

**PERAN HUMAS POLRES LANGSA DALAM
MENINGKATKAN CITRA POLISI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Irvandi

3012016010

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**



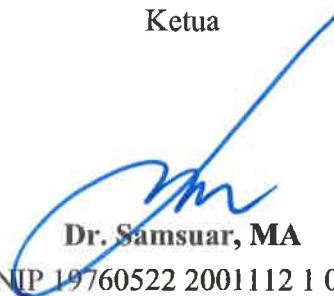
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS USULUDDIN ADAN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
2022/1444 H**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Usuluddin Adan dan
Dakwah Institut Agama Islam Negeri Langsa dan Dinyatakan Lulus Serta
Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Dalam
Komunikasi dan Penyiaran Islam

Pada Hari/ Tanggal
Jumat, 19 Agustus 2022

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua



Dr. Samsuar, MA
NIP 19760522 2001112 1 002

Sekretaris



Al-Mutia Gandhi, M.Kom.I
NIP 19880203 201903 2 006

Penguji I



Dr. Zulkarnain, MA
NIP 19740513 201101 1001

Penguji II



Masdalifah Sembiring S.Ag, MA
NIP 19700705 201411 2 006

Mengetahui

Dekan Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah

IAIN Langsa



Dr. Muhammad Nasir, MA
NIP. 19730301 200912 1 001

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Usuluddin Adab Dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh:

IRVANDI

NIM 30120106010

**Mahasiswa Fakultas Usuluddin Adab Dan Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Samsuar, Ma

NIP 19760522 200112 1 002

Al-Mutia Gandhi, M.Kom.I

NIP 19880203 201903 2 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah :

Nama : Irvandi

Nim : 3012016010

Fakultas/Prodi : Usuluddin Adab dan Dakwah / Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Alamat : Jl A Yani Dusun Blang, Gampong Teungoh, Langsa Kota.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Peran Humas Polres langsa dalam meningkatkan citra polisi**” adalah benar hasil karya sendiri dan original sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata/terbukti hasil plagiat karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 04 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

Irvandi

NIM 3012016010

ABSTRAK

Irvandi, 2022, “Peran Humas Polres Langsa Dalam Meningkatkan Citra Polisi”. Skripsi Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa.

Setiap instansi atau organisasi publik tentunya membutuhkan interaksi baik langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat umum. Dalam hal ini pihak Humas tentunya memiliki peran dan tanggung jawab dalam menjembatani antara instansi dan publik, begitu juga dengan pihak Humas Polres Langsa sebagai fasilitator komunikasi antara kepolisian dan masyarakat. Diantara peran Humas Polres Langsa yaitu meningkatkan citra polisi. Penelitian ini mengulas tentang peran dan hambatan yang dihadapi Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi perkembangan kinerja humas terkait pembangunan citra polisi serta mengetahui lebih lanjut mengenai problematika yang kerap dihadapi dalam mewujudkan peran humas tersebut.

Metode analisis kualitatif dengan pendekatan naratif dan deskriptif dipilih untuk menganalisa data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teknik purposive sampling digunakan sebagai instrumen dalam memilih sumber data yang valid dan relevan.

Selanjutnya, setelah melakukan proses analisis mendalam berlandaskan kerangka teori mengungkapkan beberapa peran Humas Polres Langsa diantaranya; peran sebagai komunikator, peran dalam membentuk relasi Peran humas dalam menunjang kegiatan eksternal dan peran humas dalam membentuk citra. Adapun hambatan yang dihadapi diantaranya ; minimnya instrumen liputan, kompetensi teknis yang masih terbatas dan perkembangan media digital yang massif dan cepat.

Kata kunci: humas, polisi, citra

ABSTRACT

Irvandi, 2022, "The Role of Langsa Police Public Relations in Improving Police Image". Thesis of Islamic Communication and Broadcasting Study Program Faculty of Usuluddin Adab and Da'wah IAIN Langsa.

Every agency or public organization certainly requires interaction either directly or indirectly with the general public. In this case, Public Relations certainly has a role and responsibility in bridging between agencies and the public, as well as the Langsa Police Public Relations as a communication facilitator between the police and the community. One of the roles of Langsa Police Public Relations is to improve the image of the police. This study reviews the roles and obstacles faced by the Langsa Police Public Relations in improving the image of the police. This research was conducted with the aim of evaluating the development of public relations performance related to the development of the image of the police and to find out more about the problems that are often faced in realizing the role of public relations.

Qualitative analysis methods with narrative and descriptive approaches were chosen to analyze the data needed in this study. Purposive sampling technique was used as an instrument in selecting valid and relevant data sources.

Furthermore, after conducting an in-depth analysis process based on a theoretical framework, he revealed several roles of the Langsa Police Public Relations, including; role as a communicator, a role in forming relationships The role of public relations in supporting external activities and the role of public relations public relations in shaping the image. The obstacles faced include; lack of coverage instruments, limited technical competence and massive and fast development of digital media.

Keywords: public relations, police, image

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan limpahan rahmat dan kurnianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Peran Humas Polres Langsa Dalam Meningkatkan Citra Polisi* dapat diselesaikan dengan baik.

Salawat dan salam penulis sanjungkan juga kepada Nabi Muhammad SAW. yang dengan ikhlasnya memperjuangkan agama Islam di muka bumi ini, beliau adalah teladan terbaik bagi ummat dan sangat berpengaruh di dunia. Kepemimpinannya menjadi rahmatan lil 'alamin bagi seluruh penduduk dunia dari zamannya sampai akhir zaman nanti.

Terealisasinya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan banyak pihak. Sehingga sudah sepatutnya penulis haturkan beribu-ribu terima kasih kepada orang-orang yang telah menjadi inspirasi bagi penulis, di antaranya yaitu:

1. Dr. Basri Ibrahim, MA selaku Rektor IAIN Langsa serta Dr. Muhammad Suhaili Sufyan, MA selaku Wakil Rektor I, Dr. M Nasir, MA selaku Wakil Rektor II, dan Dr.Zainuddin, MA selaku Wakil Rektor III.
2. Dr. H. Muhammad Nasir, MA selaku Dekan dan Drs. Nawawi Marhaban, MA selaku Wakil Dekan I, Yusmami, S.Ag, MA selaku Wakil Dekan II, dan Dr. H. Samsuar, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Usuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa, semoga Allah melimpahkan rahmat dan kurnianya bagi mereka semua.
3. Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang tiada hentinya memberikan dorongan, inspirasi dan bimbingannya kepada kami yang tiada henti-hentinya menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. H. Samsuar, MA sebagai pembimbing I yang tiada pernah lelah mencurahkan segenap perhatian, kesabaran, keikhkasan yang tinggi

dalam membimbing kami. Allah SWT tentu akan mencatat segala kebaikan yang bapak berikan kepada kami.

5. Al-Mutia Gandhi, M.Kom.I sebagai pembimbing kedua, terima kasih atas segala kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing kami. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah berikan kepada kami.
6. Kedua orang tua saya bapak Jamaluddin dan Ibu Rahmi yang tiada pernah henti mendukung seluruh langkah saya dalam dunia pendidikan.
7. Kepada teman-teman sekelas Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah menjadi keluarga selama menuntut ilmu di IAIN Langsa
8. Beserta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tentu saja, penulisan skripsi ini jauh daripada kata sempurna dan masih terdapat kekurangan di sana-sini, maka penulis dengan segala kerendahan hati menerima segala masukan dan kritikan. Semoga juga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi khalayak ramai dan bagi diri saya sendiri tentunya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penjelasan Istilah.....	5
E. Kerangka Teori.....	7
F. Kajian Terdahulu.....	8
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Public Relations	11
1. Pengertian Public Relations	11
2. Peran Dan Fungsi Public Relations.....	13
3. Hubungan Internal dan Eksternal Public Relations	18
4. Proses Operasional Public Relations.....	20
5. Media Public Relations	22
6. Public Relations dalam Pandangan Islam	24
B. Citra.....	29
1. Pengertian Citra.....	29
2. Jenis-Jenis Citra	30
3. Peran Citra.....	33

4. Proses Pembentukan Citra	33
5. Citra Kelembagaan.....	34

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Teknik Penentuan Narasumber	38
2. Teknik Wawancara Mendalam	39
3. Teknik Observasi	40
4. Dokumentasi	40
D. Teknik Analisis Data.....	40
E. Teknik keabsahan data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Polres Langsa	45
B. Profil Humas Polres Langsa.....	45
1. Visi dan Misi Humas Polres Langsa	46
2. Struktur Organisasi Humas Polres Langsa.....	50
C. Peran Humas Polres Langsa dalam Meningkatkan Citra.....	50
1. Peran Humas Sebagai Komunikator	51
2. Peran Humas dalam Membentuk Relasi	55
3. Peran Humas dalam Menunjang Kegiatan Eksternal.....	57
4. Peran Humas dalam Membentuk Citra	58
D. Hambatan Humas Dalam Meningkatkan Citra Polisi	60
1. Minimnya Instrument Liputan	60
2. Kompetensi Teknis yang Masih Terbatas	61
3. Perkembangan Media Digital yang Massif Dan Cepat.....	62
E. Analisis Teori dan Hasil Penelitian.....	63

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	65
DAFTAR PUSTAKA.....	x
LAMPIRAN.....	xiii

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas merupakan bidang yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi komersial ataupun nonkomersial. Keberadaan humas berperan penting dalam menghubungkan suatu instansi dengan masyarakat. Humas bertugas untuk membangun kerja sama, saling pengertian, saling menghargai dengan komunikasi dua arah. Humas merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan mengelola hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat.

Memiliki peran strategis menjadikan humas berperan penting terhadap baik atau buruknya citra suatu organisasi. Pesatnya perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan teknologi berpengaruh secara signifikan pada peningkatan kesadaran akan pentingnya fungsi manajemen humas. Profesi sebagai humas terus muncul sebagai kekuatan utama dalam masyarakat. Salah satu perubahan teknologi yang sangat bermanfaat bagi praktik humas adalah terbukanya alat komunikasi massa seperti media sosial yang jauh lebih canggih dan lebih bersifat interaktif. Semua orang dengan mudah mendapatkan informasi dan pengetahuan serta dapat mengajukan pendapat. Profesi humas tidak hanya berfungsi sebagai pembentuk dan penyampai pesan dari organisasi yang diwakilinya. Selain mengurus hubungan eksternal, humas juga memiliki peran penting terhadap komunikasi internal suatu organisasi.

Relasi organisasi atau instansi dengan masyarakat merupakan salah satu fungsi humas yang memiliki dua unsur pokok. Kedua unsur pokok tersebut adalah kegiatan dalam rangka pelaksanaan fungsi manajemen, dan sebagai alat manajemen yang dituangkan dalam perencanaan nyata untuk merealisasikan sasaran yang ingin dicapai sesuai tujuan yang telah ditentukan.¹

Salah satu organisasi yang memiliki praktisi humas yaitu Polres Kota Langsa. Humas Polres Langsa merupakan jembatan penting yang menghubungkan dan menyampaikan informasi antara media dengan polisi. Bidang humas merupakan unsur pelaksanaan staf khusus yang bertugas menyelenggarakan fungsi kehumasan, melalui penyampaian berita serta kerjasama dengan media massa dalam rangka pembentukan opini publik yang positif. Bidang humas bertugas melaksanakan penerangan satuan dalam rangka pemerataan informasi di lingkungan polri, menyelenggarakan peliputan, monitoring produksi dan pembuatan dokumentasi semua pemberitaan yang berkaitan dengan tugas dan kebijakan pimpinan. Bidang humas berfungsi menyelenggarakan penerangan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi, termasuk kerja sama kemitraan dengan media massa berikut komponennya dan juga memberikan informasi kepada masyarakat tentang hukum peraturan yang berlaku selanjutnya membuat laporan kepada pimpinan sebagai pertanggung`jawaban dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Polisi resor (polres) Langsa yang terletak di Kota Langsa, Provinsi Aceh yang beralamat di Jl. Veteran No 60. Polres Langsa merupakan salah satu Lembaga

¹ Maria Asumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relations*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2002. Hal.18

pemerintah yang bertugas untuk melindungi dan menjadi pelayan untuk masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Polisi yang profesional dalam harapan masyarakat adalah polisi yang dapat memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas baik. Namun demikian harus disadari bahwa membangun citra kinerja kepolisian yang baik dikalangan masyarakat itu tidaklah mudah. Karena banyaknya oknum polisi yang melakukan tindakan yang tidak pantas dilakukan oleh seorang polisi yang pada dasarnya memiliki tugas sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. salah satu contoh yang membuat citra polisi buruk yaitu kerap dilakukan oleh oknum-oknum kepolisian. Merujuk kepada pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti ICW, Kurnia Ramadhana ia mengatakan bahwa di kepolisian sering terjadi praktik pungli mulai dari pembutan SIM, SKCK, dan tilang.²

Selain praktik pungli di lapangan, citra buruk polisi kerap muncul di berbagai media komunikasi digital. Proses penyebaran informasi melalui media digital sangat cepat. Umumnya, jika terdapat sebuah informasi penting yang bersumber dari kepolisian akan diliput dan disiarkan pada berbagai media komunikasi seperti televisi dan media pemberitaan digital lainnya. Selanjutnya akan muncul respon dari publik terkait pemberitaan tersebut. Respon atau pembahasan lanjutan oleh publik hadir

² https://www.instagram.com/p/CQN1fRKBdAG/?utm_medium=copy_link

dengan skala besar dan masif bila menggunakan media sosial seperti Twitter. Kebebasan dalam bersuara “twit” membuat siapa saja dapat menyampaikan apapun pada media tersebut termasuk pembahasan mengenai kebijakan kepolisian. Kinerja kepolisian baik yang berbau positif maupun negatif dengan cepat akan bermunculan pada laman beranda. Besar atau tidaknya responden tergantung pada besar atau kecilnya pemberitaan sejenis pada media komunikasi lainnya.

Setelah kebijakan atau kinerja kepolisian terpublikasi, masyarakat kemudian menilai dan mem bahasnya. Selanjutnya akan muncul tanggapan yang beragam baik yang bersifat pro dan kontra. Namun, tanggapan yang bermunculan sering berupa opini negatif yang dapat merusak citra polisi. Banyak faktor yang melatarbelakangi hal tersebut diantaranya informasi awal yang tidak valid atau hoax. Hal itulah yang menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, dan membawa dampak buruk bagi terhadap hubungan masyarakat dan instansi kepolisian. Adanya perbedaan pandangan antara kepolisian dan masyarakat menjadi tugas dan kerja keras Humas Polres Langsa dalam meyakinkan publik terhadap keberadaan kepolisian, berdasarkan dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti **“Peran Humas Polres Langsa dalam Meningkatkan Citra Polisi”**

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana peran Humas Polres Langsa dalam upaya meningkatkan citra polisi?
2. Apa saja hambatan humas dalam upaya peningkatan citra polisi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran Humas Polres langsa dalam meningkatkan citra polisi.
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian di bidang kehumasan yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang peran dan fungsi humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi dan juga dapat menghasilkan temuan-temuan baru yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan bagi ilmu komunikasi dan ilmu sosial. Berkaitan dengan riset ini yang kemudian bisa bermanfaat untuk lembaga kepolisian dalam mengambil kebijakan-kebijakan berkaitan dengan perbaikan citra polisi di lembaganya.

D. Penjelasan Istilah

1. Humas

Humas adalah sebuah unit yang mempunyai tugas untuk membangun kerja sama, saling pengertian, saling menghargai dengan komunikasi dua arah. Humas merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan mengelola hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat.³ Hubungan masyarakat (Humas) atau sering disebut public relations merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial.

³ I Ketut Ardhana, *Komunika Majalah Ilmiah Komunikasi*, Vol, 10, No.1, 2007

2. Polisi

Polisi adalah suatu pranata umum sipil yang menjaga ketertiban, keamanan, dan penegakan hukum di seluruh wilayah negara. Kepolisian adalah salah satu lembaga penting yang memainkan tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban dan penegakan hukum, sehingga lembaga kepolisian ada di seluruh negara berdaulat. Kadang kala pranata ini bersifat militaristik, seperti di Indonesia sebelum Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dilepas dari ABRI. Polisi dalam lingkungan pengadilan bertugas sebagai penyidik. Dalam tugasnya dia mencari barang bukti, keterangan-keterangan dari berbagai sumber, baik keterangan saksi-saksi maupun keterangan saksi ahli.

3. Citra

Citra menurut Khasali adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan.⁴ Citra menunjukkan kesan suatu obyek terhadap obyek lainnya yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya. Terdapat tiga hal penting dalam citra, yaitu: kesan obyek, proses terbentuknya citra, dan sumber terpercaya. Obyek meliputi individu maupun perusahaan yang terdiri dari sekelompok orang di dalamnya. Citra dapat terbentuk dengan memproses informasi yang tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan citra pada suatu obyek dari adanya penerimaan informasi setiap waktu.

⁴ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya 2009, hl 51

E. Kerangka Teori

Penelitian ini akan berfokus pada peran humas dalam meningkat citra polisi maka dari itu penulis akan menggunakan teori peran humas menurut Rosady Ruslan.

Menurut Rosady Ruslan⁵ humas secara garis besar berperan sebagai:

a. Komunikator

Humas sebagai komunikator diharapkan memiliki kemampuan sebagai komunikator yang baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak, media sosial maupun media elektronik. Humas dalam hal ini bertindak sebagai mediator dan persuator.

b. *Relationship*

Relationship adalah kemampuan humas dalam membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal maupun eksternal. Juga berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan kerjasama dan toleransi kedua belah pihak.

c. *Back-up management*

Dalam hal ini prektisi humas ditugaskan untuk melaksanakan dukungan atau penunjang kegiatan lain seperti manajemen pemasaran, promosi, dan operasional.

d. *Good Image Marker*

Dalam hal ini humas dituntut untuk mampu menciptakan suatu citra yang baik bagi perusahaan kepada publiknya untuk mendapatkan citra yang

⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hal. 27.

diharapkan. Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan). Citra itu sendiri bersifat abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk.

F. Kajian Terdahulu

1. Judul: **“Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Di Polda Diy”**⁶. Penelitian ini disusun oleh Siti Hoirun Nisak, Jurusan Pendidikan Administrasi, Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2018. Permasalahan yang diangkat di penelitian ini yaitu bagaimana peran humas polda diy meningkatkan citra polisi di tengah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran yang dilakukan humas polda diy dalam meningkatkan citra Lembaga kepolisian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah humas sebagai komunikator, humas sebagai Pembina hubungan, dan humas sebagai *back up management*.
2. judul: **“Peran Humas Dalam Membangun Citra Kepolisian Negara Republik Indonesia (Studi Kasus di Polresta Surakarta)”**⁷. Penelitian ini disusun oleh Dedi Waloyo Jurusan Pendidikan IPS Universitas Sebelas Maret tahun 2012. Permasalahan yang diangkat dipenelitian ini bagaimana peran dan hambatan dalam membangun citra kepolisian negara republic Indonesia di

⁶ Siti Hoirun Nisa, Skripsi dengan Judul (Peran Humas Dalam rangka Meningkatkan citra Kepolisian Di Polda DIY). Skripsi ini diajukan kepada Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018).

⁷ Dedi Waloyo, Skripsi dengan judul (Peran Humas Dalam Membangun Citra Kepolisian Negara Republik Indonesia (Studi Kasus di Polresta Surakarta). Skripsi ini diajukan kepada Jurusan Pendidikan IPS (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2012).

Polresta Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan faktor-faktor penghambat humas dalam rangka membangun citra positif polresta Surakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah humas berperan sebagai pemberi masukan kepada pimpinan, humas bertindak sebagai komuniator, humas berperan sebagai pemecah masalah, dan humas berperan sebagai penyebar informasi atau mengklarifikasi informasi mengenai kebijakan-kebijakan pimpinan.

3. judul: **“Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo”⁸**. Penelitian ini disusun oleh Wahyu Rinaldi jurusan komunikasi penyiaran islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tahun 2020. Permasalahan yang di angkat dipenelitian ini bagaimana aktivitas humas polsek VII koto ilir kabupaten tebo dalam meningkatkan citra positif kepolisian dan apa saja strategi dan hambatan humas dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah peran humas dalam meningkatkan citra yaitu melakukan penyebaran informasi melalui media-media internal ataupun melakukan kerja sama dengan media media yang ada di Koto Ilir Tebo.

⁸ Wahyu Rinaldi, Skripsi dengan judul (Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo). Skripsi ini diajukan kepada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020)

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman, maka pokok-pokok pembahasan dalam proposal ini disusun dan di sistematika sebagai berikut :

1. Bab Pertama merupakan bab pendahuluan yang menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, penjelasan istilah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
2. Bab Kedua, Landasan Teori, mengurai beberapa hal yang menyangkut pembahasan dalam penelitian ini, yaitu Public Relations (humas)
3. Bab Ketiga, Metodologi yang diantaranya adalah jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. Bab Keempat, Pembahasan tentang Peran Polres Langsa dalam meningkatkan citra Polisi
5. Bab Kelima, penutup berupa kesimpulan dan saran-saran penelitian menyajikan inti dari hasil penelitian dan mengungkapkan saran.

BAB IV:

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Polres Langsa

Kepolisian Resor (Polres) Langsa merupakan instansi Kepolisian Republik Indonesia pada tingkat kabupaten/kota. Polres Langsa berada di bawah jajaran Polda Aceh dengan wilayah hukum Kota Langsa dan sekitarnya (beberapa kecamatan di Kabupaten Aceh Timur dan Aceh Tamiang). Adapun satuan kerja Polres Langsa yaitu sebagai berikut; Polsek Langsa Timur, Polsek Langsa Kota, Polsek Langsa Barat, Polsek Birem Bayeun, Polsek Ranto Seulamat, dan Polsek Banyak Payed.

B. Profil Humas Polres Langsa

Humas Polres Langsa merupakan salah satu divisi tugas pada Polres Langsa yang berwenang sebagai perantara komunikasi antara Polres Langsa dan publik. Polres Langsa sendiri merupakan pelaksana tugas Kepolisian Daerah (Polda) Aceh di wilayah Pemerintah Kota Langsa dan sekitarnya. Polres Langsa dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resor (Kapolres).

Seperti yang dikatakan oleh Bripka Agus Hartono humas Polres Langsa itu baru terbentuk di Polres tahun 2002.

“Humas ini terbentuk di Polres ya baru, tapi kalau di Mabes sudah lama, tapi kalau di Polresnya itu 2002 di Polres Langsa”⁴⁰

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 Januari 2021 di Polres Langsa.

Sebagaimana instansi kepolisian lainnya di Indonesia, tugas utama dari Polres Langsa adalah memelihara ketertiban dan keamanan, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

1. Visi dan Misi Humas Polres Langsa

Menurut Bripka Agus Hartono visi dari Humas Polres Langa, “

“Kalau visi itu ya menaikkan citra keberhasilan polri, contohnya mengungkap kasus yakan kita koordinasi dengan media kita shering itu nantik naik berita koran, itu nantik kita mau kita laksanakan entah konfrensi pres kita undang meraka (media) itu menaikkan citra polisi.”

Visi:

Terwujudnya postur Humas Polri yang professional, bermoral, dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat.

Bripka Agus Hartono juga memaparkan misi dari humas polres langsa,

“Kalau yg jelas kalau visi dan misi humas itu kita berpegang dengan media sosial, eloktronik jadi keberhasilan polri itu dari kami.”⁴¹

Misi:

1. Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju *Front Office* Polri.
2. Menjalin kerja sama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

3. Mencari, menghimpun, mengolah, mendistribusikan, menyimpan, informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat, dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah.
4. Mendukung kegiatan Kepolisian dan operasi Kepolisian dan operasi Kepolisian.
5. Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai *Front Office* perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlukan dukungan Sumber Daya Manusia, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metoda serta anggaran yang memadai.⁴²

Selain menjalankan tugas berdasarkan visi dan misi, dalam melaksanakan kewajibannya Humas Polres Langsa menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Pembinaan fungsi Humas bagi seluruh jajaran Polres Langsa yang meliputi:
 - a. Perumusan atau pengembangan sistem dan metode termasuk petunjuk-petunjuk pelaksanaan fungsi Kabid Humas.
 - b. Pemantauan dan supervisi staf termasuk pemberian arahan guna menjamin terlaksananya fungsi Humas.
 - c. Perencanaan kebutuhan personel dan anggaran termasuk pengajuan saran atau pertimbangan penempatan atau pembinaan karier personel pengembangan.

⁴² <https://humas.polri.co.id/profil/visi-misi/> diakses pada Maret 2022

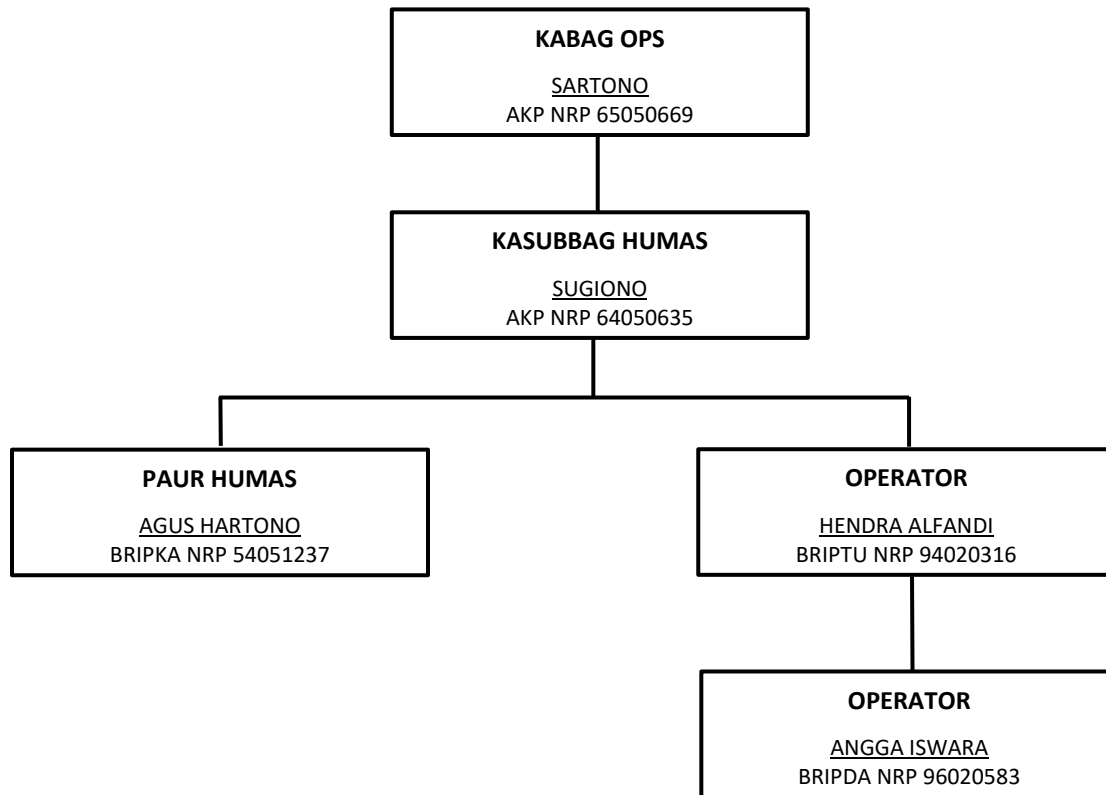
- d. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian secara statistik baik yang berkenaan dengan sumber daya maupun hasil pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi pengembang fungsi Humas.
2. Perumusan, penyiapan dan penyelenggaraan kerja sama dengan mitra terkait dalam bidang hubungan masyarakat.
3. Penyelenggaraan penerangan umum untuk membentuk opini bagi kepentingan pelaksanaan tugas kepolisian.
4. Penyelenggaraan penerangan satuan.
5. Penyelenggaraan produksi dan dokumentasi hubungan masyarakat.

Sementara itu, mengikuti Humas Polda Aceh, Humas Polres Langsa mempunyai sasaran prioritas sebagai berikut:

1. Pengembangan kekuatan personel Humas Polres Langsa dalam rangka mengawasi hal yang belum terpenuhi.
2. Pengembangan kemampuan personel Humas Polres Langsa melalui pendidikan dan pelatihan kehumasan.
3. Penataan kelembagaan Humas Polres Langsa.
4. Pembangunan materiil dan fasilitas Humas Polres Langsa.
5. Pemberdayaan perpolisian masyarakat melalui kegiatan Kehumasan Polres Langsa.
6. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangka pelaksanaan program pelayanan masyarakat.

7. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangka pelaksanaan program pembimbingan, pengayoman dan perlindungan masyarakat.
8. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangka mendukung program pengaturan dan penertiban kegiatan masyarakat/instansi.
9. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangka mendukung pelaksanaan penyelamatan masyarakat dan pemulihan keamanan.
10. Meningkatkan kegiatan kehumasan dalam rangka mendukung pelaksanaan dukungan umum, antara lain mempublikasikan penegakan hukum di lingkungan Polres dan pengawasan fungsional internal Polres Langsa.

2. Struktur Organisasi Humas Polres Langsa



C. Peran Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi

Setelah melakukan analisis mendalam terhadap data primer dan data sekunder, didapatkan hasil kongkrit sesuai dengan kebutuhan penelitian yang berdasarkan kerangka teoritis. Hasil analisis ini bersifat kontekstual sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian dan relevan dengan fakta di lapangan. Hasil analisis terhadap kedua data kemudian disintesis sehingga menghasilkan simpulan akhir yang memaparkan peran Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi.

Bripka Agus Hartono menjabarkan peran-peran humas Polres langsa dalam menjalankan tugas sebagai humas di kepolisian.

“Kita di humas banyak juga yang harus ditangani, tapi kita tetap punya tugas pokok yang utama gitu, jadi setiap tugas yang kami lakukan itu ada bagiannya masing-masing dari tugas pokok itu. Paling kurang ada empat tugas pokok kami di humas, yang pertama sebagai komunikator semacam penyambung lidah antara instansi dengan publik, yang kedua tugas dalam membentuk relasi dan memperkuat kerjasama dengan lembaga atau pihak lain, kalo yang ketiga itu tugas dalam mendukung instansi jika ada kegiatan yang bersifat eksternal, yang terakhir itu tugas pokok kami yaitu meningkatkan nama baik (citra) kepolisian.”⁴³

1. Peran Humas Sebagai Komunikator

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Bripka Agus Hartono, setidaknya terdapat lima peran humas sebagai komunikator yaitu; menyelenggarakan kegiatan penerangan umum, menyelenggarakan penerangan satuan, produksi bahan penerangan, dokumentasi dan penelitian serta menciptakan opini publik yang positif dan menguntungkan.

“Peran humas bagi kepolisian itu penting, paling engga ada beberapa peran utama humas, yang pertama itu humas mengambil posisi sebagai bagian juru bicara pihak kepolisian ketika diperlukan seperti saat konferensi pers atau publikasi kasus tertentu, ibaratnya humas itu bertindak sebagai penyampai pesan atau penyambung lidah antara kepolisian dan masyarakat dan humas Polres langsa juga melakukan tugas-tugas seperti memberi arahan kepada masyarakat umum dan anggota dan juga melakukan dokumentasi kegiatan sehari-hari pokoknya harus menampilkan citra yang positif.”⁴⁴

⁴³ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

a. Menyelenggarakan kegiatan penerangan umum

Kegiatan penerangan umum merupakan proses penyampaian informasi secara terbuka dari pihak Polres Langsa kepada masyarakat umum. Kegiatan penerangan umum ini dimaksudkan untuk menyederhanakan proses komunikasi antara masyarakat umum dengan pihak kepolisian terkait. Dalam hal ini, hadirnya humas berperan sebagai perantara komunikasi agar menjadi lebih mudah dan efisien. Divisi Humas menjadi juru bicara Kapolres saat berurusan dengan pihak umum, sehingga tidak harus berhubungan dengan Kapolres atau Wakapolres secara langsung. Keterangan atau informasi yang disampaikan oleh divisi Humas dianggap bersifat formal dan resmi. Contoh kegiatan penerangan umum yang dilakukan oleh Divisi Humas yaitu dengan menyelenggarakan konferensi pers. Bentuk kegiatan humas dalam hal penyelenggaraan kegiatan penerangan umum diantaranya melakukan publikasi melalui konferensi pers dimana Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) Polres Langsa berhasil meringkus tiga pelaku rudapaksa yang terjadi dengan kasus berbeda di tiga lokasi di wilayah hukum Polres Langsa. Penerangan umum dalam bentuk konferensi pers ini dirilis pada Kamis 14 Oktober 2021.⁴⁵

b. Menyelenggarakan penerangan satuan

Kegiatan penerangan satuan merupakan suatu bentuk penguatan dalam menyusun konsep dan strategi kehumasan dalam melaksanakan operasi dan

⁴⁵ <https://www.instagram.com/p/CVCBXawp2df/?igshid=YmMyMTA2M2Y=> diakses pada 2 agustus 2022

penerangan kepada masyarakat. Penerangan satuan merupakan kegiatan yang bersifat internal untuk membekali pasukan yang bertugas dalam divisi kehumasan. Pada tingkat ini segala bentuk perencanaan dan strategi kehumasan dirancang dan direncanakan sehingga dapat diterapkan pada saat proses penyampaian informasi publik dilakukan. Bentuk penyelenggaraan penerangan satuan yang telah dilakukan oleh pihak Humas Polres Langsa yakni Polres Langsa melalui Kapolsek Sungai Raya beserta Kanit Provos melakukan inspeksi atau pemeriksaan terhadap para personil terkait maraknya judi online.⁴⁶

c. Produksi bahan penerangan

Produksi bahan penerangan merupakan tindak lanjut dari proses penyelenggaraan penerangan satuan. Bahan penerangan yang disiapkan merupakan bentuk lanjutan pengolahan data dan informasi yang telah diperoleh baik dari penanganan kasus maupun penyampaian informasi yang bersifat himbauan atau berbentuk pengumuman. Bahan penerangan yang disiapkan nantinya akan disesuaikan berdasarkan cara penyampaian dan pihak yang akan menerima informasi tersebut. Bentuk produksi bahan penerangan yang telah berjalan dan berkembang dengan sangat masih yaitu melakukan publikasi menggunakan media sosial berupa “Instagram”. Dalam hal ini pihak Humas Polres Langsa mempunyai akun Instagram dengan nama “@humaslangsapoldaaceh”. Penggunaan aplikasi tersebut dianggap

⁴⁶ https://www.instagram.com/p/CU9kHx-JN_1/?igshid=YmMyMTA2M2Y= diakses pada 2 Agustus 2022

lebih efisien karena dapat dijangkau secara luas oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Selain itu, penggunaan media digital sebagai bagian produksi bahan penerangan diharapkan dapat menyeimbangkan tekanan negatif dari luar yang dapat mendeskreditkan kepolisian.

d. Dokumentasi dan penelitian

Proses dokumentasi merupakan bentuk kegiatan pengarsipan dan penyimpanan data. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh data agar dapat ditindaklanjuti oleh pihak berwenang di instansi Polres Langsa. Terdapat dua jenis proses dokumentasi data, pertama proses dokumentasi awal untuk memperoleh data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian dalam kasus tertentu, selanjutnya proses dokumentasi lanjutan setelah sebuah kasus terselesaikan dan siap untuk dirilis publik. Hasil dokumentasi yang telah siap untuk dipublikasikan baik berupa kebijakan maupun laporan pelaksanaan tugas maupun hasil konferensi pers akan dipublikasikan dalam berbagai bentuk media massa maupun media elektronik. Salah satu produk dokumentasi dan penelitian yang dikeluarkan oleh pihak humas yaitu mempublikasikan tabloid tahunan yang terdiri dari beberapa edisi yang memuat kinerja dan prestasi instansi Kepolisian Republik Indonesia khususnya Polres Langsa. Adapun tabloid yang dimaksud bertajuk “Tabloid Tribrata”.

e. Menciptakan opini positif dan menguntungkan kepada publik

Menciptakan opini positif dan menguntungkan kepada publik merupakan tahapan teratas dari segala peran humas sebagai komunikator. Keberhasilan

dalam menciptakan opini publik yang positif akan berpengaruh dan berdampak baik terhadap terbangunnya citra positif pada instansi kepolisian secara holistik. Pada umumnya, Humas Polres Langsa melakukan kerja sama dengan pihak media massa untuk meliput dan mempublikasikan pemberitaan positif kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mendongkrak kepercayaan masyarakat terhadap kinerja polisi. Beberapa program yang dilakukan oleh pihak humas dalam menciptakan opini positif dan menguntungkan kepada publik diantaranya, melakukan kegiatan bakti sosial, menyelenggarakan donor darah dan kegiatan sosial lainnya. Kegiatan ini dilakukan tentunya disertai oleh pihak media massa agar proses pembentekuan opini positif kepada publik menjadi lebih efektif.

2. Peran Humas dalam Membentuk Relasi

Salah satu langkah untuk mempermudah pihak humas dalam melaksanakan tugasnya adalah dengan membentuk relasi. Relasi yang dimaksud yaitu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak eksternal guna membangun koordinasi yang baik. Hal ini dilakukan untuk mempermudah tugas pihak humas dalam berkomunikasi dan menjembatani instansi kepolisian dengan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penjelasan Bripka Agus Hartono:

“Kalau streteginya saya bilang kita merangkul wartawan, media mainstream dah itu, kita satu merangkul media kalau di kodim itu ada media center kalau di pemko ada humas pemko yakan kita tiga pilar sudah jelas ditambah lagi wartawannya sudah empat yakan itu yang harus kita rangkul, karena kita memang punya grup disitu ya nantik orang tanya ke kita, kita jawab disitu, wartawan gitu juga bang kami mau koordinasi tentang ini ini ini bang oh ya nantk dibaca bang koordinasi lagi nantk misal ada warga yang terkena kasus

narkoba, kita bakal koordinasi lagi nanti dengan kasat narkoba kalau masalah tipikor kita tanyak lagi dengan reskrimnya."⁴⁷

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan beberapa hal yang menjadi prioritas utama dalam membentuk relasi sebagai berikut:

- a. Membentuk relasi dengan pemerintah, salah satu bentuk relasi yang terjalin diantaranya antara Polres Langsa dan Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Langsa dalam memberantas peredaran narkotika. Terkait hal ini Polres Langsa beserta BNN Kota Langsa melaksanakan pemusnahan barang bukti 2.088 gram narkotika jenis sabu-sabu di halaman Mapolres Langsa pada Kamis, 2 Juni 2022. Pemusnahan ini dihadiri oleh Kapolres Langsa AKBP Agung Kanigoro Nusantara, SIK Bersama Wali Kota Langsa Usman Abdullah, Dandim 0104/Atim Letkol Inf Agus Al Fauzi, dan juga Kepala BNN Kota Langsa AKBP Basri serta beberapa pejabat lainnya.⁴⁸
- b. Membentuk relasi dengan komunitas, salah satu bentuk relasi yang terjalin diantaranya antara pihak Humas Polres Langsa dengan sepuluh klub motor Kota Langsa. Pada 4 Januari 2017 Kasat Lantas Polres Langsa AKP Vifa Febriana SIK Bersama personil Satlantas Polres Langsa menggelar sosialisasi keselamatan berkendara atau *safety riding* di Lapangan Merdeka Kota Langsa.⁴⁹

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 Januari 2021 di Polres Langsa.

⁴⁸ <https://aceh.tribunnews.com/2022/06/02/video-polres-langsa-dan-forkopimda-musnashkan-barang-bukti-sabu-sabu> diakses pada 2 Agustus 2022

⁴⁹ <https://tribatanewsacehselatan.com/sat-lantas-polres-langsa-sosialisasi-safety-riding-bersama-bikers-kota-langsa/> diakses pada 2 Agustus 2022

- c. Membentuk relasi dengan Lembaga Swadaya Masyarakat, salah satu bentuk relasi yang terjalin diantaranya antara pihak humas dengan Tenaga Medis Kota Langsa terkait penanggulangan Covid 19. Pada 26 Juni 2021, dalam rangka HUT ke-75 Bhayangkara, Polres Langsa melaksanakan vaksinasi masal kepada 3.918 warga di wilayah hukum Polres Langsa.⁵⁰
- d. Membentuk relasi dengan pihak media massa, salah satu bentuk relasi yang terjalin diantaranya dengan pihak praktisi atau insan pers Kota Langsa. Salah satu bentuk kegiatan yang dilaksanakan dalam membentuk relasi dengan pihak media massa yakni pada 15 September 2020 Kapolres Langsa AKBP Giyarto Bersama jajarannya menggelar silaturahmi Bersama sejumlah insan pers Kota Langsa dari Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), AJI dan beberapa wartawan online. Agenda ini dilakukan guna membangun sinergitas kerja dan penyebaran informasi.⁵¹

3. Peran Humas dalam Menunjang Kegiatan Eksternal

Kegiatan eksternal merupakan salah satu kegiatan yang melibatkan humas untuk ikut berperan di dalamnya. Terkait hal ini Bripka Agus menambahkan:

“Peran humas yang ketiga yaitu semacam pengawas terlaksananya kegiatan kepolisian di luar instansi, ya semacam penunjang kegiatan eksternal lah, kurang lebih seperti ini, jika instansi kepolisian akan melakukan kegiatan yang melibatkan orang luar, biasanya sebelum itu pihak humas sudah terlebih dahulu mengecek kondisi lapangan, ibaratnya seperti survei gitu, setelah

⁵⁰ <https://puskesmaslangsalama.langsakota.go.id/berita/detail/polres-langsa-vaksin-3918-warga-sambut-hut-ke75-bhayangkara> diakses pada 2 Agustus 2022

⁵¹ <https://harianrakyataceh.com/2020/09/16/kapolres-langsa-silaturahmi-dengan-insan-pers/> diakses pada 2 Agustus 2022

informasi didapatkan barulah dilakukan tindakan yang diperlukan untuk keberlangsungan kegiatan yang mau dibuat.”⁵²

Penulis menyimpulkan beberapa peran humas dalam melaksanakan eksternal sebagai berikut:

- a. Bertindak sebagai penasihat ahli
- b. Berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah
- c. Bertindak sebagai teknisi komunikasi

4. Peran Humas dalam Membentuk Citra

Peran Humas Polres Langsa dalam Lembaga kepolisian merupakan sarana paling penting dalam membentuk citra instansi kepolisian, sebagaimana yang diutarakan oleh Bripka Agus Hartono:⁵³

“satu lagi peran humas yang cukup penting yaitu mendongkrak nama baik kepolisian, istilahnya membentuk citra gitu, jadi image kepolisian itu sebagian besar itu dikendalikan sama orang humas.” Sebenarnya banyak sih peran humas, kalo dirincikan lebih detail ada banyak kali, tapi yang paling utama ya empat itu tadilah.”

Sesuai dengan pemaparan di atas terdapat empat peran humas dalam membentuk citra polisi.

⁵² Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

⁵³ Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Humas Polres Langsa Bripka Agus Hartono pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

a. Mengunggah prestasi polisi kepada publik

Bentuk publikasi prestasi polisi yang dilakukan oleh pihak Humas Polres Langsa diantaranya melakukan *pers release* ketika berhasil menangani sejumlah kasus, *pers release* dalam bentuk konferensi yang diliput oleh media massa dapat meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja polisi baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak hanya itu, publikasi prestasi polisi juga gencar dilakukan melalui instrumen digital umumnya melalui media sosial seperti Instagram, Twitter dan Facebook. Penggunaan media sosial tersebut dikarenakan dapat diakses secara mudah oleh seluruh pengguna media sosial serupa. Penggunaan media sosial tersebut sekaligus sebagai instrumen balasan terhadap serangan negatif yang ditujukan kepada instansi kepolisian yang marak tersebar di media sosial tersebut.

b. Mengawasi dan mengelola opini publik

Bentuk pengawasan dan pengelolaan opini publik yang dimaksud hanya sebatas pengamatan perkembangan opini publik yang telah berkembang luas di masyarakat. Pengamatan ini bertujuan untuk memantau sejauh mana kepuasan dan ketidakpuasan publik terhadap kinerja polisi selama ini. Kemudian, pengamatan terhadap opini negatif yang bersifat fiktif dan merugikan merupakan salah satu fokus utama yang selalu diawasi humas untuk dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Bentuk pengelolaan (*controlling*) semacam ini terus dilakukan oleh Humas Polres Langsa dalam menjaga nama baik polisi dan terus meningkatkan citra polisi kepada publik.

c. Figur ketokohan polisi

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Humas Polres Langsa dalam hal peningkatan citra polisi yaitu membentuk figur ketokohan polisi. Upaya yang bersifat *internal upgrade* ini tentunya tidak kalah penting dari upaya yang telah dilakukan sebelumnya. Pembentukan figur ketokohan polisi merupakan bentuk kerja nyata sebagai wujud realisasi pembentukan personil polisi sebagaimana yang telah diamanatkan undang-undang. Upaya pembentukan figur ketokohan yang telah dilakukan oleh Polres Langsa melalui sejumlah agenda baik pendisiplinan dan lain sebagainya tentunya akan menambah kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian secara umum.

D. Hambatan Humas Dalam Meningkatkan Citra Polisi

Berdasarkan hasil analisis data melalui wawancara dan observasi, ditemukan beberapa hambatan yang kerap dialami oleh pihak Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra polisi. Hambatan tersebut merupakan problematika umum yang bersifat klasik. Terdapat juga beberapa problematika baru terkait media yang digunakan, namun motif permasalahan masih tidak jauh berbeda dari berbagai permasalahan yang telah dilalui sebelumnya. Untuk itu, penulis dapat simpulkan ada tiga hambatan pokok yang dihadapi oleh Humas Polres Langsa dalam menjalankan tugasnya dalam meningkatkan citra polisi di Polres Langsa antara lain sebagai berikut.

1. Minimnya instrumen liputan

Menurut Briptu Hendra Alfandi hambatan-hambatan yang dilalui humas polres langsa dalam menjalankan tugas-tugasnya

*“Kalo hambatannya ada bnyak juga sih, yang pertama tu kalo hambatan tu karena kita masih kurang alat untuk meliput gitu, seandainya pun ada masih sedikit dan operatornya masih jarang,”*⁵⁴

Minimnya instrumen liputan merupakan persoalan klasik namun sangat berpengaruh terhadap Humas Polres Langsa dalam melaksanakan tugasnya terkait peningkatan citra polisi. Berbagai perangkat yang umum digunakan sebagai sarana peliputan seperti kamera, *drone*, *videotrone*, dan lain sebagainya dinilai masih kurang untuk melakukan proses peliputan. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut menjadi tolak ukur efisien atau tidaknya kinerja divisi humas dalam meningkatkan citra polisi.

2. Kompetensi teknis yang masih terbatas

Briptu Hendra Al Fandi melanjutkan hambatan kedua yang sering dialami oleh pihak Humas Polres Langsa sebagai berikut.

*“Yang kedua tu kita masih punya kendala teknis, kayak yg tadi lah, kompetensi teknisnya tuh masih terbatas sekali, jadi kalo mau apa apa tu susah, sebenarnya bukan susah yg gimana-gimana juga, ya masih terbatas lah, kita belum bisa bergerak lebih leluasa ibaratnya.”*⁵⁵

Kompetensi teknis yang baik merupakan salah satu unsur yang diperlukan untuk menunjang kinerja Divisi Humas. Namun hal ini juga belum optimal pada instansi Polres Langsa khususnya Divisi Humas Polres Langsa.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Operator Humas Polres Langsa Briptu Hendra Alfandi pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Operator Humas Polres Langsa Briptu Hendra Alfandi pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

Kompetensi teknis tentunya berkaitan dengan kemampuan personil dalam mengoperasikan berbagai instrumen terkait peliputan maupun publikasi. Kemampuan personil Humas Polres Langsa sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Divisi Humas Polri, namun terdapat beberapa kendala yang sering timbul tanpa diduga sebelumnya. Terkait hal ini, pihak Humas Polres Langsa tidak menguraikan secara rinci mengenai kompetensi teknis yang belum optimal pada Humas Polres Langsa.

3. Perkembangan media digital yang masif dan cepat

Selanjutnya Briptu Hendra Al Fandi menguraikan secara panjang lebar terkait hambatan ketiga yang dihadapi pihak humas. Menurutnya, hambatan ini dianggap yang paling baru dan paling rumit serta membutuhkan kinerja ekstra dalam mengatasinya.

“Masalah ketiga ini yang paling parah, masalah yang ketiga tu gini, sekarang kan media udah berkembang pesat, media digital kayak sosmed ini yang paling ngaruh soalnya perkembangan nya paling cepat terus yang pake juga rame kan, sebenarnya sosmed ini banyak dampak positifnya kalo orang yang pakenya bener, tapi kan gak semua orang bener makenya, orang-orang gak bener inilah dalang yang membuat ribut banyak orang, ditambah lagi orang yang menerima info itu model telan bulat-bulat, wah hancur jadinya, kasus yang paling sering itu ya berita bohong atau hoax itu kan, itu berkembangnya cepat kali tu kalo yang kayak gitu, tapi ngatasinya tu ribet kali, kita harus cari satu-satu dari mana info itu berasal sampe ke akar-akarnya baru bisa mengungkap masalahnya apa dan gimana, makanya masalah yang ketiga ini sebenarnya yang lumayan susah diatasi padahal kan kelihatannya sepele bagi masyarakat umum. Hambatan yang lain ada sih, banyak malah, tapi yang paling ngaruh ya tiga masalah umum ini. Hambatan yang lain juga gak jauh-jauh dari yang tiga ini konteksnya.”⁵⁶

Pada masa perkembangan teknologi yang super cepat tentunya berpengaruh terhadap berkembang media digital. Perkembangan media digital

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Operator Humas Polres Langsa Briptu Hendra Alfandi pada tanggal 11 januari 2021 di Polres Langsa.

yang masif dan cepat berdampak pada mudahnya proses komunikasi. Namun, terdapat dampak negatif dari masifnya perkembangan media digital.

E. Analisis Teori Dan Hasil Penelitian

Sumber data primer dan data sekunder dianalisis sesuai dengan kerangka teori yang telah ditetapkan pada awal penelitian. Kerangka teori menjadi acuan sekaligus landasan dalam melakukan penelitian ini. Namun, kerangka teori yang dimaksud bersifat fleksibel dan tidak mengikat secara mutlak.

Berdasarkan kerangka teori yang telah diuraikan sebelumnya, setidaknya terdapat empat aspek yang umumnya harus terpenuhi oleh praktisi humas dalam melaksanakan tugasnya.

1. Peran Sebagai Komunikator

Hasil analisis sumber data baik yang berasal dari data primer dan data sekunder menunjukkan bahwa Humas Polres Langsa telah memenuhi fungsi dan perannya sebagai komunikator.

2. Pembentuk Relasi

Hasil analisis baik yang bersifat wawancara dan observasi menegaskan bahwa pihak Humas memiliki eksistensi yang cukup dalam membentuk relasi. Sebagai salah satu instansi publik yang berperan pada banyak lini aktivitas, tentunya pihak kepolisian memerlukan hubungan kerjasama dengan berbagai instansi atau lembaga lainnya untuk mempermudah kinerja dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.

3. Penunjang Kegiatan Eksternal

Berdasarkan hasil analisis, aspek penunjang kegiatan eksternal yang merupakan bagian dari peran utama humas juga terlaksana oleh pihak Humas Polres Langsa. Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa pihaknya selalu berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan eksternal yang diselenggarakan oleh instansi baik secara berkala maupun temporer.

4. Pembentuk Citra

Sebagai salah satu aspek penting dalam melakukan perannya, aspek pembentuk citra merupakan fokus utama yang dibahas pada penelitian ini. Secara garis besar, peran pembentuk citra telah dipenuhi oleh pihak Humas Polres Langsa.

Berdasarkan uraian di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa hasil analisis data di lapangan baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi menunjukkan bahwa hasil analisis tersebut sesuai dengan teori yang digunakan sebagai acuan pada penelitian ini. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Humas Polres Langsa telah berperan baik sesuai dengan aspek-aspek yang telah ditetapkan oleh kerangka teori yang digunakan. Di sisi lain, kerangka teori yang digunakan dianggap berhasil dan sesuai dengan temuan pada penelitian ini.

BAB V:

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui serangkaian proses penelitian dapat disimpulkan beberapa hal berkaitan dengan peran dan hambatan yang dialami oleh Humas Polres Langa dalam meningkatkan citra kepolisian. Berikut ini pemaparan mengenai peran dan hambatan tersebut secara komprehensif.

1. Peran Humas dalam Meningkatkan Citra

Berikut ini beberapa peran Humas Polres Langa dalam meningkatkan citra kepolisian secara garis besar sesuai dengan kebutuhan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya.

- a. Peran humas sebagai komunikator, dalam hal ini humas bertanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan penerangan umum, menyelenggarakan penerangan satuan, produksi bahan penerangan, melakukan dokumentasi dan penelitian, dan menciptakan opini public yang positif dan menguntungkan.
- b. Peran Humas dalam membentuk relasi, berikut ini beberapa kewajiban Humas terkait pembentukan relasi, diantaranya membentuk relasi dengan pemerintah, membangun relasi dengan komunitas sosial, membentuk relasi dengan Lembaga Swadaya Masyarakat dan membangun relasi dengan media massa.

- c. Peran Humas dalam menunjang kegiatan eksternal, dalam hal ini Humas berperan aktif dalam bertindak sebagai penasihat ahli, bertindak sebagai fasilitator komunikasi, bertindak sebagai fasilitator dalam hal pemecahan masalah dan bertindak sebagai teknisi komunikasi.
- d. Peran Humas dalam membentuk citra, Adapun hal yang berkaitan dengan peran ini diantaranya dalam hal manajemen media, mengunggah prestasi polisi kepada publik, mengawasi dan mengelola opini publik dan membentuk figur ketokohan polisi yang positif.

2. Hambatan Humas dalam Meningkatkan Citra

Berikut inibeberapa hal yang menjadi penghambat pihak Humas Polres Langsa dalam meningkatkan citra kepolisian, diantaranya sebagai berikut.

- a. Minimnya instrumen liputan,
- b. Kompetensi teknis yang masih terbatas, dan
- c. Perkembangan media digital yang massif dan cepat.