dilakukan kepolisian belum baik?
2. Bagaimana Sasaran dan Kegiatan yang dilakukan Humas Polres Lebong dalam mewujudkan kinerja yang obyektif, dipercaya dan partisipasi ?

¹⁰<https://nasional.kompas.com/read/2024/02/19/21143191/kontras-temukan-5-kasus-dugaan-kekerasan-oleh-polisi-sepanjang-januari>

C. Batasan Masalah

Agar menghindari terjadinya salah paham ataupun salah dalam menerjemahkan penelitian ini. Maka dari itu penulis membatasi masalah penelitian atau fokus penelitian pada bagian peran kehumasan Polres Lebong dalam rangka meningkatkan citra positif yang dapat diterima oleh masyarakat.

D. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menggambarkan aktivitas yang dilakukan Humas Polres Lebong dalam mewujudkan kinerja yang sesuai motto yaitu obyektif, dipercaya dan partisipasi.
- b. Untuk mengetahui peran yang dilakukan Humas Polres Lebong dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

E. Manfaat Penelitian

Setiap upaya penelitian dijamin akan menghasilkan manfaat bagi objek atau peneliti pada khususnya, serta seluruh komponen yang terlibat. Penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperoleh manfaat atau nilai:

a. Manfaat Teoritis

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah pengembangan pengetahuan teoritis dan penyediaan bahan untuk penelitian masa depan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang komprehensif dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam rangka pengembangan kajian komunikasi kehumasan dan pembentukan citra positif Polri.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi peneliti dapat menambah pemahaman empirisnya dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial dari Institut Agama Islam Negeri Curup.
- 2) Data yang diperoleh dijadikan bahan evaluasi bagi Kepolisian Daerah Lebong (Polres Lebong) untuk memudahkan pengembangan lebih lanjut di bidang kehumasan.
- 3) Institusi membangun koneksi baru ketika mengevaluasi pengetahuan yang diperoleh dari penelitian penulis.

F. Kajian Literatur

Penulis telah memperhitungkan beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lain dalam penelitian ini:

- 1.) Penelitian bertajuk “Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Kepolisian” ini dilakukan oleh Cut Desi Ruzaimah, mahasiswa UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh angkatan 2018. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Peran humas dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap Polda Aceh menjadi bahan penelitian. Penelitian ini mencakup promosi kegiatan kepolisian kepada masyarakat melalui media sosial dan pers. Selanjutnya, Humas Polda Aceh dapat menyikapi segala permasalahan yang merugikan kepolisian dengan bekerja sama dengan media. Dari segi penelitian, yang membedakan adalah teori Laswell digunakan dalam teori, sedangkan teori citra digunakan peneliti pada objek

dan subjek penelitiannya. Sementara itu, penelitian yang memiliki kesamaan tersebut menekankan pentingnya humas dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap polisi.

- 2.) Pada tahun 2017, Nur Alwiyah Jaya, mahasiswa UIN Alauddin Makassar, melakukan penelitian dengan topik “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Polres Gowa”. Melalui penerapan metodologi penelitian antara lain dokumentasi, wawancara, dan observasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana humas Polres Gowa telah meningkatkan citra kepolisian di masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan ilmu komunikasi pada humas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi humas Polres Gowa dalam meningkatkan citra kepolisian tidak terlepas dari berbagai faktor yang ada, baik internal maupun eksternal, yang mendukung dan menghambatnya. Kesamaan dengan penelitian ini antara lain adalah mengkaji fungsi humas dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap polisi.
- 3.) Penelitian tentang “Peran Humas Polres Ponogoro dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian di Ponorogo” dilakukan oleh Ubaidir Rahman Bahai, mahasiswa IAIN Ponogoro angkatan 2022. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang meliputi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas Polres Ponorogo terhadap pengembangan citra positif kepolisian di Ponorogo. Teori Pengurangan Uncertainty digunakan untuk menggambarkan bagaimana komunikasi berfungsi sebagai

sarana untuk mengurangi ketidakpastian dan keraguan. Temuan penyelidikan menunjukkan bahwa Humas Polres Ponorogo memanfaatkan berbagai media, baik cetak, elektronik, dan internet. Selain itu, Humas Polres Ponorogo berupaya menjalin hubungan baik dengan media cetak maupun non-cetak, serta menjalin kerja sama dengan organisasi humas dan jurnalistik di wilayah Ponorogo, guna memudahkan pemberian klarifikasi dan membangun kepercayaan terhadap media. Berbeda dengan penelitian peneliti, penelitian ini menggunakan teori Reduksi Ketidakpastian, sedangkan peneliti menggunakan teori pencitraan.

Para peneliti termotivasi untuk berkontribusi dan memperbarui literatur tentang peran humas dengan mengamati berbagai perbedaan dan persamaan dalam data penelitian tersebut di atas. Informasi ini bermanfaat baik untuk tujuan akademis maupun praktis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Komunikasi dalam Humas

Teknik komunikasi (*technique of communications*) merupakan salah satu definisi humas. Pemahaman tersebut secara mendasar menunjukkan bahwa humas merupakan suatu komponen kegiatan komunikasi yang memperlihatkan ciri-ciri lalu lintas komunikasi dua arah antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan khalayaknya, atau sebaliknya.¹¹

Dengan terlibat dalam aktivitas komunikasi ini, organisasi humas dapat mengevaluasi dampak tindakan mereka terhadap opini publik, menentukan apakah tindakan tersebut bermanfaat atau merugikan keberhasilan organisasi.¹²

Istilah Latin “komunikasi” merupakan sumber makna etimologis dari istilah “komunikasi”. Kata "komunis" adalah sumber dari istilah ini, yang memiliki arti yang sama dalam konteks ini. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan, sehingga menimbulkan kesamaan makna.¹³

¹¹Abrori H. *Humas Sebagai Method of Commucation Dalam Membentuk Image Madrasah. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 2018 Oct 30;2(2):161-6.

¹²Satira AU, Hidriani R. *Peran Penting Public Relations Di Era Digital*. SADIDA. 2021 Dec 28;1(2):179-202.

¹³Bakti PTCA, editor. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung; 2003.

Cara menjelaskan tindakan komunikasi yang benar adalah sebagai berikut: *Who Says; What; In Which Channel; To Whom; With What Effect?* Ini adalah definisi singkat yang diberikan oleh Lasswell. Proses komunikasi dapat diakhiri dengan menanggapi semua pertanyaan ini. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu, sesuai paradigma Lasswell.¹⁴

Komunikasi sangat penting dilakukan agar tidak terjadi perselisihan dan perpecahan dalam suatu masyarakat. Konflik di Sampit tahun 2011 misalnya, terjadi akibat miskomunikasi antara masyarakat etnis Madura dan masyarakat adat Dayak. Konflik SARA di Maluku dan Poso 1999-2001. Tragis dan memilukan. Idealnya, konflik seperti ini tidak perlu direkayasa, bahkan memakan korban.¹⁵

Unsur-unsur yang terlibat dalam komunikasi harus dipahami agar dapat memudahkan berkembangnya suatu proses komunikasi. Unsur-unsur atau unsur-unsur komunikasi:¹⁶

- 1) Komunikator adalah individu yang menyampaikan atau menghubungkan suatu pesan kepada individu lain.

¹⁴Perdana KE. *Analisa Model Komunikasi Lasswell Pada Halaman “@ aswaja_sunda” Dalam Turut Mempertahankan Ajaran Islam Ahlussunnah Wal Jamaah di Media Instagram*. The International Journal of Pegon: Islam Nusantara Civilization. 2021 May 2;5(01):25-38.

¹⁵ Robby Aditya Putra, “Manajemen Konflik Dalam Film My Name Is Khan Perspektif Konsep Dakwah,” *Ath Thariq Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 1, no. 2 (2017): 159.

¹⁶Hasanah A, Bahruddin HE, Sadiyah M. *Manajemen Komunikasi Pendidikan Agama Islam*. Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. 2023 Jul 27;6(02).

- 2) Pesan adalah gagasan, pendapat, dan bentuk ekspresi lain yang telah diungkapkan dengan cara tertentu dan disampaikan kepada individu atau komunikator lain melalui simbol-simbol komunikasi.
- 3) Media adalah instrumen, saluran, atau sarana yang digunakan untuk mengkomunikasikan pesan.
- 4) Orang yang menerima pesan disebut komunikan.
- 5) Efek merupakan berbagai modifikasi yang terjadi pada diri komunikan sebagai akibat dari kegiatan komunikasi.

Wilbur Schramm mengemukakan bahwa komunikasi akan bermanfaat (ada kesamaan makna) jika pesan yang disampaikan oleh komunikator sesuai dengan kerangka acuan, yaitu perpaduan antara pengalaman dan pemahaman (kumpulan pengalaman dan makna) yang diperoleh komunikan. Bidang pengalaman juga merupakan faktor penting dalam komunikasi, menurut Schramm.¹⁷

Komunikasi akan lancar apabila bidang pengalaman komunikator identik dengan komunikan. Sebaliknya, akan sulit untuk memahami satu sama lain jika bidang pengalaman komunikator berbeda dengan pengalaman komunikan. Gary Cronkhite telah mengajukan definisi komunikasi yang relatif komprehensif, menawarkan empat pendekatan atau asumsi utama untuk memahami komunikasi:

¹⁷Handayani T. *Membangun komunikasi efektif untuk meningkatkan kualitas dalam proses belajar mengajar*. Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam. 2011;16(02):273-302.

- 1.) Komunikasi adalah sebuah proses.
- 2.) Pertukaran komunikasi dikenal dengan istilah komunikasi.
- 3.) Komunikasi merupakan interaksi multidimensi yang dipengaruhi oleh dimensi dan karakter komunikator (sumber), pesan (*message*) yang ingin disampaikan, media (*channel*) yang digunakan, komunikan (*audience*) yang menjadi sasaran, dan cara penyampaiannya, dampak (akibat) yang akan ditimbulkan.
- 4.) Komunikasi adalah suatu bentuk interaksi yang melayani tujuan tertentu atau melayani berbagai tujuan.¹⁸

Definisi ini menunjukkan bahwa setiap proses komunikasi mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. R. Wayne Burnet dan Brent D. Peterson mengemukakan bahwa tujuan utama komunikasi adalah untuk menyampaikan tiga hal:

- 1) Memastikan pemahaman (*To secure understanding*)
- 2) Membina penerimaan (*To establish acceptance*)
- 3) Memotivasi kegiatan (*To motivate action*)
- 4) Mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh komunikator (*To goals which the communicator sought to achieve*)¹⁹

Wilbur Schramm membedakan tujuan komunikasi menjadi tujuan informasional, instruksional, persuasif, dan menghibur. Komunikasi, instruksi, dan persuasi dipilih sebagai tujuan khusus

¹⁸Ruslan R. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005

¹⁹Efendy Op.Cit 49

kegiatan komunikasi dalam program hubungan masyarakat. Kondisi yang berbeda diperlukan untuk mencapai setiap jenis komunikasi. Schramm juga menegaskan bahwa proses persuasi merupakan proses komunikasi yang biasanya melibatkan pengenalan informasi, yang selanjutnya mempengaruhi persepsi penerimanya terhadap lingkungan. Persuasi merupakan metode yang paling efektif untuk mempengaruhi masyarakat melalui pendekatan hubungan masyarakat.²⁰

2. Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Hubungan Masyarakat

Selama berabad-abad, individu telah menyadari dan terlibat dalam praktik hubungan masyarakat (PR). Meskipun demikian, PR adalah bidang yang relatif baru yang dipelajari dan dipraktikkan secara mendalam. Saat ini, tidak ada organisasi yang tidak memerlukan humas. Oleh karena itu, humas merupakan suatu metode komunikasi yang dapat diterapkan pada semua jenis organisasi, termasuk entitas komersial yang berorientasi pada keuntungan dan entitas non-komersial yang tidak mengejar keuntungan.²¹

Frank Jefkins, sebagaimana dikutip dalam Fayiz, mendefinisikan humas sebagai gambaran komprehensif dari seluruh komunikasi yang direncanakan, baik internal maupun

²⁰Putri YA. *Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

²¹Usman U. *Peran Humas Setda Kabupaten dalam Membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan* (Doctoral dissertation). 2017

eksternal, antara organisasi dan khalayaknya, dengan tujuan mencapai tujuan tertentu melalui saling pengertian. Ia berpendapat bahwa PR pada dasarnya berkaitan dengan proses pengembangan pemahaman melalui pengetahuan, dengan harapan bahwa upaya ini akan menghasilkan hasil yang diinginkan: perubahan positif.²²

Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dalam prosedur individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan melaksanakan program untuk mencapai pemahaman dan penerimaan publik, menurut Moore.²³

Menurut Effendy, *Public Relations* adalah suatu ilmu sosial dan seni yang melibatkan analisis kecenderungan, penghidupan akibat-akibatnya, pemberian bimbingan kepada pimpinan lembaga atau lembaga, dan pelaksanaan program-program terencana yang dapat memberikan manfaat baik bagi lembaga maupun lembaga. lembaga dan masyarakat yang bersangkutan.²⁴

Public Relations didefinisikan oleh Cutlip & Center sebagai kegiatan komunikasi dan interpretasi, serta penyebaran ide dan komunikasi dari suatu institusi kepada masyarakat. Selain persepsi masyarakat terhadap lembaga, lembaga juga berkomitmen

²²Fayiz Z. *Strategi Humas Pemerintah Kota Parepare Dalam Mengelola Media Sosial Sebagai Media Informasi Covid-19* (Doctoral dissertation). Universitas Hasanuddin. 2022

²³Pithaloka D, Aziz A, Diwan M. *Peran Humas PT. Indah Kiat Pulp & Paper Dalam Upaya Menumbuhkan Citra Positif Masyarakat Desa Tualang Kabupaten Siak. Medium.* 2018;6:68–87.

²⁴Rifa M, Hosen M. *Strategi Humas dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di Ma Miftahul Ulum).* JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan. 2023;6(7):5420–6.

mengedepankan kepentingan bersama agar terjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakatnya. Tidak mungkin menyebarkan pesan PR secara seragam kepada semua individu. Humas secara konsisten berkomunikasi dengan khalayak terbatas ini, baik secara internal maupun eksternal.²⁵

a. Peran Hubungan Masyarakat

Fungsi humas dalam suatu perusahaan adalah membantu fungsi manajemen dalam pengembangan dan pemeliharaan hubungan dengan lingkungan di dalam perusahaan, serta masyarakat atau lingkungan di luar perusahaan. Praktisi humas berfungsi sebagai perantara antara organisasi yang mereka wakili dan seluruh masyarakat yang terkait dengan organisasi tersebut.²⁶

Hubungan masyarakat adalah proses melakukan penelitian terhadap semua khalayak atau masyarakat untuk memperoleh informasi, memberikan nasihat kepada manajemen mengenai sikap dan reaksi publik terhadap kebijakan organisasi, membantu pengembangan kebijakan yang mencerminkan perhatian yang bertanggung jawab terhadap organisasi dan publiknya, dan secara

²⁵Silviani I. *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka; 2020.

²⁶Desinta A. *Peranan Humas Kebun Binatang Bandung Dalam Meningkatkan Citra Kebun Binatang Bandung (Studi Deskriptif tentang Peran Humas Kebun Binatang Bandung dalam Meningkatkan Citra Kebun Binatang Bandung di Kalangan Pengunjung)* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

konsisten mengevaluasi efektivitas semua program hubungan masyarakat.²⁷

Sementara itu, fungsi inklusif humas mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengetahuan dan pengaruh pendapat berbagai kelompok masyarakat. Public Relations of America (PRSA) mendefinisikan empat belas aktivitas yang umumnya dikaitkan dengan aktivitas humas, yang menekankan pada kompleksitas peran humas. Ada empat belas kegiatan:

- 1) Hubungan media
- 2) Komunikasi Urusan Masyarakat
- 3) Hubungan pemerintah
- 4) Hubungan masyarakat keuangan (humas keuangan)
- 5) Hubungan komunitas (hubungan komunitas)
- 6) Kemitraan industri
- 7) Interaksi minoritas
- 8) Publisitas (iklan)
- 9) Kantor berita
- 10) Promosi
- 11) Hubungan media (hubungan media)
- 12) Propaganda.²⁸

Humas yang baik terlibat langsung dalam penyelesaian suatu permasalahan melalui diskusi yang terbuka dan jujur. Public

²⁷Silviani I. *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka; 2020 Apr 6.

²⁸Ibid.

Relations yang baik pada akhirnya akan menjelaskan aktivitas sosial masyarakat dalam kaitannya dengan suatu organisasi. Ada dua konsep definisi yang berkaitan dengan fungsi dan spesialisasi humas:²⁹

- 1) Hubungan masyarakat membantu organisasi dalam beradaptasi dengan audiensnya dan sebaliknya.
- 2) Humas merupakan upaya suatu organisasi untuk menjalin hubungan dengan sekelompok individu tertentu.

Sementara itu, mengenai fungsi humas, khususnya:

- 1) Mengarahkan pikiran dan tindakan masyarakat guna memenuhi atau menginginkan suatu lembaga yang melayani masyarakat (*servis of the center public*).
- 2) Untuk menanggapi publik, bereaksi terhadap perkembangan, kekhawatiran, atau inisiatif lainnya
- 3) Untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan antara masyarakat dan lembaga, maka perlu dijaga hubungan yang harmonis antara berbagai masyarakat dan lembaga, termasuk kelompok seperti pegawai dan konsumen.³⁰

²⁹Panuju R. *Komunikasi pemasaran: pemasaran sebagai gejala komunikasi komunikasi sebagai strategi pemasaran*. Prenada Media; 2019 Sep 1.

³⁰Ibid.

Rosady Ruslan menjelaskan bahwa humas terdiri dari empat tanggung jawab utama.³¹

- 1) Sebagai penghubung atau komunikator antara masyarakat dengan organisasi atau lembaga yang diwakili.
- 2) Mengembangkan hubungan, khususnya mengupayakan hubungan yang saling menguntungkan dan positif dengan masyarakat.
- 3) Fungsi manajemen cadangan yaitu untuk memberikan dukungan terhadap fungsi manajemen suatu organisasi atau perusahaan.
- 4) Fungsi humas adalah membentuk citra perusahaan bagi organisasi atau lembaga.

Sesuai dengan Effendi, fungsi humas adalah membina hubungan internal dengan publik internal yang meliputi karyawan, pemegang saham, dan pengambil kebijakan perusahaan, dengan memastikan adanya komunikasi yang efektif. Selain itu, humas harus menjalin dan memelihara hubungan yang harmonis dengan publik eksternal atau kelompok yang berada di luar perusahaan namun mempunyai hubungan kerjasama, seperti pelanggan, pers, komunitas luar, dan pemerintah.³²

³¹Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah S, Fernando J, Sandi F. *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta*. Ragam Penelitian Mesin. 2022;3(1):96–118.

³²Akbar MF, Evadianti Y, Asniar I. *Public Relations. Ikatan Guru Indonesia*; 2021 Jan 13.

Hal ini menunjukkan pentingnya humas dalam suatu organisasi atau perusahaan. Public Relations adalah jalan dua arah, seperti yang disebutkan sebelumnya, dengan penekanan pada komunikasi internal dan eksternal. Sebenarnya tujuan dan kegiatan humas dalam kaitannya dengan kepengurusan suatu korporasi, organisasi, atau lembaga adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun identitas dan citra perusahaan Menumbuhkan kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pemangku kepentingan serta membangun identitas dan citra perusahaan yang positif
- 2) Di tengah krisis Dari segi pengaduan, manajemen krisis, dan hubungan masyarakat Pemulihan citra dan pemulihan kerugian dan kerusakan terkini.
- 3) Membantu administrasi dalam mencapai tujuan organisasi³³

Fungsi humas dalam organisasi dapat berbeda-beda akibat adanya perspektif manajemen kekuasaan, yang menjadi faktor penjas penerapan berbagai model humas. Perspektif ini mengandaikan bahwa pemegang kekuasaan dalam suatu organisasi menentukan aktor-aktor yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, praktik dan peran humas dalam suatu organisasi ditentukan oleh:

- 1) Keputusan pemegang kekuasaan dalam suatu organisasi
- 2) Budaya organisasi

³³Ibid.

- 3) Potensi hubungan masyarakat
- 4) Pemahaman tentang perspektif tokoh-tokoh berpengaruh mengenai humas³⁴

Lalit Acharya menegaskan, langkah awal dalam menentukan peran yang dilakukan adalah dengan mengkaji cara pandang praktisi terhadap persepsi dirinya sendiri. Saran yang diberikan oleh Acharya agar persepsi latihan dalam memandang diri sendiri dapat dijelaskan dengan mengacu pada lingkungan.

Acharya menyelidiki konsep "ketidakpastian situasional yang dapat dimengerti" bagi para praktisi dan praktisi PR, yang mungkin mengembangkan berbagai peran berdasarkan lingkungan di mana mereka menghadapi masalah tersebut.³⁵

Dari pendapat di atas, kita dapat memperhalus pengertian humas sebagai suatu cara menjalin hubungan positif antara masyarakat dengan korporasi atau lembaga guna menumbuhkan persepsi baik masyarakat terhadap lembaga tersebut. Humas merupakan Komunikator yang memberikan informasi atau berita kepada komunikan atau penerima informasi dengan tujuan memperoleh opini positif dari Lembaga/Badan. Hal ini dapat disimpulkan dari peran Public Relations itu sendiri.³⁶

³⁴Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro, *Dasar-dasar Public Relations*, Remaja Rosdakarya, 2004, Bandung.

³⁵Ibid.

³⁶Silviani I. Loc. Cit.

Dalam konteks ini, tujuan Humas sebagai coach adalah menjalin hubungan positif antara masyarakat dengan lembaga yang bekerjasama. Sedangkan proses Kehumasan yang meliputi Pencarian Fakta, Perencanaan, Komunikasi, dan Evaluasi biasa disebut dengan Back Up Management. Tujuan akhir dari humas adalah membentuk persepsi positif masyarakat (*Corporate Image*).³⁷

b. Tujuan Hubungan Masyarakat

Menurut Frida Kusumastuti (2002:20), tujuan humas adalah sebagai berikut:³⁸

- 1) Menumbuhkan saling pengertian
- 2) Mempertahankan dan menciptakan rasa saling percaya
- 3) Memastikan dan membina kolaborasi

Sementara itu, Stainberg menegaskan bahwa "tujuan humas adalah menumbuhkan persepsi positif masyarakat terhadap operasi lembaga tersebut."³⁹

Menurut Kusumastuti, tujuan humas adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan saling pengertian.
2. Mempertahankan dan menciptakan rasa saling percaya

³⁷Lewinsky S, Wisudawanto R, Putri SNR. *Strategi Integrated Marketing Communication (IMC) Humas The Body Shop dalam Membentuk Citra Perusahaan* (Doctoral dissertation). 2023.

³⁸Suyani E. *Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara*. Jurnal Network Media [Internet]. 2020;1(1). Available from: <http://dx.doi.org/10.46576/jnm.v1i1.603>

³⁹Herlina S. *Strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan di kota malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2015;(3)

3. Menumbuhkan dan mempertahankan kolaborasi.⁴⁰

Tujuan humas secara universal adalah sebagai berikut, yang dikemukakan oleh:

- 1) Kembangkan gambar yang menarik
- 2) Menjunjung tinggi citra publik yang positif
- 3) Meningkatkan reputasi seseorang
- 4) Meningkatkan citra organisasi kita apabila sedang terpuruk atau rusak.⁴¹

Oleh karena itu, terlihat dari pemahaman tersebut bahwa tujuan humas adalah menjalin dan memelihara hubungan saling percaya guna membina kerjasama positif antar instansi atau dengan masyarakat.

c. Proses Hubungan Masyarakat

Menurut F. Rachmadi (1992: 111), tahapan atau prosedur yang dilakukan oleh seorang profesional PR/*Public Relations* adalah sebagai berikut:⁴²

- 1) Penemuan Fakta (*Fact Finding*)

Pada Tahap ini melibatkan pengumpulan informasi atau data yang relevan dengan tujuan atau kegiatan yang akan dipromosikan atau dijelaskan kepada publik.

⁴⁰Mukarom Z. *Manajemen Pelayanan Publik. Manajemen Pelayanan Publik Bandung: CV Pustaka Setia*. 2015;

⁴¹Hairunnisa. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Iriantara, Yosol. 2005.

⁴²Tria AS. *ANALISIS TAGLINE "UMPO BEYOND AWESOME" PADA PENERAPAN DI INSTAGRAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO* (Doctoral dissertation). 2018.

2) Perencanaan (*Planning*)

Setelah fakta-fakta terkumpul, langkah selanjutnya adalah merencanakan strategi dan taktik komunikasi yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada publik target.

3) Komunikasi (*Communication*)

Tahap ini melibatkan pelaksanaan strategi komunikasi yang telah direncanakan, baik melalui media massa, pertemuan langsung, atau saluran komunikasi lainnya, untuk menyampaikan pesan kepada publik target.

4) Evaluasi (*Evaluating*)

Tahap terakhir adalah mengevaluasi efektivitas dari strategi dan taktik komunikasi yang telah dilakukan. Evaluasi ini melibatkan pengukuran sejauh mana tujuan komunikasi tercapai dan identifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk kegiatan komunikasi selanjutnya.

Menurut pendapat F. Rachmadi dalam bukunya Kegiatan Humas, proses kehumasan pada hakekatnya terungkap dari kenyataan bahwa seorang humas dapat mengidentifikasi fakta sebenarnya dalam suatu topik pembahasan dan menyusun rencana untuk mengetahui situasi opini publik saat ini dengan menggunakan konsep komunikasi dan evaluasi untuk mengetahui pengaruhnya.

d. Hubungan Masyarakat Lembaga Pemerintah

Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang terorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Jadi, humas bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan.⁴³

Menurut Frida Kusumastuti, humas pemerintah pada dasarnya bersifat nonpolitis. Organisasi pemerintah membentuk departemen hubungan masyarakat untuk mengiklankan atau mengadvokasi kebijakan mereka. Memberikan informasi terkini secara rutin kepada masyarakat mengenai hasil kerja lembaga, kebijakan, dan rencana, serta mendidik masyarakat mengenai peraturan, perundang-undangan, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kehidupan mereka.⁴⁴

Humas pemerintah dan politik juga harus memungkinkan para pejabat untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat mengenai semua informasi terkait dan potensi reaksi terhadap kebijakan institusi, terlepas dari apakah kebijakan tersebut sedang

⁴³Cindi Ananda, Hariya Toni, Dita Verolyna. Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong), (SKRIPSI, Komunikasi dan Penyiaran Islam, IAIN CURUP), 2022.

⁴⁴Yusra Alfin Muhammad A. *Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pertanian RI Dalam Mengkampanyekan Komando Strategi Pembangunan Pertanian (Kostratani)* (Doctoral dissertation). 2023.

dilaksanakan, akan dilaksanakan, atau sedang diusulkan, selain keluar.⁴⁵

Dalam upaya mensosialisasikan atau mempublikasikan kegiatan instansi yang ditujukan untuk kehumasan internal dan eksternal, maka kedudukan atau keberadaan Humas pada lembaga pemerintah merupakan suatu kebutuhan fungsional dan operasional, menurut Ruslan (2005:339).⁴⁶ Oleh karena itu, untuk menumbuhkan rasa saling percaya dan pengertian antara organisasi dan masyarakat, Humas dalam suatu organisasi atau institusi harus mampu menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat sasarnya.

Pada hakikatnya Public Relations adalah suatu usaha yang berkesinambungan yang melibatkan pelaksanaan kegiatan yang direncanakan untuk membina dan memperkuat rasa saling pengertian dan itikad baik antara suatu organisasi dan masyarakat. “Hubungan Masyarakat adalah istilah komprehensif yang mencakup semua komunikasi terencana, baik internal maupun eksternal, antara suatu organisasi dan seluruh khalayak, dengan tujuan mencapai tujuan tertentu yang didasarkan pada saling pengertian.”⁴⁷

⁴⁵Komariah K, Subekti P. *Peran humas dalam pengembangan kawasan pantai Pangandaran sebagai ekowisata melalui kearifan lokal masyarakat Pangandaran*. Jurnal Kajian Komunikasi. 2016;4(2):172–84.

⁴⁶Usman. Loc.Cit.

⁴⁷Sumardi S, Rosanah R, Wiryawan H. *Strategi Marketing Public Relations Solo Paragon Hotel dan Residences dalam Membangun Citra Perusahaan* (Doctoral dissertation). 2018

Humas akan menyusun strategi dan melaksanakan berbagai rencana untuk menarik simpati masyarakat dan mencegah agar citra yang telah dibangun melalui upaya tekun tidak mudah runtuh. Oleh karena itu, fungsi humas dalam mengembangkan strategi untuk membangun citra positif perusahaan merupakan salah satu cara agar suatu organisasi dapat membangun reputasi positif di masyarakat.

Hubungan masyarakat biasanya menggunakan strategi untuk membangun citra positif yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan utama organisasi. Citra suatu perusahaan atau organisasi merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi yang diperoleh dari pengetahuan dan pengalamannya.

Citra suatu perusahaan atau organisasi dapat berubah karena pengetahuan dan pengalaman pribadi masing-masing individu. Oleh karena itu, Public Relations Officer (PR) merupakan salah satu instrumen manajemen yang biasa disingkat PR (PR) atau Humas pada setiap perusahaan atau organisasi yang didirikan. Tujuan dari hubungan masyarakat adalah untuk secara konsisten meningkatkan pemahaman dan pengalaman publik terhadap organisasi atau perusahaan yang bersangkutan, sehingga memastikan bahwa mereka mendapatkan kesan yang paling akurat dan komprehensif tentang organisasi atau perusahaan tersebut.

Membangun citra suatu perusahaan atau organisasi pemerintah yang menyediakan layanan publik merupakan hal yang sangat penting guna membangun kepercayaan masyarakat yang dilayaninya. Hal ini merupakan salah satu cara untuk memprediksi potensi kendala yang mungkin timbul pada saat proses pembentukan suatu citra. Evaluasi terhadap pelayanan dan kinerja aparat kepolisian di lapangan pun semakin marak dilakukan, karena persepsi masyarakat terhadap polisi dapat dipengaruhi oleh tindakan mereka saat bersentuhan langsung dengan masyarakat. memfasilitasi penyelesaian tanggung jawabnya secara efisien dan efektif.

Petugas Humas menciptakan identitas dan citra suatu perusahaan atau organisasi dengan memberikan pengetahuan yang dikemas sedemikian rupa sehingga menjamin persepsi positif terhadap organisasi, seperti melalui propaganda, baliho, dan iklan, atau melalui pertemuan.

Kerja polisi merupakan suatu pelayanan “pelayanan” dan “perlindungan” yang memberikan kesempatan kepada warga negara agar tidak menjadi korban kejahatan, pelanggaran, dan kekacauan. Kualitas “layanan” yang diberikan polisi bergantung pada keterlibatan langsung mereka dalam lingkungan warga (klien). Hal ini dapat berupa sikap, watak, dan sifat, serta kemampuannya dalam bidang pelayanan dan perlindungan. Hal

inilah yang melatarbelakangi perlunya desentralisasi kewenangan dasar kepolisian ke lokasi-lokasi yang paling nyaman bagi masyarakat (Pos Polisi, Polsek/ta, dan PoIres/ta).

3. Pembentukan Citra Pada Humas

a. Pengertian Citra

Menurut G. Sachs, citra adalah pengetahuan tentang diri sendiri dan sikap terhadap diri kita yang dianut oleh individu dari berbagai kalangan. Effendi selanjutnya mengutip pengertian citra dari Soemirat dan Elvinaro Ardianto yang menyatakan bahwa citra adalah dunia yang mengamati kita.⁴⁸

Citra diartikan sebagai persepsi individu atau seseorang terhadap suatu objek yang merupakan hasil pengetahuan dan pengalamannya, seperti yang diungkapkan oleh Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2007: 114).⁴⁹

Jalaludin Rakhmad mengartikan gambar sebagai representasi realitas yang belum tentu sesuai dengan kenyataan; itu adalah dunia seperti yang dirasakan. Menurut para ahli di atas, gambar dapat diartikan sebagai gambaran fotografis suatu benda yang diperoleh oleh lingkungan sekitarnya atau pihak lain sebagai hasil pengalaman dan pengetahuannya terhadap benda tersebut.⁵⁰

⁴⁸Soleh Ardianto E. *Dasar-Dasar Public Relation Cetakan kelima*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya; 2007.hlm171

⁴⁹Ibid, hlm 114

⁵⁰Ibid.

Dalam pembangunan citra dibutuhkan suatu branding. Branding adalah bentuk komunikasi yang digunakan untuk memberikan citra positif kepada pendengar.⁵¹

b. Jenis-Jenis Citra

Beberapa kategori gambar yang dikategorikan oleh Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto, antara lain:⁵²

- 1) *Mirror image*, yaitu gambaran yang diyakini manajemen dimiliki oleh publik eksternal terhadap perusahaan.
- 2) Citra yang masih hangat saat ini adalah citra yang muncul di masyarakat eksternal dan didasari oleh pengalaman atau keprihatinan akan buruknya informasi dan pemahaman masyarakat. luar. Gambar cermin mungkin bertentangan dengan gambar ini.
- 3) Manajemen menginginkan pencapaian yang spesifik, yang diwakili oleh “*wish image*” (citra yang diinginkan). Citra ini ditempelkan pada suatu entitas baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi yang komprehensif.
- 4) Citra ganda (*layered image*), yaitu representasi suatu citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan citra seragam keseluruhan organisasi atau perusahaan, dapat dibentuk oleh

⁵¹ Robby Aditya Putra, “Diskursus Branding Perempuan Pondok Pesantren Di Instagram (Studi Kasus Pondok Pesantren Modern Gontor Putri 1),” *Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 4, no. 1 (2019): 21.

⁵²Ibid.

sejumlah individu, kantor cabang, atau perwakilan perusahaan lainnya.

c. Pembentukan Citra Dalam Masyarakat

Pada dasarnya, semua organisasi bercita-cita untuk meningkatkan profitabilitas, pertumbuhan, dan eksistensinya dengan memupuk citra positif atau menguntungkan di mata masyarakat atau publik. Profitabilitas dan pertumbuhan organisasi tidak dapat ditingkatkan jika citra organisasi di mata masyarakat atau publik sangat negatif.⁵³

Oleh karena itu, penting untuk menumbuhkan citra positif bagi organisasi. Tujuan pembentukan citra adalah untuk menilai kebijakan dan memperbaiki kesalahpahaman. Membangun citra positif suatu organisasi merupakan suatu upaya yang penuh tantangan itu memerlukan proses pembentukan gambar yang panjang. Informasi yang diterima seseorang merupakan landasan terbentuknya citra. Persepsi, sikap, dan pendapat masyarakat terhadap suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari pengembangan citra baik organisasi tersebut. Citra suatu organisasi dipengaruhi oleh lima faktor, antara lain:⁵⁴

⁵³Saputra DI. *Impression Management Humas Taman Baca Masyarakat Kebun Literasi Dalam Meningkatkan Citra Komunitas* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

⁵⁴Rezeki S. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi (Sebuah Tinjauan Perspektif Pasar)*. Nilacakra; 2021 Dec 8.

- 1) Identitas Fisik: Dalam hal ini, visual (nama organisasi, logo, pilihan teks font, warna, figur bangunan, dan lobi kantor), auditori (seperti *jingle* organisasi), dan media komunikasi (profil perusahaan, brosur, leaflet, tahunan laporan, dan laporan media) adalah elemen yang diamati.
- 2) Identitas Non-Fisik: Berdasarkan sejarah, filosofi, keyakinan, nilai, dan budaya organisasi atau perusahaan.
- 3) Manajemen Organisasi: Ini mencakup berbagai komponen, termasuk visi, misi, sistem, kebijakan, aturan, alur prosedur, teknologi, sumber daya manusia (SDM), strategi organisasi, desain pekerjaan, sistem layanan, dan positioning produk.
- 4) Kualitas Hasil: Kualitas produk dan layanan.
- 5) Aktivitas dan Pola Hubungan: Respons tanggung jawab sosial organisasi, kualitas komunikasi, pengalaman konsumen, dan jaringan komunikasi dievaluasi sehubungan dengan hubungan organisasi atau perusahaan dengan publik.

Organisasi berusaha untuk membangun reputasi yang baik. Hal serupa juga terjadi pada organisasi publik, seperti organisasi pemerintah. Untuk menjaga penerimaan masyarakat, organisasi pemerintah juga harus menumbuhkan citra positif. Persepsi masyarakat terhadap suatu organisasi pemerintah dipengaruhi oleh citra positif atau negatifnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi

organisasi pemerintah untuk berupaya membangun citra perusahaan.

d. Panduan Membangun Citra

Selama menegakkan pembangunan citra, masyarakat akan mempunyai persepsi yang positif terhadap hal tersebut. Di sisi lain, persepsi tersebut mungkin terbalik dan menjadi tidak menguntungkan di kemudian hari, tampaknya tidak didukung oleh keadaan dan sumber daya yang tersedia. Maka dari itu, pembangunan citra sangat perlu dilakukan oleh kepolisian.

Dalam upaya pembangunan citra dapat dilakukan dengan cara antara lain sebagai berikut : ⁵⁵

1) Memetakan persepsi

Seorang yang profesional pada level ini harus mampu menilai reputasi organisasi di masyarakat. Individu bisa mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap organisasi berdasarkan hasil audit. Individu harus mulai dari sini jika ingin melanjutkan ke langkah berikutnya. Setelah itu, poin ini dikoordinasikan dengan administrasi visi. Di sini, organisasi berupaya meyakinkan manajemen bahwa program ini diperlukan

2) Menyesuaikan dengan misi manajemen

⁵⁵ Wahyuni Pudjiastuti and Soraya Fadhal, "Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)," *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL* 1, no. 3 (2012): 201–216.

Tugas manajemen tingkat atas harus diikuti. Oleh karena itu, pertama-tama harus meyakinkan masyarakat tentang nilai dari program kehumasan.

3) Pahami stakeholder

Humas perlu menguasai program pemangku kepentingan yang ingin dikembangkan. Sebaliknya, program perlu fokus pada tuntutan para pemangku kepentingan.

4) Fokus

Untuk mencapai suatu program, sangat penting untuk berkonsentrasi pada titik pengembangan tertentu. Memilih cara terbaik untuk mengkomunikasikan program juga akan menjadi prioritas.

5) Kreativitas

Seorang praktisi membutuhkan banyak daya cipta untuk melaksanakan semua upaya komunikasi.

6) Konsistensi

Program Humas perlu dilaksanakan secara berkala karena sejauh mana dapat mengubah persepsi masyarakat. Hasil sifat pekerjaan humas cukup mudah yaitu hanya memerlukan waktu singkat untuk berhasil membangun dan mengubah citra organisasi.

B. Kerangka Berfikir

Proses dua arah penyampaian informasi antara suatu institusi dengan publik sangat dipengaruhi oleh *public Relations* (PR). Dalam konteks ini, humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang menjalin hubungan antara lembaga dan masyarakat. Sebagai komunikator, humas bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara efektif dan transparan kepada publik, sekaligus memahami serta mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan publik kepada lembaga yang diwakilinya.

Peran humas tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pembinaan hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga dan publiknya. Hal ini dilakukan melalui berbagai kegiatan komunikasi, seperti penyelenggaraan acara, pengelolaan media sosial, dan kerja sama dengan media massa. Dengan membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan, humas dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas publik terhadap lembaga yang mereka layani.

Selain itu, humas juga berperan sebagai pendukung dalam fungsi manajemen lembaga. Mereka membantu dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengimplementasikan strategi komunikasi yang sesuai dengan tujuan dan nilai lembaga. Oleh karena itu, humas berfungsi sebagai penasihat yang memberikan masukan berharga kepada pimpinan lembaga dalam proses pengambilan keputusan, selain fungsinya sebagai pelaksana.

Hubungan masyarakat juga sama pentingnya dalam kemampuannya membangun reputasi yang baik bagi organisasi yang mereka wakili. Citra

suatu lembaga dipengaruhi langsung oleh opini masyarakat. Oleh karena itu, humas harus terus mengoptimalkan perannya dalam membangun dan mempertahankan citra institusi yang baik dengan menggunakan strategi komunikasi yang tepat, proaktif dalam memberikan informasi yang relevan dan akurat kepada publik, serta tanggap terhadap permasalahan yang mungkin timbul.

Secara keseluruhan, peran humas dalam suatu lembaga sangatlah vital dalam menjaga hubungan yang harmonis antara lembaga dan publiknya, mendukung fungsi manajemen lembaga, serta membangun dan memelihara citra positif lembaga. Oleh karena itu, humas harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman yang mendalam tentang lembaga yang mereka wakili, serta kesadaran akan pentingnya menjaga integritas dan transparansi dalam setiap interaksi dengan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan menelaah permasalahan yang ada pada masa sekarang.⁵⁶ Menurut Lexy J. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya) secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁵⁷ 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.⁵⁸ Penelitian ini dibatasi pada pembahasan suatu masalah, situasi, atau peristiwa dengan tujuan mengungkapkan secara obyektif fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Peran Humas Polres Lebong dapat dikaji secara mendalam oleh peneliti melalui

⁵⁶Muhammad Hasyim, Pengantar Dasar Kaedah Penelitian Masyarakat, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2010), hal. 12.

⁵⁷Andi Prasoyo, Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 23-24.

⁵⁸Anis Fuad Kandung Sapto Nugroho, Panduan Praktis Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hal. 54.

pendekatan penelitian kualitatif untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap organisasi.

B. Jenis Data dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket.⁵⁹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari analisis kegiatan Kehumasan di Polres Lebong dalam rangka meningkatkan citra terhadap masyarakat. Kemudian disajikan mana kegiatan atau peran yang diperlukan untuk penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari kajian-kajian terdahulu, jurnal-jurnal, serta penelitian terdahulu yang menyangkut dengan penelitian penulis.⁶⁰

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah hal yang terpenting dalam metode penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif juga tidak menggunakan istilah sampel. Sampel pada penelitian kualitatif disebut sebagai informan atau subjek penelitian, yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai atau diobservasi

⁵⁹Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 233.

⁶⁰ibid.

sesuai tujuan penelitian.⁶¹ Subjek juga merupakan bagian terkecil dari objek penelitian. Subjek penelitian berupa benda, hal, ataupun orang.⁶² Subyek penyelidikan ini adalah pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan data dan informasi mengenai latar belakang objek penyidikan dan kondisi sebenarnya.⁶³ Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah kepala subbagian Humas Polres Lebong. Kepala-kepala tersebut antara lain Kepala Sub Bagian Penerangan Masyarakat (Kasubbid Penmas), dan Kepala Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Kasub Bagian PIDM). Sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 3.1
Nama informan penelitian

No.	Nama Kepala Bagian	Jabatan	Lama Menjabat
1.	Briptu Harneno Kasturi, S.H	Kepala Sub Bagian Informasi Publik (Kaubbid Penmas)	5 Tahun
2.	Aipda Syaiful Anwar	Kepala Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Kasubbid PIDM)	3 Tahun

Dari tabel 3.1 diatas maka jumlah informan dalam penelitian ini berdasarkan karakteristik yaitu dua orang merupakan kepala subbagian penmas dan kepala sub bagian PIDM.

⁶¹Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 296.

⁶²Deddy Mulyana, *Metode Penulisan Kualitatif*, (Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 298.

⁶³Ahyar, H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu. (ed.); 1 ed.). CV. Pustaka Ilmu Group

D. Teknik Pengumpulan Data

Metodologi selanjutnya diterapkan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyelidikan ini:

1. Observasi

Observasi merupakan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Adapun bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi pasif, dimana peneliti hanya bertindak sebagai pengumpul data, mencatat kegiatan yang sedang berjalan.⁶⁴

Tiga komponen utama yang diamati: waktu, aktor, dan aktivitas. Untuk memperoleh data-data yang relevan mengenai fungsi humas sebagai komunikator, penghubung, pengelola cadangan, dan pembangun citra, maka investigasi ini menggunakan observasi langsung terhadap subjek dan objek investigasi.

2. Wawancara

Wawancara yaitu sebuah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa

⁶⁴Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 308.

yang dikemukakan oleh informan.⁶⁵ Adapun yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kabid Humas Polri Lebong, Kabid Administrasi, Kasubag Penmas dan Kasubag PIDM.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sebuah metode pengumpulan bahan-bahan dalam bentuk dokumen yang relevan dengan judul penelitian, misalnya dengan melakukan penelusuran dan penelaahan bahan-bahan pustaka berupa buku-buku, surat kabar, majalah, catatan, transkrip, kebudayaan dan karya ilmiah lainnya yang relevan dengan masalah yang dikaji. Dokumentasi digunakan untuk mendukung serta menambah bukti dari sumber-sumber data lain yang telah ada. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan, biografi peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Data yang dikumpulkan meliputi media komunikasi seperti poster, website, dan media sosial.⁶⁶

E. Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data,

⁶⁵ibid.

⁶⁶Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung, 2005)

penarikan kesimpulan/verifikasi.⁶⁷ Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitan lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni:

⁶⁷Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.

melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkatperingkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

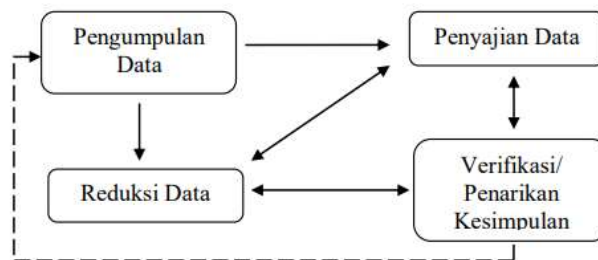
Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin

menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:

Bagan 3.1
Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



Dari bagan 3.1 diatas maka penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman. Dimana hal ini ada 4 poin yaitu pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Polres Lebong

1. Keunggulan diri Polri

Keunggulan diri dalam Kepolisian Negara Republik Indonesia ditunjukkan bahwa Polri merupakan satu-satunya lembaga negara yang berperan dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan di dalam wilayah Negara Kesatuan Indonesia.⁶⁸

2. Identitas Diri Polri

Polisi Indonesia mempunyai lambang yang bernama Rastra Sewakottama yang mempunyai arti "Polri adalah Abdi Utama dari pada Nusa dan Bangsa." Sebutan itu adalah Brata pertama dari Tri Brata yang diikrarkan sebagai pedoman hidup Polri sejak 1 Juli 1954.⁶⁹

3. Branding tentang Polisi

Branding tentang Polisi menunjukkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia harus memiliki *Brand Image* yang wajib dijaga dan

⁶⁸ Ryanto Ulil Anshar and Joko Setiyono, "Tugas Dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum Dalam Perspektif Pancasila," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 2, no. 3 (2020): 359–372.

⁶⁹ <https://polri.go.id/arti-lambang>

selalu ditingkatkan oleh para anggota Polri terhadap institusinya berupa Melindungi, Mengamankan, Mengayomi, dan Melayani (4M).⁷⁰

4. Aksi Dari Kepolisian

Aksi yang dilakukan kepolisian antara lain yang pertama melakukan konsolidasi, reformasi, melakukan peningkatan kinerja kepolisian. Dalam upaya peningkatan kinerja ini harus dimaknai dengan *never ending goals*, tidak akan pernah berakhir, harus terus menjaga dan meningkatkan kinerja. Kedua, menjalankan tugas secara profesional sesuai UUD, UU, dan peraturan yang berlaku. Ketiga, melaksanakan berbagai keamanan dan ketertiban masyarakat, *public order*. Keempat, terus melakukan penegakan hukum dan memerangi kejahatan, termasuk kejahatan trans-nasional, narkoba dan terorisme. Negara manapun selalu memerlukan stabilitas agar ekonominya tumbuh dengan baik, agar kehidupan masyarakatnya juga berjalan dengan baik. Kelima, meningkatkan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat. Keenam, meningkatkan upaya dalam menjaga norma, etika, dan perilaku yang menunjukkan sikap kaum profesional yang terikat dengan kode etik, sumpah dan perilaku yang dapat dijadikan *rules model*.⁷¹

⁷⁰ <https://radarkediri.jawapos.com/marketing-on-wednesday/781295729/belajar-dari-brand-polri>.

⁷¹ https://www.setneg.go.id/baca/index/presiden_polri_wajib_melindungi_dan_melayani_masyarakat#:~:text=Ada%20tiga%20peran%20Polri.,%2C%20mengayomi%2C%20dan%20melayani%20masyarakat

5. Sejarah Polres Lebong

Polres Lebong terletak di Kabupaten Lebong, Bengkulu, bertanggung jawab atas penegakan hukum dan penyelenggaraan keamanan di wilayah tersebut. Sejarah Polres Lebong tidak terlepas dari perkembangan organisasi Polri secara keseluruhan di Indonesia.

Awalnya, kepolisian di Indonesia berada di bawah Kementerian Dalam Negeri dengan nama Djawatan Kepolisian Negara, yang kemudian bertanggung jawab langsung kepada Perdana Menteri sejak 1 Juli 1946. Hari tersebut kini diperingati sebagai Hari Bhayangkara.

Sebagai bagian dari Polri, Polres Lebong menjalankan berbagai tugas, termasuk penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum dan khusus, seperti kejahatan ekonomi, korupsi, penipuan, dan kriminalitas lainnya. Polres Lebong juga melayani masyarakat dalam pengurusan surat-surat seperti SKCK dan laporan kepolisian. Alamat Polres Lebong adalah di Tanjung Agung, Tubei, Kabupaten Lebong, dengan kode pos 39264.⁷²

6. Visi dan Misi Polres Lebong

Visi : “Terwujudnya postur Polres Lebong yang Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, dan Berkeadilan sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan penegakan hukum.”

⁷²“Sejarah Polres Lebong”, diakses pada 01 juni 2024, 10:30 wib, <https://www.polreslebong.com/sejarah-polres-lebong>

Misi :

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman, tentram dalam kehidupan sehari-hari;
- 2) Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat;
- 3) Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan;
- 4) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Polres Lebong;
- 5) Mengelola profesionalisme sumber daya manusia dengan dukungan sarana prasarana serta meningkatkan upaya konsolidasi dan soliditas Polres Lebong untuk mewujudkan keamanan di wilayah Lebong sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat;
- 6) Polres Lebong berkomitmen melayani dengan hati, tulus, ikhlas dan simpatik.⁷³

⁷³“Visi dan misi Polres Lebong”, diakses pada 01 juni 2024, 10:35 wib.
<https://www.polreslebong.com/visi-misi>

7. Gambaran Umum Humas Polres Lebong

a. Visi

Menjadi institusi yang terpercaya dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat, serta membangun citra positif kepolisian.

b. Misi

- 1) Menyediakan layanan informasi yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat.
- 2) Membangun komunikasi yang efektif antara kepolisian dan masyarakat.
- 3) Menyebarkan informasi mengenai kegiatan dan program kepolisian.
- 4) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian melalui publikasi kegiatan yang bersifat preventif dan responsif.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan media massa untuk mempermudah penyebaran informasi.⁷⁴

c. Motto

Motto Humas Polres Lebong mencerminkan komitmen untuk menjalin hubungan baik dan terpercaya dengan masyarakat serta

⁷⁴“Visi dan misi Polres Lebong”, diakses pada 01 juni 2024, 10:35 wib.
<https://www.polreslebong.com/humas-visi-misi>

memberikan informasi yang akurat dan cepat terkait kinerja dan kegiatan kepolisian.⁷⁵

d. Tujuan Bidang Humas Polres Lebong

Humas Polres Lebong bertanggung jawab untuk menjalankan berbagai tugas dalam bidang kehumasan yang meliputi pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian informasi serta dokumentasi kegiatan Polres yang dapat diakses oleh masyarakat. Berikut adalah beberapa tugas utama Humas Polres Lebong:

1) Pengumpulan dan Pengolahan Data:

Mengumpulkan dan mengolah data terkait kegiatan kepolisian di tingkat Polres, serta memproduksi informasi dan dokumentasi yang diperlukan.

2) Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi:

Mengelola informasi dan dokumentasi terkait kegiatan kepolisian, termasuk penyajian data yang relevan kepada masyarakat.

3) Penerangan kepada Masyarakat:

Menyediakan informasi untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif melalui kegiatan penerangan masyarakat.

⁷⁵“Motto Polres Lebong”, diakses pada 01 juni 2024, 11:12 wib.
<https://www.polreslebong.com/motto>

4) Penerangan Satuan dan Distribusi Informasi:

Menyediakan penerangan internal kepada satuan dan mendistribusikan informasi antar kesatuan di lingkungan Polres.

5) Pengelolaan Manajemen Media:

Memantau media sosial dan media online, membuat produk kreatif, serta melakukan diseminasi informasi digital terkait kegiatan kepolisian.

6) Subseksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia:

Mengelola informasi dan dokumentasi dalam mendukung komunikasi digital dan elektronik, serta melakukan monitoring media dan pengelolaan isu di media sosial.

7) Subseksi Penerangan Masyarakat:

Menyelenggarakan penerangan masyarakat untuk mendukung penyampaian informasi baik untuk internal Polri maupun untuk masyarakat luas.

8) Urusan Administrasi:

Mengurus administrasi pegawai negeri pada Polri, logistik, dan administrasi umum terkait kegiatan kehumasan.⁷⁶

e. Fungsi Bidang Humas Polres Lebong

Humas Polres Lebong memiliki berbagai fungsi penting dalam mendukung kinerja kepolisian dan meningkatkan hubungan

⁷⁶“Tugas dan fungsi Polri”, diakses pada 01 juni 2024, 11.30 wib. <https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>

dengan masyarakat. Berikut adalah fungsi utama Humas Polres
Lebong:

1) Pengelolaan Informasi

Mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi
terkait kegiatan dan kebijakan kepolisian kepada masyarakat
dan media.

2) Penerangan Masyarakat

Memberikan informasi yang akurat dan transparan
untuk menciptakan kondisi keamanan dan ketertiban yang
kondusif di masyarakat.

3) Kemitraan dengan Media

Membangun dan menjaga hubungan baik dengan media
massa untuk memastikan penyebaran informasi yang efektif
dan positif mengenai kegiatan kepolisian

4) Pelayanan Publik

Menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait
pelayanan kepolisian, serta memberikan edukasi tentang hukum
dan keamanan

5) Dokumentasi Kegiatan

Mendokumentasikan kegiatan kepolisian untuk tujuan laporan dan publikasi, serta menjaga arsip yang diperlukan untuk transparansi dan akuntabilitas.⁷⁷

f. Struktur Organisasi Bidang Humas Polres Lebong

a) Unsur Pimpinan : Kepala Seksi Hubungan Masyarakat (Kasihumas).

b) Penerangan Masyarakat (PENMAS)

Informasi Publik bertanggung jawab atas penyediaan informasi umum dan unit informasi, serta pengelolaan dan transmisi informasi, termasuk kolaborasi dan kemitraan dengan media massa. Fungsi yang dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Penerangan Masyarakat dalam menjalankan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut: Merencanakan dan melaksanakan kemitraan dan kolaborasi dengan media massa dan komponennya, serta penerangan umum dan unit serta penyampaian informasi di lingkungan Polres Lebong.

c) Pengelola Informasi Dokumen dan Multimedia (PIDM)

PIDM bertanggung jawab atas pengumpulan dan penatausahaan data, penyajian informasi dan dokumentasi serta

⁷⁷“Tugas dan fungsi Polri”, diakses pada 01 juni 2024, 11:45 wib.
<https://humas.polri.go.id/profil/tugas-fungsi/>

pelaksanaan kegiatan anev tugas Bidhuma. Berikut fungsi Subbid PIDM:

- Pengumpulan dan pengelolaan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi.
- Meneliti dan menilai kegiatan tugas PIDM
- Informasi mengenai pelaporan kegiatan polisi disertakan.
- Mendokumentasikan dan menghasilkan informasi mengenai kegiatan Polres
- Pemantauan hasil liputan dan sosialisasi kegiatan Polres.⁷⁸

B. Hasil Penelitian

Pada sub bab ini peneliti akan menguraikan secara detail mengenai hasil penelitian. Dari hasil wawancara dan observasi sekaligus analisis peneliti maka dapat dilihat peran humas dapat terbagi menjadi empat berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini, humas sebagai komunikator, humas sebagai pembina hubungan, humas sebagai backup management dan humas sebagai corporate image. Berikut akan peneliti jelaskan secara mendalam menyangkut tentang empat peran humas yang sudah peneliti dapatkan dari hasil penelitian.

1. Peran humas Polres Lebong dalam meningkatkan citra kepolisian

a) Peran Humas Sebagai Komunikator

Public Relations merupakan suatu kegiatan yang erat kaitannya dengan komunikasi. Wawancara dengan Kasubbag Penerangan

⁷⁸Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.30 WIB.

Masyarakat Polres Lebong mengungkapkan bahwa keterampilan komunikasi merupakan kualifikasi utama yang dibutuhkan untuk menjadi seorang humas.

“Instansi kepolisian membutuhkan humas. Semua personel Polri bertanggung jawab atas kegiatan humas guna menjawab semua pertanyaan masyarakat mengenai tanggung jawabnya.”⁷⁹

Peran Humas sebagai komunikator di Polres Lebong mempunyai dua tujuan, yaitu sasaran komunikasi internal dan eksternal institusi. Sebagaimana dibuktikan oleh temuan wawancara berikutnya,

“Sasaran kehumasan ada dua, yaitu publik internal dan publik eksternal lembaga. Publik internal lembaga terlibat dalam kolaborasi fungsi dan pembinaan opsional kepolisian di lingkungan kepolisian, sedangkan publik eksternal terlibat dalam kolaborasi dengan publik. lembaga-lembaga hubungan baik pemerintah maupun non-pemerintah.”⁸⁰

Sementara Humas Polres Lebong menyasar lembaga pemerintah dan non-pemerintah untuk komunikasi eksternal. Saat wawancara dengan Kepala Subbagian Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi khususnya,

“Masyarakat menjadi fokus utama humas, khususnya PIDM. Karena penyebaran informasinya ditujukan untuk masyarakat umum.”⁸¹

Institusi pers dan media, baik media cetak maupun elektronik, diidentifikasi sebagai lembaga swadaya masyarakat yang sering berkolaborasi dengan Polres Lebong dalam bidang kehumasan, berdasarkan temuan wawancara. Komunikasi formal dilakukan melalui

⁷⁹Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.32 WIB.

⁸⁰Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.34 WIB

⁸¹Aipda Syaiful Anwar, wawancara dengan penulis, 27 Mei 2024, Lebong, 09.00 WIB.

surat, dan untuk memudahkan komunikasi selanjutnya dilakukan melalui panggilan telepon atau pesan singkat.

Informasi yang disampaikan humas kepada sasaran humas Kasubbag Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi didasarkan pada sosialisasi yang telah dilakukan Polres Lebong.

“Jumlah yang signifikan belakangan ini beredar kabar terkait rekrutmen personel Polri. Kami akan memberi tahu Anda tentang informasi apa pun yang diperlukan melalui situs web, Facebook, Twitter, Instagram, dan TikTok serta Youtube.”⁸²

Sementara itu, Kasubbag Humas menyampaikan bahwa informasi yang disampaikan humas kepada sasaran humas baik internal maupun eksternal adalah,

“Publikasi kegiatan Polri merupakan bentuk kerjasama internal lembaga atau informasi. Humas secara konsisten berkolaborasi dengan media untuk memastikan seluruh kegiatan atau informasi tersosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, Polri yang kini sedang merekrut calon anggota. Humas bekerja sama dengan Biro SDM untuk meminta informasi yang dapat disebarluaskan dalam bentuk cetak, elektronik, dan online. Masyarakat dapat terinformasi secara detail dan eksplisit melalui isi informasi tersebut, yang dapat berupa persyaratan, jadwal, dan lain sebagainya. Sementara itu, humas berkolaborasi dengan media untuk menyebarkan informasi kepada publik eksternal. Hal ini memastikan bahwa semua kegiatan dipublikasikan melalui media rekan, baik konvensional maupun sosial, sehingga memungkinkan kegiatan polisi dipublikasikan di media tersebut.”⁸³

Institusi pemerintah dan non pemerintah menjadi tujuan komunikasi eksternal Humas Polres Lebong. Media massa baik cetak maupun elektronik merupakan lembaga non-pemerintah yang sering melakukan kegiatan kehumasan bersama Polres Lebong. Komunikasi

⁸²Aipda Syaiful Anwar, wawancara dengan penulis, 27 Mei 2024, Lebong, 09.02 WIB.

⁸³Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.36 WIB.

formal dilakukan melalui korespondensi, dan untuk memudahkan komunikasi selanjutnya digunakan telepon atau pesan singkat.

Berbagai media, termasuk brosur, pamflet, siaran pers, konferensi pers, media sosial, dan situs web, digunakan untuk mengkomunikasikan informasi kepada sasaran humas. Berikut penjelasan Kasubbag Penmas,

“Menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui website, media sosial, siaran pers, konferensi pers, dan brosur.” Untuk sementara, mitra media menggunakan alat komunikasi, termasuk pesan singkat dan panggilan telepon. Dalam lingkungan internal, komunikasi langsung dan komunikasi melalui telepon atau pesan singkat digunakan.”⁸⁴

*Gambar 4.1 Penyuluhan tarif penerbitan SKCK
Sumber : Akun instagram @humaspolreslebong*



Dari gambar 4.1 diatas, Humas Polres Lebong mempublikasikan postingan di akun media sosial instagram terkait Transparansi pelayanan SKCK Polres Lebong, agar publik atau masyarakat dapat mengetahui tentang pembuatan SKCK dengan mudah.

Guna memastikan masyarakat mendapat informasi terkini dan agenda kepolisian, Humas Polres Lebong menggunakan platform media

⁸⁴Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.38 WIB.

sosial (Instagram, Facebook, Twitter) dan *website*. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Humas Polres Lebong menyampaikan hal berikut:

“Pengelolaan media sosial merupakan aktivitas sehari-hari, khususnya Instagram yang saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan. Setiap hari, berbagai upaya dilakukan untuk menyebarkan informasi melalui Instagram, yang mungkin terkait dengan laporan kegiatan. Bisa saja terkait dengan kegiatan yang dilakukan Polres Lebong atau Divisi Humas Polri.”⁸⁵

Gambar 4.2 Informasi Lalu Lintas
Sumber : Akun Instagram @Humaspolreslebong



Dari gambar 4.2 diatas, adanya publikasi dari akun sosial media Humas Polres Lebong mengenai informasi lalu lintas jalan yang terkena musibah longsor maka masyarakat mengetahui adanya info himbuan jalan ditutup sementara dan pengguna jalan mencari jalan alternatif lain seperti melewati kabupaten Bengkulu utara.

Salah satu cara yang dinilai sesuai dengan perkembangan saat ini adalah penyebaran informasi melalui media sosial. Humas dapat memperoleh masukan dari masyarakat dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui kegiatan kepolisian dan

⁸⁵Aipda Syaiful Anwar, wawancara dengan penulis, 27 Mei 2024, Lebong, 09.04 WIB.

memberikan masukan serta saran melalui kolom komentar atau pesan. Selain media sosial, website <https://polreslebong.com/> dimanfaatkan Humas Polres Lebong untuk menyebarkan berita dan kegiatan. Situs web ini menerbitkan berita dan aktivitas setiap hari. Website tersebut juga memuat ikhtisar Polres Lebong, ikhtisar kepolisian se-Polres Lebong, profil seluruh seksi dan satuan kerja di Polres Lebong, serta informasi pelayanan yang diberikan kepolisian seperti persyaratan administrasi pembuatan SIM/ SKCK, tata cara perizinan kegiatan, dan informasi pendaftaran. Akademi kepolisian. Hal ini menyederhanakan proses memperoleh informasi dan upaya mengurangi pungutan liar bagi masyarakat, karena biaya administrasi telah dijelaskan secara eksplisit.

b) Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan

Humas Polres Lebong telah menjalin kemitraan dengan lembaga media atau koresponden, serta humas lembaga pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat. Tujuan dari kerjasama ini adalah untuk mencapai tujuan bersama. Hasil wawancara mengenai hubungan Kasubbag Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia dengan Humas Polres Lebong menunjukkan bahwa

“Setahu saya, Humas Polres Lebong bekerjasama dengan rekan-rekan jurnalis karena mereka melakukan kegiatan rutin setiap bulannya, seperti sharing kegiatan antara humas dan jurnalis untuk mengetahui kondisi terkini kepolisian untuk kemudian dilakukan evaluasi bersama. Selain jurnalis, humas juga menjalin kerja sama dengan humas lembaga lain, baik pemerintah maupun non-pemerintah.”⁸⁶

⁸⁶Aipda Syaiful Anwar, wawancara dengan penulis, 27 Mei 2024, Lebong, 09.10 WIB.

Polres Lebong menggunakan surat, panggilan telepon, dan pesan WhatsApp untuk menjalin hubungan dengan masyarakat eksternal. Dalam wawancara dengan Kasubbag PIDM berikut ini,

“Media yang digunakan adalah surat, telepon, dan pesan WhatsApp.”⁸⁷

Sementara itu, Kepala Subbagian Informasi Publik (Penmas) memberikan penjelasan mengenai tujuan humas dalam rangka menjalin hubungan kerjasama khususnya dengan jurnalis dan sesama humas pemerintah dan non-pemerintah. Berdasarkan temuan wawancara selanjutnya

“Humas lembaga pemerintah, humas lembaga swadaya masyarakat, dan lembaga media atau jurnalis.”⁸⁸

Gambar 4.3 Himbauan Tindak Kejahatan
Sumber : Akun Instagram @HumapolresLebong



Dari gambar 4.3 diatas, Akun media sosial Humas Polres Lebong memberikan himbauan kepada masyarakat atau publik mengenai tindak

⁸⁷Aipda Syaiful Anwar, wawancara dengan penulis, 27 Mei 2024, Lebong, 09.20 WIB.

⁸⁸Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.40 WIB.

kejahatan yang marak terjadi dimasyarakat. Jadi, pihak humas polres lebong memposting tips agar terhindar dari kejahatan.

Kepala Subbagian Penerangan Masyarakat (Penmas) pun memberikan penjelasan mengenai dipilihnya pihak tersebut untuk berkolaborasi dengan Humas Polres Lebong. Disebutkannya, Humas Polres Lebong telah bermitra dan saling mendukung untuk menjamin kelancaran kegiatan. Mirip dengan wawancara berikutnya

“Kami telah menjalin kemitraan dengan humas media, dan kami memberikan dukungan timbal balik untuk memastikan kelancaran kegiatan dan pencapaian tujuan bersama dengan humas lembaga.” Sangat penting bagi rekan humas untuk terlibat dalam komunikasi satu sama lain.”⁸⁹

Informan juga memberikan penjelasan mengenai modus kerja sama yang telah terjalin dengan pihak-pihak tersebut khususnya,

“Konferensi pers, wawancara, peliputan kegiatan, pembinaan jurnalis, dan pembentukan kelompok dengan jurnalis untuk memfasilitasi peliputan di seluruh wilayah Lebong merupakan bentuk kerjasama dengan media.” Untuk sementara, kolaborasi dengan lembaga-lembaga pemerintah dapat terwujud dalam bentuk permintaan pejabat pemerintah untuk mendampingi polisi dalam acara bincang-bincang di program televisi dan radio, yang kemudian diikuti dengan menghadiri undangan dari lembaga-lembaga pemerintah. Penting untuk menjaga komunikasi yang baik secara konsisten. Untuk sementara, kolaborasi dengan lembaga non-pemerintah dapat diwujudkan dalam bentuk talkshow kolaboratif, komunikasi dengan humas lembaga, dan kehadiran di acara atas undangan.”⁹⁰

⁸⁹Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.42 WIB.

⁹⁰Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.44 WIB.

Gambar 4.4 Konferensi Pers
 Sumber : Akun Facebook @Humaspolreslebong



Dari gambar 4.4 diatas, Humas Polres Lebong selalu mempublikasikan konferensi pers yang terjadi agar masyarakat juga dapat melihat dan mengetahui apa yang terjadi dan yang dilakukan para pelaku kejahatan.

Selain itu, beliau memaparkan bagaimana humas menjalin hubungan yang sinergis dengan masyarakat, terbukti dari hasil wawancara selanjutnya.

“Untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, polisi mempunyai fungsi Binmas (Pembinaan Masyarakat) yang bertugas memberikan penyuluhan. Selain itu, di setiap polres terdapat petugas Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) yang bertugas di kelurahan selama lima hari. Oleh karena itu, hal ini dapat diumpamakan dengan menjatuhkan sebuah jarum; Bhabinkamtibmas pasti akan sadar. Jalur hukum tidak diperlukan untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul di masyarakat. Selain itu juga terdapat Focus Group Discussion (FGD). Tujuan dari forum ini adalah untuk memfasilitasi kerjasama kemitraan antara Polri dan Masyarakat dalam rangka mengatasi permasalahan sosial yang dapat mengancam ketertiban dan ketertiban masyarakat. Forum ini terdiri dari tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan Bhabinkamtibmas. Hubungan kemitraan Polri dan Masyarakat dalam FGD dalam pemberian pelayanan terbatas kepada masyarakat umum di lingkungannya berkaitan dengan perlunya rasa aman, kesadaran hukum, dan ketertiban masyarakat. Hubungan ini dapat dijalankan secara bersama-sama dalam batas

kewenangan yang diperbolehkan undang-undang, sehingga memungkinkan masyarakat memberikan bantuan dalam menciptakan jaminan sosial.”⁹¹

*Gambar 4.5 Kegiatan FGD (Bhabinkamtibmas)
Sumber : Berita diakun Website www.polreslebong.com*



Dari gambar 4.5 diatas, dapat dilihat adanya kegiatan dari Bhabinkamtibmas pada suatu kecamatan di Lebong yang memperlihatkan kinerja Bhabinkamtibmas yang selalu ikut serta dalam urusan masyarakat.

c) Peran Humas Sebagai *Backup Management*

Fungsi humas sebagai cadangan manajemen dapat dilihat pada kegiatan-kegiatan yang mendukung atau membantu bagian atau satuan kerja lain di Polres Lebong. Humas Polres Lebong membantu departemen lain dengan mempublikasikan kegiatan atau program pada disiplin ilmu atau satuan kerja lain di Polres Lebong. Lebih lanjut, Kepala Subbagian Penerangan masyarakat (Penmas) menyatakan bahwa kehumasan berfungsi sebagai manajemen cadangan.

“Fungsi manajemen dilaksanakan oleh Humas Polres Lebong. Misalnya pengorganisasian, perencanaan, dan penilaian.

⁹¹Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.46 WIB.

Rencanakan kegiatan selama satu tahun, satu bulan, mingguan, dan harian. Dalam satu tahun, strategi tahunan dikembangkan. Umumnya, anggaran selalu digambarkan dalam dokumen. Oleh karena itu, sistem analisis memodifikasi penilaian kegiatan dari tahun sebelumnya. Konferensi Pers Akhir Tahun yang dilaksanakan pada bulan Desember setiap tahunnya dirancang untuk memberikan laporan menyeluruh mengenai seluruh kegiatan kepolisian dan memberikan penjelasan mengenai jumlah dana atau nominal yang digunakan untuk kegiatan tersebut. Kegiatan tersebut dipantau secara rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Idwasda) setiap tiga bulan sekali, yakni pada bulan Maret, Juni, September, dan November. Pengawasan ini dilaksanakan pada setiap unit kerja atau bidang. Pengawasan dilakukan pada bulan Maret untuk mengawal proses perencanaan. Selanjutnya dilakukan peninjauan kembali pada tiga bulan berikutnya untuk memastikan bahwa kegiatan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Terakhir, evaluasi dilakukan pada bulan September untuk menilai kelebihan dan kekurangan kegiatan tersebut sebagai dasar pertimbangan ulang kegiatan di masa depan. Sementara itu, Humas berfungsi sebagai cadangan bagi seluruh satuan kerja, sektor, dan bagian di lingkungan Polres Lebong. Kami memberi jurnalis akses terhadap semua informasi dari bagian tertentu untuk disebarluaskan di media massa.”⁹²

*Gambar 4.6 kegiatan yang telah terencana
Sumber : Dokumentasi Informan*



Dari gambar 4.6 diatas, suatu kegiatan perencanaan yang dilaksanakan pada hari raya idhul fitri, Natal dan tahun baru dimana

⁹²Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.48 WIB.

kegiatan mereka sudah terstruktur dari jauh hari buat ketertiban dan kelancaran kegiatan mereka.

d) Peran Humas dalam Membentuk *Corporate Image*

Di Polres Lebong membentuk dan mempertahankan citra korporat yang positif menjadi prioritas utama. Proses ini melibatkan berbagai strategi dan upaya yang terstruktur, mulai dari peningkatan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, hingga peningkatan hubungan dengan masyarakat. Sebagaimana wawancara dengan Kasubid Penmas mengenai kegiatan yang sudah dilakukan humas dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga kepolisian yakni

“Saya berpendapat seluruh anggota Polri adalah personel humas kepolisian. Masyarakat wajib mengetahui informasi mengenai kepolisian secara menyeluruh karena masyarakat tidak bersedia menyebutkan secara spesifik komponen kepolisian. Misalnya saja di biro SDM, ia dikenal sebagai petugas polisi di lingkungan rumahnya. Oleh karena itu, Anda harus memahami situasi ketika ada tetangga yang bertanya tentang cara mendapatkan kartu SIM. Selain itu, Anda juga harus memiliki pengetahuan tentang prosedur pembuatan kartu SIM. Pemerasan, seperti penggunaan uang untuk menegakkan hukuman, pemerasan terhadap pengemudi untuk mendapatkan SIM, dan pemerasan terhadap anggota baru, secara historis telah mencoreng persepsi masyarakat terhadap polisi. Oleh karena itu, disarankan agar Anda menerapkan strategi berikut:

- 1) Menggeser cara pandang masing-masing petugas polisi. Anggota yang sebelumnya mempertimbangkan untuk menghentikan kendaraan dengan uang atau memasuki kantor polisi dengan membawa uang harus dieliminasi.*
- 2) Hindari bersikap sombong ketika berinteraksi dengan masyarakat.*
- 3) Melayani masyarakat dengan cara yang manusiawi*
- 4) Apakah Anda siap menerima sanksi jika melakukan pelanggaran?”⁹³*

⁹³Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.50 WIB.

kasubbig Penmas juga memberikan penjelasan mengenai strategi kehumasan yang dilakukan untuk membangun citra positif lembaga.

“Pendekatan yang diterapkan meliputi pemberian layanan istimewa kepada masyarakat, diskusi grup WhatsApp, media sosial, audiensi, dan komunikasi tatap muka. Undang-Undang KIP (Keterbukaan Informasi Publik) yang kini berlaku mengharuskan polisi bertanggung jawab atas tanggapan terhadap pertanyaan masyarakat guna menjamin kepuasan masyarakat. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap kinerja polisi dapat ditingkatkan dengan mengambil tindakan tegas terhadap petugas yang melakukan pelanggaran. Kinerja polisi tidak semata-mata kami evaluasi; sebaliknya, hal ini dievaluasi oleh lembaga masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting bagi polisi untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat.”⁹⁴

2. Kegiatan dan Sasaran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di Polres Lebong

Humas Polres Lebong telah menerapkan berbagai strategi pengelolaan informasi yang menekankan pada pemanfaatan media sosial guna meningkatkan citra positif institusi kepolisian. Wawancara dengan Kasubbag PIDM Polres Lebong mengenai kegiatan yang dilakukan PIDM dalam upaya meningkatkan citra positif institusi kepolisian melalui media sosial, hasil wawancara,

“Selain menyebarkan informasi, kami juga menyediakan layanan berbagi kepada masyarakat melalui media sosial. Sejumlah besar orang juga berbagi di platform media sosial. Selain itu, Divisi Humas Polri juga mengadakan lomba-lomba untuk membantu penyebaran informasi. Dalam upaya untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang kegiatan polisi, kami sering memposting kabar terbaru di platform media sosial mengenai interaksi antara polisi dan masyarakat.”⁹⁵

*Gambar 4.7 Kerja Nyata Polres Lebong terhadap masyarakat
Sumber : Akun Facebook @Humaspolreslebong*

⁹⁴ Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.52 WIB.

⁹⁵ Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.54 WIB.



Dari gambar 4.7 diatas, akun media sosial humas polres lebong mempublikasikan kinerja anggota dalam menangani musibah yang terjadi pada kabupaten lebong, mereka melakukan aksi nyata terhadap masyarakat yang terdampak musibah banjir.

Dalam upaya meningkatkan citra positif institusi melalui media sosial atau website, Humas Polres Lebong mempunyai sasaran tersendiri dalam strategi kehumasan seperti yang telah disampaikan sebelumnya.

“Strategi yang dilakukan adalah dengan menjaga kehadiran aktif di media sosial, menyebarkan pesan-pesan yang bersifat damai dan bebas perpecahan, serta mengunggah kembali informasi dari Divisi Humas Polri untuk memastikan masyarakat luas mengetahui aktivitas kepolisian. Diharapkan juga masyarakat dapat mengunggahnya kembali sehingga memudahkan penyebaran berita tersebut.”⁹⁶

⁹⁶ Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 08.56 WIB.

Gambar 4.8 Himbauan kepada Masyarakat
Sumber : Akun Intagram @Humaspolresleborg



Dari gambar 4.8 diatas, akun media sosial humas Polres Leborg mempublikasikan kepada masyarakat mengenai waspada kejahatan 3C yang sering terjadi dilingkungan masyarakat maka polres leborg menghimbau masyarakat agar berhati-hati.

Kasubbag PIDM menjelaskan tujuan dan kegiatan yang terus dilaksanakan Humas Polres Leborg dalam rangka mengatasi tantangan peningkatan opini masyarakat dan pelestarian citra polisi. Ini termasuk:

“Tujuan dan kegiatan yang kami laksanakan adalah dengan menyebarkan poster-poster yang mengajak masyarakat untuk berhati-hati dan mudah menerima berita-berita yang kurang jelas dan berasal dari sumber yang tidak diketahui.”

Dalam kesempatan itu, Kasubbag juga menjelaskan bahwa mereka telah melaksanakan kegiatan dan target untuk membangun citra institusi kepolisian yang baik.

“Polri mengambil tindakan tegas terhadap aparat kepolisian yang melakukan pelanggaran hukum guna menunjukkan kepada masyarakat bahwa Polri tidak memihak.”⁹⁷

⁹⁷Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Leborg, 08.58 WIB.

*Gambar 4.9 Anggota polres lebong dipecat karena melakukan penipuan
Sumber : Berita Online Detikcom (<https://www.detik.com/>)*



Dari gambar 4.9 diatas, adanya berita online yang mempublikasikan upacara pemecatan salah satu anggota polres lebong yang melakukan pelanggaran berupa penipuan terhadap para casis polri. Dari berita ini dapat disimpulkan bahwa Polres Lebong melakukan transparansi terhadap anggota yang melakukan pelanggaran dan tidak pandang bulu untuk melaksanakan hukuman yang ada sesuai Undang-Undang yang ada.

Selain itu, ia juga menegaskan hal yang sama.

“Mengatasi pengaduan masyarakat dan melakukan tindak lanjut langsung sesuai dengan kejadian yang dilaporkan. Misalnya, jika ada petugas polisi yang dilaporkan melakukan pelanggaran, tindakan yang tepat akan diambil dan masalah tersebut akan diselidiki sesuai dengan protokol yang ditetapkan. Karena tidak diskriminatif, hal ini akan meningkatkan reputasi Polri. Anggota yang terbukti melanggar peraturan akan dikenakan sanksi berat, antara lain penjara, penurunan pangkat, pencabutan pangkat, dan ketidakhadiran sekolah. Setiap laporan harus memuat bukti; sangat penting untuk tidak memfitnah atau menyebarkan informasi palsu.”⁹⁸

⁹⁸Briptu Harneno Kasturi, wawancara dengan penulis, 21 Mei 2024, Lebong, 09.00 WIB.

Gambar 4.0 Pemberhentian tidak hormat anggota polres lebong
 Sumber : Berita online Bacakoran
 (<https://www.harianbengkuluexpres.bacakoran.com/>)



Dari gambar 4.0 diatas, berita online mempublikasikan upacara pemecatan anggota polres lebong yang melakukan pelanggaran dan diberhentikan secara tidak hormat karena kesalahan yang oknum lakukan.

C. Pembahasan

1. Peran Humas Polres Lebong Meningkatkan Citra Kepolisian Terhadap Masyarakat

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Rosady Ruslan.⁹⁹ Terdapat empat peran utama Hubungan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, terdapat tiga peranan Peran Humas Polres Lebong Meningkatkan Citra Kepolisian Terhadap Masyarakat sebagaimana akan dibahas berikut ini

⁹⁹Rinci LR, Hidayati RK, Sitinah S, Fernando J, Sandi F. *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta*. Ragam Penelitian Mesin. 2022;3(1):96–118.

a. Peran Humas Sebagai Komunikator

Komunikasi merupakan elemen yang sangat terkait dengan interaksi masyarakat.¹⁰⁰ Dalam konteks Polres Lebong, wawancara dengan Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat menegaskan bahwa kemampuan utama yang dibutuhkan untuk menjadi petugas humas adalah keterampilan berkomunikasi. Menurutnya, semua anggota Polri memiliki fungsi humas karena harus mampu menjawab pertanyaan masyarakat terkait tugas-tugas kepolisian.

Di Polres Lebong, peran humas adalah komunikator dengan dua tujuan: komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal melibatkan kerjasama dalam fungsi-fungsi dan pembinaan kepolisian, sedangkan komunikasi eksternal melibatkan kerjasama dengan humas instansi lain, baik pemerintah maupun non-pemerintah.¹⁰¹

Wawancara dengan Kepala Subbidang Penmas mengungkap bahwa komunikasi internal di lembaga tersebut telah berjalan dengan baik. Ini mencerminkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam memastikan tidak adanya kesalahpahaman antara anggota dan antar bidang atau satuan kerja.

¹⁰⁰Nugroho, Ari Cahyo. "Teori utama sosiologi komunikasi (Fungsionalisme struktural, teori konflik, interaksi simbolik)." *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa* 2, no. 2 (2021).

¹⁰¹Sunantara, I., Imran Ismail, and Andi Rasyid Pananrangi. "Fungsi Sosial Kepolisian Republik Indonesia." (2021).

Kerjasama antara humas dan internal lembaga terutama berfokus pada komunikasi terkait informasi dari satuan kerja atau bidang tertentu. Media komunikasi yang digunakan termasuk tatap muka atau langsung serta pesan *chatting* seperti WhatsApp.

Sementara itu, komunikasi eksternal yang dilakukan oleh humas Polres Lebong mencakup lembaga pemerintahan dan non-pemerintahan. Media massa, baik cetak maupun elektronik, adalah mitra utama dalam komunikasi eksternal ini. Penggunaan surat formal dan telepon atau pesan singkat memfasilitasi komunikasi dengan mitra-mitra eksternal.

Dalam penyebaran informasi kepada masyarakat, humas Polres Lebong menggunakan berbagai media, termasuk brosur, leaflet, press release, pers conference, media sosial, dan website. Penggunaan media sosial, seperti Instagram, Facebook, Tiktok dan Twitter, menjadi populer karena memungkinkan interaksi dua arah dengan masyarakat serta memfasilitasi penyebaran informasi secara cepat dan efisien.

Pemanfaatan website Polres Lebong (<https://polreslebong.com/>) juga membantu dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Website tersebut tidak hanya memuat berita dan kegiatan terbaru dari Polres Lebong, tetapi juga menyediakan informasi mengenai layanan yang diberikan oleh

kepolisian, prosedur administrasi, dan profil organisasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan serta mengurangi potensi pungutan liar dengan memberikan informasi yang transparan dan mudah diakses.

b. Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan

Menurut Effendi, tugas humas adalah menjalin hubungan di dalam perusahaan dengan publik internal, yang terdiri dari pemegang saham, karyawan, dan pengambil kebijakan. Selain itu, humas juga harus menjalin hubungan dengan publik eksternal, atau kelompok yang tidak berhubungan dengan perusahaan tetapi bekerja sama dengannya, seperti pelanggan, media, masyarakat luar, dan pemerintah. Humas dan publik eksternal harus berkomunikasi dengan baik dan menjaga hubungan harmonis.¹⁰²

Hubungan yang erat antara Humas Polres Lebong dengan berbagai pihak, termasuk lembaga pemerintahan, lembaga non-pemerintahan, dan media atau wartawan, terjalin dalam rangka mencapai tujuan bersama. Hasil wawancara dengan Kasubbid Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia mengungkapkan bahwa Humas Polres Lebong menjalin kerjasama rutin dengan rekan-rekan wartawan melalui kegiatan sharing setiap

¹⁰²Akbar MF, Evadiani Y, Asniar I. *Public Relations. Ikatan Guru Indonesia*; 2021 Jan 13.

bulan. Tujuan dari kerjasama ini adalah untuk saling memahami kondisi kepolisian saat ini serta melakukan evaluasi bersama. Selain itu, humas juga menjalin kerjasama dengan humas lembaga lain, baik pemerintahan maupun non-pemerintahan.¹⁰³

Polres Lebong menggunakan media komunikasi seperti telepon, surat, atau WhatsApp untuk berkomunikasi dengan publik eksternal. Humas pemerintah, non-pemerintah, dan media atau wartawan adalah sasaran humas dalam kerja sama, menurut Kasubbid Penerangan Masyarakat.

Pemilihan pihak-pihak tersebut untuk menjalin kerjasama dilakukan dengan pertimbangan bahwa humas media Polres Lebong telah menjadi mitra yang sudah terbukti dapat saling mendukung untuk kelancaran kegiatan. Kerjasama dengan humas instansi lainnya dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan bersama. Dalam menjalankan kerjasama, humas Polres Lebong telah melakukan berbagai bentuk kegiatan seperti konferensi pers, wawancara, liputan kegiatan, pembinaan wartawan, pembuatan grup bersama wartawan, dan lainnya.

Selain itu, hubungan yang sinergis dengan masyarakat juga menjadi fokus dalam upaya menjalin komunikasi yang efektif. Polisi memiliki fungsi Binmas (Pembinaan Masyarakat) dan

¹⁰³Nasution, Muh Alqadri. "Strategi Penggunaan Press Release Humas Polda Sulsel Dalam Menyampaikan Informasi."

Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) yang bertugas memberikan penyuluhan dan memantau kondisi di masyarakat. Selain itu, adanya Focus Grub Discusion (FGD) menjadi wadah untuk kerjasama antara polisi dan masyarakat dalam memecahkan persoalan sosial yang dapat berakibat pada gangguan kamtibmas. Dengan adanya hubungan kemitraan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dalam memberikan bantuan untuk menciptakan kondisi keamanan dan ketertiban bersama.

c. Peran Humas Sebagai *Backup Management*

Humas berfungsi sebagai manajemen pendukung di Polres Lebong dengan membantu dan mendukung divisi atau satuan kerja lain. Dengan bekerja sama dengan lembaga pers atau wartawan, Humas Polres Lebong memberikan dukungan dengan membantu publikasi kegiatan atau program bidang atau satuan kerja lainnya. Ini adalah upaya humas untuk mendukung dan mendukung kegiatan bagian atau unit kerja lain sehingga publik mengetahui informasi tersebut dengan tujuan meningkatkan citra lembaga. Melalui bantuan publikasi dan penghubungan dengan lembaga eksternal, humas Polres Lebong memfasilitasi komunikasi antara lembaga dan masyarakat secara efektif.

Berikut beberapa kegiatan backup management di Polres Lebong meliputi:

- 1) Dukungan dalam publikasi kegiatan atau program dari berbagai bagian atau satuan kerja di Polres Lebong. Humas Polres Lebong membantu dalam memastikan bahwa informasi mengenai kegiatan atau program tersebut tersampaikan dengan baik kepada publik melalui berbagai media, termasuk media sosial, media cetak, dan media elektronik.
- 2) Kerjasama dengan lembaga eksternal, termasuk lembaga pers dan wartawan, untuk memperluas cakupan publikasi. Humas Polres Lebong menjalin kerjasama dengan lembaga eksternal agar informasi mengenai kegiatan atau program Polres Lebong dapat dijangkau oleh masyarakat secara lebih luas dan efektif.
- 3) Pembuatan dan penyebaran berbagai materi publikasi, seperti press release, brosur, dan lain sebagainya, untuk mendukung kegiatan atau program yang akan dipublikasikan. Ini dilakukan dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik melalui berbagai media memiliki kualitas yang baik dan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat.
- 4) Koordinasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk bagian atau satuan kerja di Polres Lebong dan lembaga eksternal, untuk memastikan bahwa tujuan dari publikasi kegiatan atau program dapat tercapai dengan baik. Humas Polres Lebong bertindak sebagai penghubung antara berbagai pihak terkait dalam proses backup management ini.

d. Peran Humas dalam Membentuk *Corporate Image*

Corporate image atau citra korporat adalah persepsi publik terhadap sebuah organisasi yang mencerminkan identitas, nilai, dan reputasi institusi tersebut. Bagi lembaga kepolisian, citra korporat yang positif sangat penting karena mempengaruhi kepercayaan dan dukungan masyarakat, serta efektivitas penegakan hukum dan pelayanan publik.¹⁰⁴

Di Polres Lebong, membentuk dan mempertahankan citra korporat yang positif menjadi prioritas utama. Proses ini melibatkan berbagai strategi dan upaya yang terstruktur, mulai dari peningkatan kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, hingga peningkatan hubungan dengan masyarakat.

1) Merubah Mindset Setiap Anggota Kepolisian

Salah satu langkah awal yang krusial adalah mengubah pola pikir anggota kepolisian. Setiap anggota harus menanamkan prinsip integritas tinggi dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Praktik-praktik yang merusak seperti pungli harus dihapuskan secara menyeluruh.

2) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat sangat penting. Ini bisa dicapai dengan

¹⁰⁴Fadillah, Muhammad, and Aka Kurnia. "STRATEGI HUMAS KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA RESORT SUMBAWA DALAM MEMBANGUN DAN MENJAGA CITRA KEPOLISIAN." In *Proceeding Of Student Conference*, vol. 1, no. 5, pp. 161-172. 2023.

meningkatkan kompetensi dan profesionalisme anggota kepolisian melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Pelayanan yang ramah dan efisien akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperbaiki citra kepolisian.

3) Keterbukaan dan Transparansi

Menerapkan prinsip keterbukaan informasi adalah kunci dalam membangun kepercayaan publik. Polres Lebong harus memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan layanan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, laporan kinerja yang berkala dan transparan akan menunjukkan akuntabilitas institusi.

4) Humanis dalam Melayani Masyarakat

Anggota kepolisian harus mengedepankan pendekatan yang humanis dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Hal ini berarti bersikap ramah, sopan, dan empatik terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi warga. Pelayanan yang humanis akan memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat.

5) Penegakan Disiplin Internal

Penegakan disiplin yang tegas terhadap anggota yang melakukan pelanggaran adalah hal yang tidak bisa diabaikan. Kepolisian harus menunjukkan komitmen terhadap integritas dengan siap memberikan sanksi kepada anggota yang

melanggar aturan. Hal ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

6) Hubungan Masyarakat yang Efektif

Membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui program-program kemasyarakatan dan dialog terbuka adalah strategi yang efektif. Keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial dan edukatif akan membantu membangun citra positif dan menunjukkan kepedulian kepolisian terhadap masyarakat.

7) Penggunaan Teknologi Informasi

Memanfaatkan media sosial dan website resmi untuk memberikan informasi terkini dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat adalah langkah penting dalam era digital ini. Kampanye digital yang positif juga dapat membantu memperkuat citra kepolisian di mata publik.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara konsisten, Polres Lebong dapat membentuk dan mempertahankan citra korporat yang positif. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat tetapi juga memperkuat kinerja dan keberhasilan lembaga kepolisian dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2. Kegiatan dan Sasaran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di Polres Lebong

Humas Polres Lebong telah melaksanakan kegiatan dan sasaran kehumasan untuk mendukung pengelolaan perusahaan, organisasi, atau lembaga dalam rangka meningkatkan citra positif institusi kepolisian. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi:

1) Membangun identitas dan citra perusahaan

Membangun identitas dan citra perusahaan yang positif, serta memfasilitasi komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pemangku kepentingan.¹⁰⁵ Humas Polres Lebong telah menetapkan tujuan khusus dalam strategi humasnya: meningkatkan citra positif institusi melalui media sosial atau website. Mereka berupaya aktif di media sosial, menyebarkan pesan damai tanpa perpecahan, dan mengunggah kembali informasi dari Divisi Humas Polri untuk memastikan masyarakat mengetahui aktivitas kepolisian. Diharapkan individu juga akan mengunggah ulang informasi ini untuk menyebarkan berita lebih lanjut. Apabila terdapat kegiatan atau agenda yang memerlukan penataan ulang baik pelaksanaan maupun konsepnya, Humas Polres Lebong berkomunikasi dan berkoordinasi dengan media/jurnalis.

2) Membantu pengaduan masyarakat

Di tengah krisis, manajemen pengaduan, krisis, dan hubungan masyarakat menjadi sangat penting untuk pemulihan citra serta penanganan kerugian dan kerusakan terkini. Pemulihan citra adalah

¹⁰⁵Supada, Wayan. "Peran public relations dalam membangun pencitraan positif organisasi." *Communicare* 1, no. 1 (2020): 92-100.

proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk mengembalikan reputasi yang baik setelah mengalami krisis atau kerusakan citra.¹⁰⁶ Berdasarkan wawancara dengan Kasubbag PIDM Polres Lebong, Humas Polres Lebong tidak hanya menyebarkan informasi melalui media sosial tetapi juga menyediakan layanan berbagi informasi kepada masyarakat. Langkah ini telah mendapatkan respons positif dengan banyaknya orang yang membagikannya di berbagai platform media sosial, memperkuat upaya pemulihan citra.

3) Membantu manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.

Membantu manajemen dalam mencapai tujuan organisasi adalah salah satu peran kunci Humas.¹⁰⁷ Selain itu, Divisi Humas Polri juga baru-baru ini mensponsori sebuah kompetisi yang mereka bantu sosialisasikannya. Untuk memastikan masyarakat mendapat informasi tentang kegiatan polisi, interaksi mereka dengan masyarakat sering didokumentasikan di media sosial. Humas Polres Lebong memberikan pelatihan jurnalistik dan fotografi kepada personel humas, sehingga meningkatkan pemahaman mereka tentang teknologi dan informasi. Selain itu, mereka menyebarkan poster peringatan hoax dan berita palsu untuk mengurangi penyebaran informasi palsu di media sosial dan internet. Selain itu, setiap satuan kerja/seksi di Polres Lebong memiliki

¹⁰⁶Filayly, Tri Nurul, and Poppy Ruliana. "Strategi Public Relations dalam Memulihkan Citra Perusahaan." *PARAHITA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2022): 29-40.

¹⁰⁷Mauliqa, Rafiqa. "Peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik (studi pada bagian humas dan protokol pemerintah kota bogor)." *UG Journal* 14, no. 7 (2021).

database tersendiri yang memudahkan identifikasi data-data yang diperlukan untuk kepentingan kehumasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Mengenai peran humas dalam membentuk citra polres lebong yang dapat diterima oleh masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Humas Polres Lebong memiliki peran penting dalam berbagai aspek. Humas Polres Lebong berperan penting sebagai komunikator, pembina hubungan, pendukung manajemen, dan pembentuk citra positif kepolisian. Sebagai komunikator, Humas menggunakan media sosial dan website untuk menyebarkan informasi. Sebagai pembina hubungan, Humas menjalin hubungan baik dengan pemerintah, non-pemerintah, media, dan masyarakat melalui berbagai kegiatan. Dalam mendukung manajemen, Humas mempublikasikan kegiatan dan program kepolisian, serta memastikan informasi tersampaikan dengan baik. Selain itu, Humas membentuk citra positif kepolisian dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, menerapkan keterbukaan, memberikan pelayanan humanis, menegakkan disiplin internal, dan memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam menjawab rumusan masalah yang kedua mengenai sasaran dan kegiatan yang dilakukan Humas Polres Lebong dalam mewujudkan kinerja yang obyektif, dipercaya dan partisipasi dapat disimpulkan bahwa dalam upaya peningkatan citra positif lembaga kepolisian, Humas Polres Lebong menerapkan berbagai kegiatan dan sasaran. Mereka membangun identitas dan citra positif dengan menciptakan identitas perusahaan yang baik, mendukung komunikasi dua arah, aktif di media sosial dan website,

serta berkoordinasi dengan media dan wartawan. Dalam menghadapi krisis, Humas membentuk manajemen krisis dan pemulihan citra serta menyediakan layanan berbagi informasi melalui media sosial untuk menangani keluhan. Humas juga menunjang kegiatan manajemen dengan menyebarluaskan kegiatan kepolisian melalui media sosial, memfasilitasi pelatihan jurnalistik dan fotografi bagi personel untuk meningkatkan kompetensi, menyebarkan poster anti-hoax, serta mengelola database internal untuk mempermudah akses data.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai peran humas dalam rangka meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polres Lebong, maka disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan untuk Polres Lebong melakukan program pelatihan yang lebih intensif bagi personel Humas Polres Lebong, terutama dalam bidang komunikasi, manajemen krisis, dan penggunaan teknologi informasi. Pelatihan ini dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi anggota humas dalam berinteraksi dengan masyarakat secara efektif.
2. Disarankan untuk Polres Lebong untuk lebih menggali cara-cara inovatif dalam melibatkan masyarakat dalam program-program Humas. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan edukatif, program kemitraan komunitas, serta platform kolaboratif untuk mendiskusikan isu-isu keamanan dan pelayanan kepolisian.
3. Disarankan untuk menjajaki potensi kolaborasi lebih lanjut antara Humas Polres Lebong dengan lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah,

dan media. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area-area kerjasama yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlani Nabil, “3 Tahapan Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Sosia”. (2017). *Adjar.Grid, Februari, 14*.
- Ahyar, H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (A. Husnu. (ed.); 1 ed.). CV. Pustaka Ilmu Group
- Akib, S., & Perkasa, A. W. A. P. (2022). *Peran Komunikasi dalam Dunia Pendidikan*. Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK), 4(4), 5589–5596.
- Andi Prasoyo. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Anggoro. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Anis Fuad Kandung Sapto Nugroho. (2014). Panduan Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Anshar, Ryanto Ulil, and Joko Setiyono. “Tugas Dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum Dalam Perspektif Pancasila.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 2, no. 3 (2020): 359–372.
- Azis, A., & Karyawan, I. K. I. P. K. F. P. H. U. M. L. (2023). *Implementasi Komunikasi Internal Pada Kantor Firma Pelita Hukum Untuk Meningkatkan Loyalitas Karyawan*.
- Bakti, P. T. C. A. (Ed.). (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung.
- Cangara, H. (2019). Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat*.
- Cindi Ananda, Hariya Toni, Dita Verolyna. Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong), (SKRIPSI, Komunikasi dan Penyiaran Islam, IAIN CURUP), 2022.
- Citra Polri setelah rekayasa Ferdy Sambo terbongkar... - JEO kompas.com. (2022). Kompas.com. <https://jeo.kompas.com/citra-polri-setelah-rekayasa-ferdy-sambo-terbongkar> diakses pada 31 Mei 2024
- CNN Indonesia. (2024, May 27). Fakta- fakta Baru Kasus Vina Usai Pegi alias Perong Ditangkap. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20240526182416-12-1102156/fakta-fakta-baru-kasus-vina-usai-peg-i-alias-perong-ditangkap> diakses pada 31 Mei 2024

- Deddy Mulyana (2006). *Metode Penulisan Kualitatif*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Desinta, A. (2018). *Peranan Humas Kebun Binatang Bandung Dalam Meningkatkan Citra Kebun Binatang Bandung (Studi Deskriptif tentang Peran Humas Kebun Binatang Bandung dalam Meningkatkan Citra Kebun Binatang Bandung di Kalangan Pengunjung) (Doctoral dissertation)*.
- Divisi Humas Polri. "87,8% Masyarakat Puas Kinerja Polri, Survei Litbang Kompas: Pengawasan Internal Berjalan Apik - DIVISI HUMAS POLRI," 2023. <https://humas.polri.go.id/2023/12/26/878-masyarakat-puas-kinerja-polri-survei-litbang-kompas-pengawasan-internal-berjalan-apik-7/>.
- Dwihartanti, M. (2006). *Komunikasi dan Penerapan Budaya Kerja Organisasi*. Jurnal Efisien, VI(2).
- Fadillah, M., & Kurnia, A. (2023, August). Strategi Humas Kepolisian Republik Indonesia Resort Sumbawa dalam Membangun dan Menjaga Citra Kepolisian. In *Proceeding Of Student Conference* (Vol. 1, No. 5, pp. 161-172).
- Fayiz, Z. (2022). *Strategi Humas Pemerintah Kota Parepare Dalam Mengelola Media Sosial Sebagai Media Informasi Covid-19* (Doctoral dissertation). Universitas Hasanuddin).
- Filaily, T. N., & Ruliana, P. (2022). Strategi Public Relations dalam Memulihkan Citra Perusahaan. *PARAHITA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 29-40.
- Haliza, N., Munawwarah, S. H., Nazara, B. S., & Suhairi, S. (2024). *Peranan Strategis Internet Dalam Pemasaran Global*. *Informatika*, 12(1), 22–31.
- Hambali, H., & Rahmadini, M. (2018). *Pola Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 2(2), 96–108.
- Handayani, T. (2011). *Membangun komunikasi efektif untuk meningkatkan kualitas dalam proses belajar mengajar*. *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 16, 273–302.
- Hasanah, A., Bahruddin, H. E., & Sadiyah, M. (2023). *Manajemen Komunikasi Pendidikan Agama Islam*. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Herlina, S. (2015). *Strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan di kota malang*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, (3).

- Hovland, "Kredibilitas Aktivitas Komunikasi" (2017:20) Adlani Nabil, "3 Tahapan Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Sosial", Adjar.grid, Februari 14, 2018, <https://adjar.grid.id/read/543692616/33-tahapan-analisis-data-kualitatif-dalam-penelitian-sosial?page=all>
- Humas, Polri. "Kepercayaan Polri Capai 76,4% Berdasarkan Survei Indikator Politika." *Polri Humas*, 2023. <https://www.humas.polri.go.id/2023/11/08/kepercayaan-polri-capai-764-berdasarkan-survei-indikator-politika/>.
- Jubaidah, S., Pasaribu, Y. O., Nurleli, N., & Suhairi, S. (2024). *Strategi Komunikasi Global Dalam Praktik Pemasaran Global*. Informatika, 12(1), 11–21.
- Komariah, K., & Subekti, P. (2016). *Peran humas dalam pengembangan kawasan pantai Pangandaran sebagai ekowisata melalui kearifan lokal masyarakat Pangandaran*. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 172–184.
- Lewinsky, S., Wisudawanto, R., & Putri, S. N. R. (2023). *Strategi Integrated Marketing Communication (IMC) Humas The Body Shop dalam Membentuk Citra Perusahaan* (Doctoral dissertation).
- Mauliqa, R. (2021). Peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik (studi pada bagian humas dan protokol pemerintah kota bogor). *UG Journal*, 14(7).
- Milles dan Huberman (1992). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Muhammad Hasyim.(2010). *Pengantar Dasar Kaedah Penelitian Masyarakat*.Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nasir, A., & Oktari, R. (2011). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar)*. *Jurnal Ekonomi*, (02).
- NASUTION, M. A. STRATEGI PENGGUNAAN PRESS RELEASE HUMAS POLDA SULSEL DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI.
- Nugroho, Ari Cahyo. "Teori utama sosiologi komunikasi (Fungsionalisme struktural, teori konflik, interaksi simbolik)." *Majalah Semi Ilmiah Populer Komunikasi Massa* 2, no. 2 (2021).
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik*. Deepublish.

- Pace, W. R., & Dan Don, F. (2015). *Komunikasi Organisasi*. In Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Panuju, R. (2019). *Komunikasi pemasaran: pemasaran sebagai gejala komunikasi komunikasi sebagai strategi pemasaran*.
- Perdana, K. E. (2021). *Analisa Model Komunikasi Lasswell Pada Halaman “@aswaja_sunda” Dalam Turut Mempertahankan Ajaran Islam Ahlussunnah Wal Jamaah di Media Instagram*. *The International Journal of Pegon: Islam Nusantara Civilization*, 5(01), 25–38.
- Pithaloka, D., Aziz, A., & Diwan, M. (2018). *Peran Humas PT. Indah Kiat Pulp & Paper Dalam Upaya Menumbuhkan Citra Positif Masyarakat Desa Tualang Kabupaten Siak*. *Medium*, 6, 68–87.
- Ponco Dewi, K. (2018). *Ilmu Komunikasi*. Samudra Biru.
- Prenada Media. *Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat*. (2022). 2.
- Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Iriantara, Yosol. (2005).
- Pudjiastuti, Wahyuni, and Soraya Fadhal. “Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI).” *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL* 1, no. 3 (2012): 201–216.
- Putra, Robby Aditya. “Diskursus Branding Perempuan Pondok Pesantren Di Instagram (Studi Kasus Pondok Pesantren Modern Gontor Putri 1).” *Jurnal Dakwah dan Komunikasi* 4, no. 1 (2019).
- Putra, Robby Aditya. "Manajemen Konflik dalam Film My Name Is Khan Perspektif Konsep Dakwah." *Encounters* (Boston: Pearson and AB, 2007) 45 (2017): 47.
- Putri, G. S., Hartanto, B., & Husna, N. (2019). *Generation Gap; Analisa Pengaruh Perbedaan Generasi Terhadap Pola Komunikasi Organisasi di Perusahaan Consumer Goods Di Kota Surabaya*. *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 36–43.
- Putri, Y. A. (n.d.). *Peran Humas Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik* (Doctoral dissertation).
- Rahmat Kriyantono (2007). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Rezeki, S. (2021). *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi (Sebuah Tinjauan Perspektif Pasar)*. Nilacakra.

- Rifa, M., & Hosen, M. (2023). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di Ma Miftahul Ulum)*. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(7), 5420–5426.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., Sitinah, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta*. *Ragam Penelitian Mesin*, 3(1), 96–118.
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Salim, Hans Jimenez. (2015). *Kapolda Metro: Kepercayaan pada Polisi Menurun*. *Artikel*. Diakses pada laman <https://news.liputan6.com/read/227010/kapolda-metro-kepercayaan-publik-pada-polisi-menurun> tanggal 26 januari 2018 pukul 20.05 wib
- Saputra, D. I. (2023). *Impression Management Humas Taman Baca Masyarakat Kebun Literasi Dalam Meningkatkan Citra Komunitas (Bachelor's thesis)*.
- Satlina, L. (2006). *Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations*. *Jurnal*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
- Satlina, L. (2006). *Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public*
- Satlita, L. (2015). *Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations*. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 6(1). Doi:10.21831/Efisiensi.V6i1.3831
- Sh, N. (2018). *Peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di polda DIY*.
- Silviani, I. (2020). *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.
- Soleh Ardianto, E. (2007). *Dasar-Dasar Public Relation Cetakan kelima*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung,2005)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2014)
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sumardi, S., Rosanah, R., & Wiryawan, H. (2018). *Strategi Marketing Public Relations Solo Paragon Hotel dan Residences dalam Membangun Citra Perusahaan (Doctoral dissertation)*.
- Sunantara, I., Ismail, I., & Pananrangi, A. R. (2021). *Fungsi Sosial Kepolisian Republik Indonesia*.

- Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta; Graha Ilmu
- Suyani, E. (2020). *Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*
- Tria, A. S. (2018). *ANALISIS TAGLINE “UMPO BEYOND AWESOME” PADA PENERAPAN DI INSTAGRAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO* (Doctoral dissertation).
- Usman, U. (2017). *Peran Humas Setda Kabupaten dalam Membentuk Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan* (Doctoral dissertation).
- Usodo, J., Abdullah, M., & Aslie, Z. N. (2017). *Komunikasi Organisasi (Analisispendekatan Mikro) Dalam Pelaksanaan Reboisasi Pada Kesatuan Pengelola Hutan Produksi (Kphp) Model Pulau Laut Dan Sebuku*. Al-Kalam JurnalKomunikasi, Bisnis Dan Manajemen, 4(1), 63. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v4i1.829>
- Yusra Alfin Muhammad, A. (2023). *Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pertanian RI Dalam Mengkampanyekan Komando Strategi Pembangunan Pertanian (Kostratani)* (Doctoral dissertation).

L

A

M

P

I

R

A

N

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF

Narasumber : Kasubbig Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PIDM)

Tanggal :

Lokasi :

1. Sebagai Komunikator

- a. Menurut Saudara, siapakah yang menjadi sasaran kegiatan Humas di Polres Lebong ?
- b. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas ?
- c. Apa saja media yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas ?
- d. Bagaimana sistem pengelolaan informasi untuk meningkatkan citra positif kepolisian ?

2. Sebagai Pembina Hubungan

- a. Siapa sajakah yang menjalin hubungan dengan Humas Polres Lebong ?
- b. Media apa saja yang digunakan humas dalam rangka menjalin hubungan dengan publik eksternal ?

3. Kegiatan dan Sasaran Humas

- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan PIDM dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga Kepolisian melalui media sosial ?
- b. Bagaimana strategi humas dalam sasaran meningkatkan citra positif lembaga melalui media sosial atau website ?

- c. Apa kegiatan dan sasaran yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses peningkatan opini publik ?

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF

Narasumber : Kasubbid Penerangan Masyarakat (PENMAS)

Tanggal :

Lokasi :

1. Sebagai komunikator

- a. Apa yang melatarbelakangi adanya humas didalam lembaga kepolisian ?
- b. Siapa sajakah yang menjadi sasaran kegiatan humas Polres Lebong ?
- c. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?
- d. Media apa saja yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas ?

2. Sebagai Pembina Hubungan

- a. Siapa sajakah yang menjadi sasaran humas dalam menjalin hubungan kerjasama ?
- b. Mengapa saudara memilih pihak tersebut untuk menjalin kerjasama ?
- c. Apa saja bentuk kerjasama yang sudah terjalin dengan pihak tersebut ?
- d. Bagaimana cara humas menjalin hubungan yang sinergis dengan masyarakat ?

3. Sebagai Back Up Management

- a. Bagaimana sistem back up management yang dilakukan di bidang humas Polres Lebong ?

4. Sebagai Pembentuk Citra Lembaga

- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan humas Polres Lebong dalam membangun citra positif terhadap lembaga kepolisian ?
- b. Bagaimana strategi humas dalam membangun citra positif lembaga ?

5. Sasaran dan Kegiatan Humas

- a. Apa sasaran dan kegiatan yang telah dilakukan dalam membangun citra positif lembaga ?
- b. Bagaimana cara mengelola kritik dari masyarakat atau publik eksternal ?

HASIL WAWANCARA
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF

Narasumber : Kasubbid Penerangan Masyarakat (PENMAS)

Tanggal : Selasa, 21 Mei 2024

Lokasi : Ruang Kantor Humas Polres Lebong

1. Sebagai komunikator

- a. Apa yang melatarbelakangi adanya humas didalam lembaga kepolisian ?

Jawab :

Humas diperlukan dalam lembaga kepolisian. Seluruh anggota Polri ialah pengemban fungsi humas karena harus bisa menjawab semua pertanyaan dari masyarakat terkait tugas-tugas kepolisian.

- b. Siapa sajakah yang menjadi sasaran kegiatan humas Polres Lebong ?

Jawab :

Yang menjadi sasaran humas ada 2, yaitu publik internal dan eksternal lembaga. Kerjasama dalam publik internal lembaga yaitu kerjasama dengan fungsi-fungsi kepolisian opsional dan pembinaan yang ada dikepolisian, sedangkan pada public eskternal dengan humas instansi baik pemerintah maupun non pemerintah.

- c. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?

Jawab :

Informasi atau bentuk kerjasama internal lembaga ialah publikasi kegiatan Polri. Humas selalu bermitra dengan media sehingga semua kegiatan atau informasi harus dipublikasikan melalui media sehingga masyarakat tahu. Contohnya saat ini Polri sedang melakukan Recriutment calon anggota, sehingga humas

bekerjasama dengan Biro SDM untuk memohon informasi sehingga bisa disiolisasikan baik secara cetak, elektronik, dan online. Isi informasi tersebut dapat berupa persyaratan, jadwal, dan lain-lain sehingga masyarakat mengetahui secara detail dan jelas. Sedangkan dalam penyampaian informasi kepada public eksternal, humas bermitra dengan media sehingga saat ada kegiatan dipublikasikan media rekan-rekan, konvensional maupun sosial supaya kegiatan Polri bisa terpublikasi dimedia tersebut.

- d. Media apa saja yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas ?

Jawab :

Menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui brosur, leaflet, press release, pers conference, media sosial dan website. Sedangkan untuk rekan media menggunakan alat komunikasi baik telepon maupun pesan singkat. Dalam lingkungan internal menggunakan komunikasi langsung dan komunikasi menggunakan media telepon atau pesan singkat.

2. Sebagai Pembina Hubungan

- a. Siapa sajakah yang menjadi sasaran humas dalam menjalin hubungan kerjasama ?

Jawab :

Humas lembaga pemerintah, humas lembaga non pemerintah dan lembaga media atau wartawan.

- b. Mengapa saudara memilih pihak tersebut untuk menjalin kerjasama ?

Jawab :

Karena dengan humas media kita sudah bermitra, sedangkan dengan humas instansi kita saling mendukung guna kelancaran kegiatan dan pencapaian tujuan bersama. Sesama humas harus saling komunikasi.

c. Apa saja bentuk kerjasama yang sudah terjalin dengan pihak tersebut ?

Jawab :

Bentuk kerjasama dengan media antara lain melakukan konferensi pers, wawancara, liputan kegiatan, pembinaan wartawan, pembuatan grup bersama wartawan sehingga memudahkan liputan di setiap wilayah Lebong. Sedangkan kerjasama dengan lembaga pemerintah bisa berbentuk permohonan salah satu tokoh pemerintahan dalam mendampingi pihak kepolisian saat talkshow di acara tv dan radio, kemudian menghadiri undangan dari lembaga pemerintah, yang paling penting selalu menjalin komunikasi yang harmonis. Sedangkan kerjasama dengan lembaga non pemerintahan dapat berupa acara talkshow bersama, komunikasi kepada humas lembaganya dan juga menghadiri undangan jika ada undangan.

d. Bagaimana cara humas menjalin hubungan yang sinergis dengan masyarakat ?

Jawab :

Dalam kegiatan menjalin hubungan kepada masyarakat. Kepolisian memiliki fungsi Binmas (Pembinaan Masyarakat) yang bertugas memberikan penyuluhan, kemudian ada juga Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) pada setiap polsek yang bertugas dikelurahan selama 5 hari. Jadi ibarat jarum jatuh, Bhabinkamtibmas pasti tau. Setiap permasalahan yang terjadi di masyarakat tidak harus ditempuh lewat jalur hukum. Ada pula Fokus Grup Discussion (FGD), forum tersebut merupakan wadah kerjasama kemitraan antara polisi dan masyarakat untuk memecahkan persoalan sosial yang dapat berakibat menjadi gangguan kamtibmas. Forum tersebut beranggotakan tokoh masyarakat, tokoh pemuda serta Bhabinkamtibmas. Hubungan

kemitraan polisi masyarakat dalam FGD pada pemberian pelayanan terbatas kepada masyarakat umum dilingkungannya terkait dengan kebutuhan rasa aman, kesadaran hukum dan ketertiban masyarakat yang dapat dilakukan secara bersama-sama dengan batasan kewenangan yang diperbolehkan berdasarkan hukum untuk masyarakat dapat memberikan bantuan untuk menciptakan kamtibmas.

3. Sebagai Back Up Management

- a. Bagaimana sistem back up management yang dilakukan di bidang humas Polres Lebong ?

Jawab :

Humas Polres Lebong melakukan fungsi-fungsi manajemen. Seperti perencanaan, pengorganisasian, evaluasi. Rencana kegiatan dalam satu tahun, satu bulan, mingguan dan harian. Rencana tahunan dibuat dalam satu tahun secara umum jika ada anggaran selalu dijabarkan disana. Jadi sistem analisisnya menyesuaikan evaluasi dari kegiatan tahun sebelumnya. Karena nanti setiap akhir tahun ada Jumpa Pers Akhur Tahun dibulan Desember yang bertujuan untuk melaporkan segala kegiatan kepolisian dan dijabarkan jumlah dana atau nominal yang terpakai untuk kegiatan-kegiatan tersebut. Pengawasan kegiatan itu dilakukan oleh Idwasda (Inspektorat Pengawasan Daerah) secara rutin dan setiap tiga bulan sekali yaitu bulan Maret, Juni, September dan November. Pengawasan ini dilakukan pada setiap satuan kerja/bidang. Pada bulan maret dilakukan pengawasan dalam melakukan perencanaan, kemudian dalam 3 bulan selanjutnya dilakukan pengeceka kembali apakah pelaksanaan kegiatan tersebut sudah sesuai dengan rencana., dan padabulan September dilakukan Evaluasi terkait kelebihan dan kekurangan kegiatan tersebut sehingga dapat dijadikan bahan

pertimbangan kembali untuk kegiatan kedepa. Sedangkan untuk fungsi Back Up humas memback up seluruh satua kerja atau bidang/bagian yang ada di Polres Lebong. Semua informasi dari bagian tertentu kami yang menyalurkan kepada wartawan sehingga bisa dipublikasikan ke media massa.

4. Sebagai Pembentuk Citra Lembaga

- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan humas Polres Lebong dalam membangun citra positif terhadap lembaga kepolisian ?

Jawab :

Semua anggota Polri adalah humas kepolisian menurut saya. Karena masyarakat tidak mau tahu itu pasti Polisi bagian apa, harus tahu semua hal tentang kepolisian. Misalnya biro SDM, di lingkungan rumahnya ia telah dikenal sebagai seorang anggota kepolisian, maka jika ada tetangga yang menanyakan tentang SIM harus paham kan. Harus mengetahui juga informasi terkait proses pembuatan SIM. Dulu citra kepolisian menjadi buruk karena adanya pungli, misalkan melakukan penilangan pakai uang, pungli dalam membuat SIM, pungli untuk rekrutmen anggota baru. Nah maka dari itu yang harus diupayakan antara lain :

- 1) Merubah midset setiap anggota kepolisian. Anggota yang dulu berkepikiran nyetop kendaraan pakai uang, masuk polisi pakai uang itu harus dihilangkan.*
- 2) Tidak boleh arogan ketika berhadapan dengan masyarakat*
- 3) Humanis untuk melayani masyarakat*
- 4) Siap diberi sanksi ketika melakukan pelanggaran*

- b. Bagaimana strategi humas dalam membangun citra positif lembaga ?

Jawab :

Strategi yang dilakukan yaitu dengan komunikasi tatap muka, audiensi, diskusi grup Whatsapp, media sosial serta berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sekarang berlaku UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) sehingga jika ada masyarakat yang bertanya kepada polisi maka harus bertanggungjawab sehingga masyarakat puas. Kemudian dengan adanya penindakan secara tegas terhadap anggota kepolisian yang melakukan pelanggaran juga dapat membuat citra kepolisian naik karena masyarakat semakin percaya dengan kinerja polisi.

5. Sasaran dan Kegiatan Humas

- a. Apa sasaran dan kegiatan yang telah dilakukan dalam membangun citra positif lembaga ?

Jawab :

Polri menindak tegas anggota kepolisian yang melakukan pelanggaran sehingga dapat dilihat masyarakat bahwa Polri tidak pandang bulu.

- b. Bagaimana cara mengelola kritik dari masyarakat atau publik eksternal ?

Jawab :

Mengelola pengaduan dari masyarakat langsung ditindaklanjuti sesuai kasus yang dilaporkan. Misal ada laporan bahwa anggota polisi melakukan pelanggaran, maka langsung ditindak dan diperiksa sesuai prosedur. Sehingga akan membuat citra Kepolisian semakin membaik, karena tidak pandang bulu. Anggota yang terbukti melakukan pelanggaran akan ditindak secara tegas bisa diberikan sanksi masuk penjara, penurunan pangkat, pencabutan pangkat dan tidak adanya sekolah. Yang paling penting setiap ada laporan harus ada bukti jangan memfitnah polisi atau memberikan berita Hoax.

HASIL WAWANCARA

ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM

MEMBANGUN CITRA POSITIF

Narasumber : Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PIDM)

Tanggal : Senin, 27 Mei 2024

Lokasi : Ruang Kantor Humas Polres Lebong

1. Sebagai Komunikator

- a. Menurut Saudara, siapakah yang menjadi sasaran kegiatan Humas di Polres Lebong ?

Jawab :

Yang menjadi sasaran humas khususnya PIDM adalah masyarakat. Karena penyebaran informasi ditujukan kepada masyarakat.

- b. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas ?

Jawab :

Banyak. Akhir-akhir ini informasi terkait rekrutmen anggota Polri, apapun yang butuh diinformasikan maka akan kami informasikan melalui instagram, twitter, facebook, tiktok dan website.

- c. Bagaimana sistem pengelolaan informasi untuk meningkatkan citra positif kepolisian ?

Jawab :

Pengelolaan sosial media dilakukan setiap hari. Apalagi di instagram yang sedang booming, Diusahakan setiap hari harus ada penyebaran informasi melalui instagram, bisa terkait laporan kegiatan bisa berupa kegiatan dari divisi humas Polri maupun kegiatan di DIY.

2. Sebagai Pembina Hubungan

- a. Siapa sajakah yang menjalin hubungan dengan Humas Polres Lebong ?

Jawab :

Setahu saya humas Polres Lebong menjalin kerjasama dengan rekan-rekan wartawan karena ada kegiatan yang dilakukan rutin setiap bulan bersama yaitu kegiatan sharing antara humas dan wartawan dengan tujuan mencari tahu bagaimana kondisi kepolisian saat ini, kemudian evaluasi bersama-sama. Selain dengan rekan-rekan wartawan, humas juga menjalin kerjasama dengan lembaga lain (baik pemerintah maupun non pemerintah)

- b. Media apa saja yang digunakan humas dalam rangka menjalin hubungan dengan publik eksternal ?

Jawab :

Media yang digunakan adalah surat dan juga melalui telepon atau pesan singkat melalui WhatsApp.

3. Kegiatan dan Sasaran Humas

- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan PIDM dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga Kepolisian melalui media sosial ?

Jawab :

Kalau melalui media sosial, selain menyebarluaskan informasi, yang pasti kita juga membuka layanan sharing untuk masyarakat. Banyak juga masyarakat yang sharing di sosial media. Akhi-akhir ini juga ada kegiatan lomba dari divisi humas Polri kita membantu menyebarluaskan. Kegiatan antara polisi dan masyarakat juga sering kita unggah di media sosial sehingga masyarakat bisa mengetahui kegiatan-kegiatan kepolisian.

- b. Bagaimana strategi humas dalam sasaran meningkatkan citra positif lembaga melalui media sosial atau website ?

Jawab :

Strategi yang dilakukan ialah berusaha aktif dalam sosial media, menyebarkan pesan-pesan yang damai dan tidak mengandung perpecahan, mengunggah ulang informasi dari divisi humas Polri sehingga kegiatan kepolisian secara umum itu dapat dilihat oleh masyarakat luas. Harapannya juga supaya masyarakat dapat mengunggah ulang supaya beritanya semakin tersebar.

- c. Apa kegiatan dan sasaran yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses peningkatan opini publik ?

Jawab :

Upaya yang sudah kami lakukan ya mempublikasikan iklan atau berita agar masyarakat hati-hati dan tidak mudah percaya dengan berita yang belum tahu sumbernya darimana dan tidak adanya kejelasan.

PEDOMAN OBSERVASI
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF

Tanggal Observasi :

Jam/Waktu :

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi hasil pengamatan
1.	Kondisi fisik ruang kerja bidang Humas Polres Lebong	
2.	Fasilitas dalam ruang kerja bidang Humas Polres Lebong	
3.	Potensi staff atau pegawai di bidang Humas Polres Lebong	
4.	Penggunaan tata bahasa dalam internal lembaga	
5.	Penggunaan media surat dalam komunikasi eksternal	
6.	Menggunakan media telepon dalam komunikasi internal dan eksternal	
7.	Menggunakan media penyiaran elektronik dalam penyampaian informasi kepada public	
8.	Menggunakan media cetak seperti surat kabar dan brosur dalam	

	penyampaian informasi	
9.	Menggunakan layanan call/sms center dalam upaya pelayanan masyarakat	

HASIL OBSERVASI
ANALISIS PERAN HUMAS POLRES LEBONG DALAM
MEMBANGUN CITRA POSITIF

Tanggal Observasi : Rabu, 29 Mei 2024

Jam/Waktu : 08.30 - selesai

No.	Aspek yang diamati	Deskripsi hasil pengamatan
1.	Kondisi fisik ruang kerja bidang Humas Polres Lebong	Ruang kerja bidang Humas berada digedung utama lantai 1 sebelah kanan. Tanjung agung, Kec. Tubei, Kab. Lebong, Bengkulu.
2.	Fasilitas dalam ruang kerja bidang Humas Polres Lebong	Dalam ruang kerja Humas Polres Lebong terdapat 2 buah computer, 1 buah laptop, 3 buah meja, 5 buah kursi, 3 buah drone, 3 buah tripod, 3 buah kamera, 1 set alat podcast, 3 buah microphone, 1 buah gimbal, 2 buah lemari.
3.	Potensi staff atau pegawai di bidang Humas Polres Lebong	Jumlah pegawai bidang Humas Polres Lebong sebanyak 5 orang. Pelatihan-pelatihan yang telah dilakukan staff tersebut antara lain pelatihan dasar humas, pelatihan public speaking dan juga staff yang sedang melaksanakan pelatihan bahasa mandarin di China. Staff juga sudah mendapatkan sertifikasi

		kehumasan.
4.	Penggunaan tata bahasa dalam internal lembaga	Tergantung keadaan jika disuatu kegiatan menggunakan bahasa Indonesia baku jika dihari biasa atau diluar kegiatan menggunakan bahasa Bengkulu(Indonesia non formal) .
5.	Penggunaan media surat dalam komunikasi eksternal	Dalam komunikasi eksternal, Humas Polres Lebong menggunakan surat. Surat yang masuk ke Humas Polres Lebong akan diterima oleh bagian kasubbig atau staff dan kemudian didisposisikan oleh Kapolres dan akhirnya diarahkan kepada satuan/bidang yang terkait. Sedangkan untuk surat keluar, akan dikerjakan oleh staff lalu dimintai no ke satuan/bidang terkait jika sudah didisposisikan baru surat bisa diserahkan ke tempat yang ingin dituju.
6.	Menggunakan media telepon dalam komunikasi internal dan eksternal	Setiap bidang atau satuan kerja di Polres Lebong memiliki telepon atau smartphome sehingga mempermudah komunikasi dalam internal lembaga.Sedangkan dengan eksternal yang sudah bermitra seperti wartawan ada juga grup WhatApps

		yang mempermudah komunikasi.
7.	Menggunakan media penyiaran elektronik dalam penyampaian informasi kepada publik	Untuk penyampaian informasi kepada publik atau masyarakat, bidang Humas Polres Lebong menggunakan media elektronik contohnya (live di platform Tiktok dan Instagram, podcast Youtube), maupun melalui media sosial (Facebook, Twitter,Instagram. Tiktok, dan youtube)
8.	Menggunakan media cetak seperti surat kabar dan brosur dalam penyampaian informasi	Media cetak yang digunakan dalam penyampaian informasi berupa majalah yang digunakan hanya untuk internal lembaga kepolisian yang terbit setiap bulan dan didistribusikan ke tiap satuan atau bidang kerja serta ke polsek. Sedangkan kepada publik menggunakan surat kabar, press release.
9.	Menggunakan layanan call/sms center dalam upaya pelayanan masyarakat	Ada layanan call center yaitu 110.

SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Nomor: 045 Tahun 2024

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang :
- bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
 - bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;
- Mengingat :
- Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 - Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup;
 - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam Negeri Curup;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
 - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/L/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
 - Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.11/3/2022 tanggal 18 April 2022 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022-2026;
 - Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0700/In.34/2/KP.07.6/09/2023 tanggal 29 September 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Curup;
- Memperhatikan :
- Berita acara seminar proposal Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam tanggal 06 Desember 2023.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan Pertama :
- Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Menunjuk Saudara :
- Dita Verolyna, M.I.Kom : 19851216 201903 2 004
 - Intan Kurnia Syaputri, M.A : 19920831 202012 2 001
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :
- Nama : Yara Talnia
Nim : 20521075
Judul Skripsi : Analisis Peran Humas Dalam Membentuk Citra Polres Lebong Yang Dapat Diterima Oleh Masyarakat
- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;



Ditetapkan di Curup
Pada tanggal 23 Januari 2024
Dekan,

Fakhrudin,

- Tembusan :
- Bendahara IAIN Curup;
 - Kasubbag FUAD IAIN Curup;
 - Dosen Pembimbing I dan II;
 - Prodi yang Bersangkutan/
 - Layanan Akademik
 - Mahasiswa yang bersangkutan.

SK Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK. Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup 39919
Telepon : (0732) 21010 Faksimili (0732) 21010
Website : www.iaincurup.ac.id e-mail : admin@iaincurup.ac.id

Nomor : 327/In.34/FU/PP.00.9/05/2024 06 Mei 2024
Sifat : Penting
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth.

Bapak Kapolres Kabupaten Lebong

Jl. Kelurahan Tanjung Agung, Kecamatan Tubel, Kabupaten Lebong

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan Skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Yara tahnia
NIM : 20521075
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Analisis Peran Humas Dalam Membangun Citra Polres Lebong
Yang Dapat Diterima Oleh Masyarakat
Waktu Penelitian : 06 Mei 2024 s.d 06 Agustus 2024
Tempat Penelitian : Humas Polres Lebong

Mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 19750112 200604 1 009

SK Penelitian Daerah



PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
„In. Raja Curup - Muna Aman 39164

REKOMENDASI
Nomor : 070/31/DPMPTSP-04/2024

TENTANG PENELITIAN

- Dasar : 1. Peraturan Bupati Lebong Nomor 60 Tahun 2017 tentang Penetapan Wilayah Perindustrian, Perikanan, Perikanan Dan Non Perikanan Pemerintah Kabupaten Lebong Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.
2. Surat dari Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Curup Nomor :327/In.34/PU/PP.00.9/05/2024 tanggal 06 Mei 2024 perihal : Isin Penelitian. Permohonan diterima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong Tanggal 21 Mei 2024.

Nama Peneliti /NM : YARA TAHNIA / 20521075
Maksud : Melakukan Penelitian
Judul Penelitian : **Analisis Peran Humas Dalam Membangun Citra Polres Lebong Yang Dapat Diterima Oleh Masyarakat**
Tempat Penelitian : HUMAS POLRES LEBONG
Waktu Penelitian/Kegiatan : 06 Mei s/d 06 Agustus 2024
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup

Dengan ini merekomendasikan Penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Dinas terkait,
- Harus menaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku,
- Selesai melakukan Penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong,
- Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikian rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Suka Marga, 21 Mei 2024

KEPALA

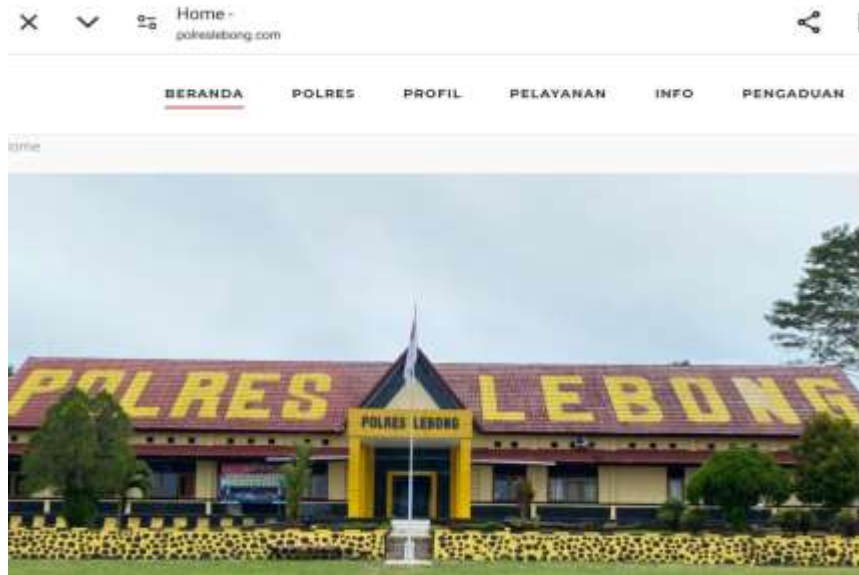
H. NELAWATI, SP., MM
NIP. 19740710 200404 2 004

Tembusan disampaikan kepada Yth:

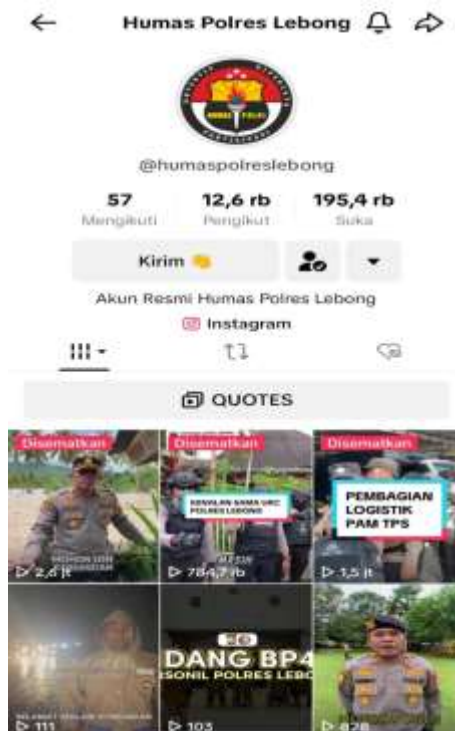
- Kepada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lebong
- Dekan Fakultas Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup
- Kapoires Lebong
- Yang Berangkutan

DOKUMENTASI

Website Humas Polres Lebong



Tiktok Humas Polres Lebong



Youtube Humas Polres Lebong



CHANNEL PODCAST
SWARANG 99 PRESISI

Humas Polres Lebong
@humaspresleboong757
671 subscriber · 187 video

Selengkapnya tentang channel ini >

Disubscribe

Beranda Video Shorts

Untuk Anda

Podcast Bersama Aliansi Masyarakat Adat Daerah Taneak-Jang
562 x ditonton · 2 tahun yang lalu

OFFROA
230 x diton

Shorts

Beranda Shorts + Subscripion Anda

Facebook Humas Polres Lebong



Humaspresleboong
5,6 rb pengikut · 50 mengikuti

Humas Polres Lebong Berikan Informasi Yang Jelas Kebenarannya

Mengikuti Kirim pesan

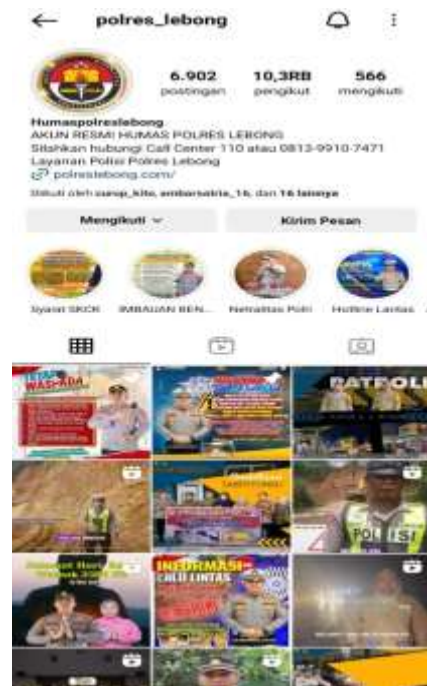
Postingan Tentang Video Lainnya

Detail

Profil · Kreator digital

Lihat Info Humaspresleboong

Instagram Humas Polres Lebong



Observasi dengan Staff Humas Polres Lebong



**Wawancara dengan Kepala Subbagian PIDM Humas Polres
Lebong**



**Wawancara dengan Kepala Subbagian Penmas Humas Polres
Lebong**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM (KPI)
Jl. Dr. A.K. Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21759

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin turnitin program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan *similarity* terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

JUDUL : Analisis Peran Humas Polres Lebong Dalam Membangun Citra Positif
NAMA : Yara Tahnia
NIM : 20521075

Dengan tingkat kesamaan sebesar 30 %

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 04 Juli 2024
Pemeriksa, Admin Turnitin Prodi KPI

Intan Kurnia Syaputri, M.A.



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21758 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: admin@iaicurup.ac.id Kode Pos 30119

DEPAN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	YARA FATMA
NIM	20521095
PROGRAM STUDI	Komunikasi dan Penyiaran Islam
FAKULTAS	Ushuluddin Adab dan Dakwah
DOSEN PEMBIMBING I	Dita Verolyn, M. I. Kom
DOSEN PEMBIMBING II	Intan Kurnia Syaputri, M. A
JUDUL SKRIPSI	Analisis Peran Humas dalam membentuk citra POLTES LEBANG yang dapat diterima oleh masyarakat
MULAI BIMBINGAN	19 Maret 2024
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	19/03/2024	Revisi BAB I	[Signature]
2.	27/03/2024	Revisi BAB I	[Signature]
3.	27/04/2024	LANJUT BAB I	[Signature]
4.	29/04/2024	Revisi BAB I, D. IV	[Signature]
5.	06/05/2024	En pastoran	[Signature]
6.	04/06/2024	Bismillah Bab IV	[Signature]
7.	14/06/2024	Revisi Bab IV - V	[Signature]
8.	04/07/2024	sec 4 disetujui	[Signature]
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Dita Verolyn, M. I. Kom
NIP. 198512162019032004

CURUP, 202
PEMBIMBING II,

Intan Kurnia Syaputri, M. A.
NIP. 198208192020122001

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II