

**PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF  
LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi sebagian persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**Disusun Oleh:**

**Siti Hoirun Nisak**

**14802249002**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2018**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

#### **SKRIPSI**

Oleh :

**SITI HOIRUN NISAK  
NIM. 14802249002**



Telah disetujui,  
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "JP".

Prof. Dr. Muhyadi  
NIP. 195301301979031002

## PENGESAHAN

### PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDА DIY

#### SKRIPSI

Oleh :

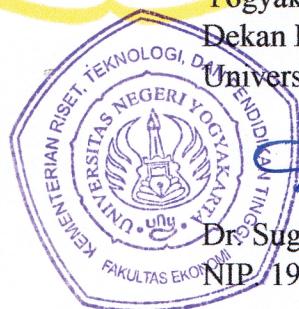
Siti Hoirun Nisak  
NIM. 14802249002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 2 Juli 2018 dan  
dinyatakan lulus

#### TIM PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Rr. Chusnu Syarifa Diah Kusuma, M.Si	Ketua Penguji		12 - 7 - 2018
Prof. Dr. Muhyadi	Sekretaris Penguji		11 - 7 - 2018
Dra. Rosidah, M.Si	Penguji Utama		11 - 7 - 2018

Yogyakarta, 13 Juli 2018  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 0028

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Siti Hoirun Nisak  
NIM : 14802249002  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : PERAN HUMAS DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF  
LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dalam mengikuti tata penulisan ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 Mei 2018

Yang Menyatakan,



Siti Hoirun Nisak  
NIM. 14802249002

## **MOTTO**

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan  
(QS. Al-Insyirah : 6)

Terus berjuang, terus berusaha, jangan pernah takut untuk menjadi diri sendiri.  
(Penulis)

Jangan menyerah sebelum mendapatkannya  
(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayahnya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

Karya kecil ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Bapak Toimin dan Ibu Jamsih, orangtua yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, dorongan semangat, dan finansial serta mendoakan sehingga karya ini dapat selesai.
- ❖ Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta

## **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

**Oleh :**  
**Siti Hoirun Nisak**  
**NIM : 14802249002**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan di Bidang Humas Polda DIY. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Kasubbag Perencanaan dan Administrasi, Kasubbid Penerangan Masyarakat, dan Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Teknik analisis data yaitu analisis interaktif dengan tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY yaitu: 1) peran humas sebagai komunikator terhadap publik internal berupa koordinasi persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan serta pembuatan dan penyebaran majalah *Tribrata news* ke seluruh Polres di DIY, sedangkan komunikasi dengan publik eksternal dapat berupa wawancara, jumpa pers, dan *talkshow*, serta media yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada publik menggunakan *website* dan media sosial, 2) peran humas sebagai pembina hubungan yaitu menciptakan hubungan yang baik melalui kegiatan dengan lembaga penyiaran/pers, lembaga pemerintahan, dan lembaga non pemerintahan, 3) peran humas dalam rangka *back up management* yaitu melakukan publikasi kegiatan dan menjadi juri bicara untuk bidang/satuan kerja lain dalam kegiatan jumpa pers/wawancara. Hambatan humas dalam menjalankan peran untuk meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY yaitu: 1) kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi, 2) kerjasama internal yang dilakukan humas dengan satuan kerja/bidang lain sering terhambat karena adanya kegiatan insidental dari Polri, 3) komunikasi humas sering tidak memahami isi pesan yang disampaikan, 4) sering terjadi pengaturan ulang jadwal wawancara dengan wartawan karena adanya kegiatan insidental dari Polri, 5) mutasi kerja petugas humas, 6) adanya pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian, 7) meningkatnya penyebaran berita *hoax*. Upaya mengatasi hambatan yaitu: 1) mengadakan pelatihan jurnalistik dan teknologi informasi kepada petugas humas, 2) satuan kerja/bagian di Polda DIY membuat *database* untuk memudahkan humas mencari data, 3) melakukan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal, 4) petugas humas yang lama melakukan komunikasi aktif dengan petugas humas yang baru, 5) penyebaran poster waspada berita palsu/*hoax*.

**Kata Kunci : Peran Humas, Citra**

## **THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS TO IMPROVE POSITIVE IMAGE OF POLICE INSTITUTION IN POLDA DIY**

*by :*  
**Siti Hoirun Nisak**  
**NIM. 14802249002**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of public relations in order to improve the positive image of police agencies in Polda DIY.*

*This research is a qualitative descriptive research conducted in Public Relations Division of Yogyakarta Regional Police. Research subjects in this study are Head of Planning and Administration, Head of Public Information, and Head of Information Management and Documentation. Data analysis technique is interactive analysis with stages: data reduction, data presentation, and conclusion. Data analysis technique used is triangulation technique of source and triangulation technique.*

*The result of research shows that the role of public relations in order to improve the positive image of police institution in Polda DIY are: 1) public relations role as a communicator to the internal public in the form of coordination preparation of activities to be carried out as well as the creation and dissemination of Tribrata news magazines to all Polres in Yogyakarta, while communication with external public can be interviews, press conferences and talk shows, and media used in information to the public using websites and social media, 2) the role of public relations as a fostering relationship is to create good relationships through activities with broadcasters / press, government agencies, and non govertment activities, 3) the role of public relations in the framework of back up management is to publicize activities and become a spokesman for the field / other work units in the activities of a press conference / interview. PR obstacles in carrying out the role to improve the positive image of police institution in Polda DIY that is, 1) lack of competent human resources in information technology, 2) internal cooperation conducted by public relations with other work units / fields is often hampered by the incidental activities of the Police, 3 ) communicants often do not understand the content of the message, 4) frequent re-schedule of interviews with journalists because of the incidental activities of the Police, 5) mutation of public relations officers, 6) violations committed by members of the police, 7) increased distribution of hoax news. The effort to overcome obstacles is 1) to conduct journalistic training and information technology to the staff, 2) work unit / section in Polda DIY create database to facilitate public relations to find data, 3) make good communication with external public, 4) in the case of work mutation, the old public relations officer communicates actively with the new public relations officer, 5) the spreading of posters alert fake news/hoax.*

**Keywords:** *Role of Public Relations, Image*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya karena Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di POLDA DIY”. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi UNY yang telah berkenan memberikan izin penelitian tugas akhir skripsi ini.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Prof. Dr. Muhyadi, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Rosidah, M.Si, selaku Dosen Penguji Utama yang selalu memberikan arahan dan masukan sehingga dapat menyelesaikan perbaikan skripsi ini.
6. Rr. Chusnu Syarifa Diah Kusuma, M.Si, selaku Dosen Ketua Penguji yang selalu memberikan dukungan dan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Brigjen Polisi Drs. Ahmad Dofiri, M.Si., selaku Kapolda DIY yang telah berkenan memberikan izin penelitian di Polda DIY.
8. AKBP Yulianto, S.I.K., M.Sc., selaku Kabid Humas Polda DIY yang telah memberikan izin serta arahan dalam melakukan penelitian di Bidang Humas Polda DIY.
9. Kompol Sri Sumarsih, selaku Kasubbid Pelayanan Masyarakat dan koordinator penelitian di Bidang Humas Polda DIY yang selalu memberikan arahan serta mengatur jadwal sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
10. Semua pihak di Polda DIY yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
11. Mbak Rusmiyatun dan keluarga yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

12. Dovie Arga Aprillyas, Dwi Ros Indah, Arifah Apriliyani, Rifka Annisa Maulidina, Dewi Maryati, dan Syakirina Rahma yang selalu memberikan dorongan semangat.
13. PHPI BEM KM UNY 2017 yang selalu menemani dalam berjuang dan senantiasa memberikan dukungan.
14. Teman-teman KKN kelompok B46 tahun 2017 dan PPL UTM 2017 yang selalu memberikan doa dan dorongan semangat.
15. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2014 yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
16. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, dukungan dan bimbingan, semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat yang sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 21 Mei 2018  
Penulis,

Siti Hoirun Nisak  
NIM. 14802249002

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	9
A. Deskripsi Teori .....	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	28
C. Kerangka Pikir.....	31
D. Pertanyaan Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	34
A. Desain Penelitian .....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Teknik Analisis Data .....	36
F. Teknik Keabsahan Data.....	37

<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	77
<b>LAMPIRAN.....</b>	80

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	32
Gambar 2. Struktur organisasi Polda .....	42
Gambar 3. Struktur organisasi Bidang Humas Polda DIY .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Observasi .....	81
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	83
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	86
Lampiran 4. Hasil Wawancara .....	91
Lampiran 5. Dokumentasi.....	108

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melindungi dan menjadi pelayan untuk masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh kepolisian antara lain pembuatan/perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pembuatan/perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembuatan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), pengajuan perijinan kegiatan, serta pengajuan perijinan senjata.

Selain melakukan pelayanan kepada masyarakat, polisi juga bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam lingkungan masyarakat. Dengan demikian, polisi dituntut untuk lebih dekat dengan masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dan masyarakat. Polisi dan masyarakat dapat bekerjasama dalam pemberantasan berbagai pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang marak terjadi guna terciptanya kondisi Negara Indonesia yang aman. Walaupun hubungan polisi dan masyarakat sangat penting, namun tidak

dapat dipungkiri bahwa tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin berkurang disebabkan adanya persepsi negatif masyarakat pada tubuh polisi.

Persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian tersebut dapat dilihat dari hasil survei yang dilakukan oleh *Transparency International* Indonesia (TII) selama Juni – Desember 2012 pada 1.012 anak muda di Jakarta usia 16 – 30 tahun yang menyatakan bahwa 66% responden menganggap kepolisian buruk dan dipenuhi korupsi, sementara 34% mengatakan instansi kepolisian baik dan bebas korupsi (<https://www.merdeka.com/peristiwa/survei-tii-citra-polisi-buruk-dan-korup-di-mata-anak-muda.html>), diakses pada 26 Januari 2018 pukul 19.53 WIB). Selain itu pada tahun 2015 citra kepolisian juga dirasakan mengalami penurunan, dalam pidatonya Kapolda Metro Jaya, Irjen Polisi Tito Karnavian menyampaikan bahwa ada kecenderungan menurunnya kepercayaan publik kepada lembaga kepolisian yang disebabkan oleh pelayanan publik yang kurang baik.

Saya bicarakan citra Polri. Kita harus cermati betul. Hasil survei suara pandangan masyarakat di media, adanya kecenderungan kepercayaan publik kepada Polri ini menurun, Penyebabnya mulai dari pelayanan publik yang kurang bagus. Saat masyarakat melapor polisi, pilih-pilih. Yang tidak kasih uang, kita sepelekan, Dalam pelayanan SIM masih banyak calo. Harganya didongkrak naik. Kemarin Pak Kabid Propam nangkap anggota, yang mematok harga SIM sampai Rp 600 ribu. Saya sampaikan, langsung diproses itu, cukup banyak di bidang reserse. Nah ini kalau dibiarkan dapat berakibat buruk, kepercayaan publik yang jatuh dan turun dapat merugikan organisasi Polri. Risiko macam-macam, status Polri bisa digugat, agar ditempatkan kembali di bawah kementerian, Dulu di zaman orde baru kita bagian dari penguasa, tapi sekarang kita kembalikan ke tugas awalnya mengawal dan melayani masyarakat.

(<http://news.liputan6.com/read/2267010/kapolda-metro-kepercayaan-publik-pada-polisi-menurun>, diakses pada 26 Januari 2018 pukul 20.05 WIB)

Irjen Polisi Tito Karnavian telah dilantik menjadi Kapolri pada bulan Juli 2016. Kapolri mencoba untuk memfokuskan perbaikan citra dalam tubuh polri. Seperti yang dikutip dari halaman (<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20161011182345-12164821/tito-fokus-perbaiki-citra-kepolisian-di-masyarakat>, diakses pada 26 Januari 2018 pukul 21.00 WIB) Kapolri menyampaikan bahwa “Legitimasi kepada Polri menurun. Kebijakan yang saya ambil, sama-sama dijalankan. Polri harus bisa menaikkan kepercayaan publik”.

Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) merupakan alat negara yang dibentuk untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka terciptanya keamanan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak kepolisian dalam meningkatkan rasa aman di DIY seperti pelayanan pos polisi, sms *online*, *call center*, penyebaran informasi di media sosial, serta pelayanan administrasi di markas/kantor. Namun pelayanan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan mengungkapkan bahwa selama tahun 2017 total masyarakat yang mengakses Ombudsman RI (ORI) DIY sejumlah 2.723. Dari jumlah tersebut, pelayanan publik yang paling banyak dilaporkan adalah

Pemerintah Daerah dan Kepolisian RI. Setidaknya dari seluruh jumlah laporan yang diterima ORI, pemerintah daerah memiliki persentase 31,78% dan Kepolisian RI 17,76% dari seluruh jumlah laporan masyarakat (<http://jogja.tribunnews.com/2018/01/11/sepanjang-2017-pemda-dan-polisi-jadi-instansi-yang-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat-diy> diakses pada tanggal 20 Januari 2018 pukul 13.50 WIB).

Selain pelayanan publik yang belum dirasakan oleh seluruh masyarakat, lembaga kepolisian juga harus menerima kenyataan bahwa belakangan ini ada beberapa oknum polisi yang melakukan pelanggaran hukum seperti penyalahgunaan narkoba dan aksi ricuh dengan masyarakat. Pada bulan Januari 2018 yang lalu, seorang oknum polisi berpangkat Brigadir yang bertugas di Polres Kulon Progo dibekuk tim Direktorat Reserse Narkoba Polda DIY ketika sedang membawa sabu (<http://kulonprogo.sorot.co/berita-5564-oknum-polisi-tertangkap-bawa-sabu-ternyata-bekas-satuan-narkoba.html> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.30 WIB). Sedangkan pada tanggal 9 Juni 2017 ada 3 (tiga) oknum polisi dan beberapa mahasiswa yang terlibat kerusuhan di kedai kopi di Sleman DIY yang mengakibatkan satu mahasiswa tewas. (<https://regional.kompas.com/read/2017/06/11/08133091/mahasiswa.dan.polisi.ribut.di.kedai.kopi.satu.orang.tewas> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.40 WIB). Adanya beberapa oknum polisi yang melakukan pelanggaran hukum menjadi tantangan bagi lembaga kepolisian. Jika kasus tersebut tidak ditindaklanjuti secara tepat, maka akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga kepolisian.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menganggap lembaga kepolisian dipenuhi korupsi dan belum dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan. Selain itu, adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh oknum polisi membuat citra kepolisian semakin menurun. Dalam lembaga kepolisian, yang bertugas untuk menjaga citra lembaga adalah bidang hubungan masyarakat (humas). Sesuai dengan visi Bidang Humas Polda DIY yaitu mampu menjadi penjuru untuk mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta opini positif guna mewujudkan citra Polri, maka dari itu peran humas sangat dibutuhkan dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian. Humas dituntut untuk mengetahui segala informasi yang ada di internal lembaga dan kemudian diolah agar dapat disajikan kepada publik dengan baik.

Menurut hasil *pra survey* di Bidang Humas Polda DIY, dapat diketahui bahwa salah satu kegiatan humas yang dapat dijadikan ajang untuk menyampaikan informasi dan klarifikasi terkait berbagai kasus yang sedang diproses oleh kepolisian ialah konferensi pers bersama media. Namun hambatan yang sering terjadi dalam kegiatan konferensi pers adalah adanya perubahan jadwal pimpinan secara mendadak sehingga harus mengatur ulang jadwal bersama media.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di Polda DIY”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Masyarakat masih memiliki persepsi negatif terhadap lembaga kepolisian.
2. Masyarakat menilai pelayanan publik yang dilakukan kepolisian belum baik.
3. Pelaksanaan kegiatan kehumasan sering terhambat karena perubahan jadwal pimpinan.
4. Beberapa oknum polisi terlibat kasus pelanggaran hukum sehingga dapat menurunkan citra positif kepolisian.

## **C. Pembatasan Masalah**

Permasalahan yang berkaitan dengan peran kehumasan cukup luas sehingga tidak dapat dikaji secara lengkap dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini hanya difokuskan pada peran kehumasan dalam rangka meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang sudah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran humas dalam upaya meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY?”.

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran yang dilakukan humas Polda DIY dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan dan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan keilmuan dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

#### **b. Bagi Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY)**

Data yang diperoleh dijadikan bahan evaluasi pengembangan lebih lanjut mengenai kehumasan di Polda DIY.

#### **c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta**

1) Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan koleksi perpustakaan dan bahan bacaan mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta secara umum dan Pendidikan Adminisrasi Perkantoran secara khusus.

- 2) Hasil Penelitian ini dijadikan bahan refrensi dan acuan penelitian berikutnya mengenai peran humas di lembaga kepolisian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Hubungan Masyarakat**

###### **a. Pengertian Hubungan Masyarakat**

Hubungan masyarakat (humas) yang dalam istilah bahasa Inggris disebut *public relations* merupakan kegiatan yang berupa komunikasi dua arah antara lembaga dan publiknya guna mencapai tujuan tertentu. Rex Harlow (Ruslan, 2005: 120) menjelaskan bahwa hubungan masyarakat adalah :

Komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama serta pemenuhan kepentingan bersama.

Komunikasi dua arah secara timbal balik adalah komunikasi yang dilakukan secara aktif antara lembaga dan publiknya. Melalui komunikasi dua arah, lembaga dapat mengetahui keinginan dan aspirasi publik terhadap lembaga sehingga dapat mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya *The British Institute of Public Relations* (Nwanne Ben, 2015: 10) menjelaskan bahwa “*Public relations is the deliberate planned and sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its various public.*” Pendapat tersebut memiliki arti bahwa humas

merupakan usaha yang sungguh-sungguh, terencana, dan berkesinambungan antara organisasi dan publiknya. Sedangkan Moore Frazier (2005: 6) menjelaskan bahwa :

Humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui intrerpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa humas adalah kegiatan komunikasi dua arah secara timbal balik, terencana, dan berkesinambungan yang dilakukan oleh lembaga dengan publiknya guna memperoleh saling pengertian serta tercapainya tujuan lembaga.

### **b. Peran Hubungan Masyarakat**

Peran humas yang paling utama adalah menjadi komunikator dengan cara memberikan informasi terkait kegiatan dan aktivitas lembaga kepada publik, memperkenalkan produk atau layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Selain itu humas juga berperan menerima aspirasi atau mendengarkan keinginan publik terhadap lembaganya. Semua aspirasi dan kritik dari masyarakat dianalisis dan didiskusikan dengan pimpinan sehingga menghasilkan solusi yang tepat.

Menurut Vercic Dejan, et al (2001: 380) peran humas terbagi menjadi (4) empat, yaitu :

- 1) *Managerial*  
*To develop strategies to maintain relations with public groups in order to gain public trust and/or mutual understanding.*
- 2) *Operational*  
*To prepare a means of communication for the organization (and its members) in order to help the organization formulate its communications.*
- 3) *Reflective*  
*To analyze changing standards and values in society and discuss these with the members of the organization, in order to adjust the standards and values of the organization regarding social responsibility and legitimacy.*
- 4) *Educational*  
*To help all the members of the organization to become communicatively competent, in order to respond to social demands.*

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diterjemahkan bahwa peran humas terbagi menjadi 4 (empat) yaitu :

- 1) Manajerial  
Mengembangkan strategi untuk menjaga hubungan dengan kelompok masyarakat agar dapat mendapatkan kepercayaan publik dan/atau saling pengertian.
- 2) Operasional  
Menyiapkan sarana komunikasi bagi organisasi (dan anggota) untuk membantu organisasi merumuskan komunikasinya.
- 3) Reflektifitas  
Menganalisis standar dan nilai perubahan pada masyarakat dan membahas hal tersebut bersama anggota organisasi untuk

menyesuaikan standar dan nilai organisasi tentang tanggung jawab sosial serta legitimasi.

#### 4) Pendidikan

Membantu semua anggota organisasi agar lebih komunikatif dan kompeten dalam merespon tuntutan sosial.

Dalam menjalankan perannya, humas perlu memperhatikan strategi atau visi yang tepat guna mendapatkan hubungan yang baik dengan publiknya, merencanakan komunikasi yang baik antara lembaga dan publiknya, menganalisis perubahan nilai pada masyarakat kemudian mendiskusikannya didalam internal lembaga, serta membantu seluruh anggota organisasi untuk menjadi komunikatif.

Sedangkan menurut Ruslan (2005: 10) ada 4 (empat) peran utama hubungan masyarakat, yaitu sebagai *communicator*, membina *relationship*, *back up management*, serta membentuk *corporate image*. Peran humas sebagai *communicator* atau penghubung ialah humas memiliki peran untuk menghubungkan lembaga yang diwakili dengan publiknya. Peranan humas dalam membina *relationship* atau hubungan yaitu usaha untuk membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Humas juga berperan sebagai *back up management* yakni sebagai pendukung kegiatan departemen atau bagian lain dalam lembaga. Peran humas sebagai pembentuk *corporate image*

berarti humas memiliki peran dalam membentuk citra bagi organisasi atau lembaganya.

### c. Tujuan Hubungan Masyarakat

Tujuan humas adalah menciptakan hubungan yang baik antara lembaga dengan publiknya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga terkait. Menurut Cahyaningsih (2015: 18) tujuan humas adalah “menciptakan kesan atau citra positif organisasi, lembaga atau perusahaan terhadap masyarakat.” Pembentukan citra positif yang menguntungkan lembaga merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh humas.

Selanjutnya menurut Anggoro (2005: 71) tujuan humas sebagai berikut :

- 1) Untuk mengubah citra umum dimata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- 2) Untuk meningkatkan bobot/kualitas para calon pegawai (perusahaan) atau anggota (organisasi) yang hendak direkrut.
- 3) Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- 4) Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas serta membuka pasar-pasar baru.
- 5) Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana perusahaan untuk menerbitkan saham baru atau saham tambahan.
- 6) Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan itu dengan khalayaknya.
- 7) Untuk mendidik para pengguna atau konsumen agar mereka lebih efektif untuk mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan.

- 8) Untuk meyakinkan khalayak bahwasanya perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadi suatu krisis.
- 9) Untuk meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam rangka menghadapi risiko pengambilalihan oleh pihak lain di bursa saham.
- 10) Untuk menciptakan identitas perusahaan atau citra lembaga yang baru.
- 11) Untuk menyebarluaskan aneka informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan/organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.
- 12) Untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor dari suatu acara.
- 13) Untuk memastikan bahwasanya para politisi atau pihak pemerintah benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif.
- 14) Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan oleh perusahaan agar masyarakat mengetahui bahwa perusahaan tersebut mengutamakan kualitas dalam berbagai hal.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan humas ialah menjalin hubungan yang baik dengan pihak eksternal dan internal lembaga serta menyebarluaskan berbagai macam informasi dari lembaga guna tercapainya tujuan lembaga.

#### **d. Proses Hubungan Masyarakat**

Hubungan masyarakat merupakan salah satu unsur yang penting dalam suatu organisasi. Dengan kata lain, humas merupakan indera bagi suatu organisasi. Menurut Isbianti (2010: 44) “humas tidak hanya diperlukan didalam organisasi komersial tetapi juga organisasi yang sifatnya sosial sehingga setiap tahap-tahap dalam proses humas penting untuk dilakukan.”

Tahap-tahap proses kegiatan humas menurut Cutlip dan Center (Irianta Yosal&Yani, 2006: 8) terdiri atas :

- 1) Pendefinisian permasalahan
- 2) Perencanaan dan program
- 3) Aksi dan komunikasi
- 4) Evaluasi program

Tahap-tahap proses kegiatan humas tersebut bertujuan untuk memudahkan tercapainya tujuan humas. Sedangkan Lesly (Irianta Yosal&Yani, 2006: 8) menjelaskan lebih rinci tahapan-tahapan dalam proses humas yang bersifat sirkular/siklikal dan berkesinambungan sebagai berikut :

- 1) Analisis iklim umum sikap dan relasi organisasi dengan lingkungannya.
- 2) Menentukan sikap setiap kelompok terhadap organisasi.
- 3) Analisis kondisi opini.
- 4) Antisipasi masalah-masalah potensial, kebutuhan, atau peluang.
- 5) Perumusan kebijakan.
- 6) Perencanaan sarana guna memperbaiki sikap satu kelompok.
- 7) Pelaksanaan kegiatan yang terencana.
- 8) Umpulan balik, evaluasi dan penyempurnaan.

Berdasarkan pendapat mengenai tahapan-tahapan dalam proses humas tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa proses kegiatan humas dapat dimulai dari analisis permasalahan yang terjadi melalui pengumpulan informasi yang didapat dari berbagai macam sumber termasuk opini dari setiap kelompok dalam organisasi. Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi, maka langkah selanjutnya adalah merumuskan kebijakan dan program yang sesuai dengan permasalahan tersebut. Kebijakan dan program

yang telah dibuat kemudian dilaksanakan oleh humas sehingga mendapatkan umpan balik dan siap untuk tahap evaluasi.

#### e. Hubungan Masyarakat Lembaga Pemerintahan

Bidang kehumasan di sebuah lembaga pemerintahan merupakan keharusan secara fungsional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempubliskan kegiatan atau aktivitas lembaga tersebut yang ditujukan kepada pihak dalam maupun luar lembaga. Menurut Lee Mordecai (2013: 519) “*Pedagogy in government public relations needs to be based on real a world of practice that shows how public relations can contribute to doing side of public administration.*” Artinya, pedagogi dalam humas pemerintah perlu didasarkan pada praktik yang menunjukkan kontribusi humas dalam melakukan administrasi publik.

John D. Millett (Ruslan, 2004: 100) menyatakan bahwa pada umumnya tugas dari pihak humas lembaga pemerintahan antara lain:

- 1) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, berbagai keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspirations*).
- 2) Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya yang dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).
- 3) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperolah antara hubungan publik dengan para aparatur pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).

- 4) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Tugas humas dalam lembaga pemerintahan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh lembaga terkait. Meskipun bukan lembaga komersil, lembaga pemerintahan juga membutuhkan kepercayaan masyarakat guna menjaga citra kepemimpinan pada suatu pemerintahan. Menurut Sweetser Kaye (2010: 296) “*interpersonal relationships, organization-public relationships should satisfy the needs of the public and their expectations.*” Artinya, hubungan interpersonal, hubungan organisasi-publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan harapan mereka. Maka dari itu, untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, langkah awal yang dapat dilakukan oleh humas adalah mencari tahu keinginan dan menampung aspirasi masyarakat. Setelah mengetahui keinginan masyarakat, humas dapat memberikan saran kepada pimpinan mengenai hal yang menjadi keinginan masyarakatnya sehingga terjadi hubungan memuaskan yang diperolah antara masyarakat dan lembaga pemerintahan terkait.

Menurut Dimock dan Koeing (Ruslan, 2004: 100), tugas-tugas dari pihak humas lembaga pemerintahan adalah sebagai berikut :

- 1) Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
- 2) Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam pertisipasinya atau ikut serta dalam pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang seperti sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
- 3) Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian daria paratur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara dan dipertahanakan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

Pada dasarnya tugas pokok humas adalah bertindak sebagai komunikator, menjadi penghubung antara lembaga/organisasi dengan publiknya, serta membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak sehingga menciptakan citra atau opini publik yang menguntungkan untuk lembaga. Secara garis besar, humas mempunyai peran ganda yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi sesuai dengan kebijakan lembaga kepada masyarakat, sedangkan fungsi kedalam wajib menyerap aspirasi atau opini masyarakat tersebut untuk diserasikan guna mencapai tujuan lembaga.

Menurut Ruslan (2004: 102) fungsi pokok humas pemerintahan Indonesia pada dasarnya sebagai berikut :

- 1) Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- 2) Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan.
- 3) Menjadi komunikator sekaligus moderator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di suatu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik.
- 4) Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa humas memiliki tugas taktis dan strategis. Tugas secara taktis humas dapat berupa penyampaian pesan-pesan dan informasi kepada masyarakat umum sebagai target sasarannya. Dalam tugas strategis humas berperan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, memberikan ide/gagasan dalam menukseskan program kerja lembaga yang bersangkutan.

## **2. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Dalam kehidupan sehari-hari setiap manusia pasti melakukan komunikasi baik secara langsung atau tidak langsung. Komunikasi diartikan sebagai kegiatan penyampaian pesan dan informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, diantara orang tersebut ada yang bertindak sebagai pengirim pesan atau informasi dan ada yang berperan sebagai penerima pesan.

Biagi Shirley (1988: 12) menjelaskan bahwa “*Communication is the act of sending ideas and attitudes from one person to an other.*” Artinya, komunikasi merupakan tindakan untuk mengirim gagasan dan sikap dari satu orang ke orang lain. Tindakan yang dilakukan dalam komunikasi merupakan tindakan yang penuh strategi sehingga pesan atau gagasan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan (komunikan).

Selanjutnya Dwihartanti (2004: 2) menjelaskan bahwa :

Komunikasi pada umumnya didefinisikan sebagai kegiatan saling bertukar pendapat atau hubungan antara manusia, baik individu maupun kelompok. Komunikasi manusia merupakan proses pembentukan makna di antara dua orang atau lebih.

Sedangkan menurut Gie (1982: 18) komunikasi merupakan suatu proses kegiatan penataan yang berupa penyampaian warta dari seseorang kepada pihak lain dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses

penyampaian pesan atau informasi yang memiliki makna antara satu pihak ke pihak lainnya secara strategis guna mencapai tujuan tertentu.

### **b. Komponen Komunikasi**

Secara umum komponen utama dalam proses komunikasi ialah adanya komunikator (orang yang mengirim pesan), komunikan (orang yang menerima pesan) dan pesan atau informasi yang disampaikan. Secara lebih rinci Suranto (2010: 5) menjelaskan bahwa komponen dalam komunikasi terbagi menjadi 6 (enam), yaitu:

- 1) Komunikator, sumber informasi (*source*)  
Komunikator ialah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan tersebut diproses melalui pertimbangan dan perencanaan dalam pikiran. Proses mempertimbangkan dan merencanakan tersebut berlanjut kepada proses penciptaan pesan. Dengan demikian seorang komunikator menciptakan pesan, untuk selanjutnya mengirimkannya dengan saluran tertentu kepada orang atau pihak lain.
- 2) Pesan (*message*)  
Pesan atau informasi merupakan sebuah komponen yang menjadi isi komunikasi. Pesan dapat berupa pesan verbal maupun non-verbal.
- 3) Saluran, media (*channel*)  
Media adalah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan.
- 4) Komunikan, penerima informasi (*receiver*)  
Komunikan atau penerima adalah pihak yang menerima pesan. Selain menerima pesan, komunikan juga menganalisis dan menafsirkan pesan sehingga dapat memahami makna pesan tersebut.

- 5) Umpam balik (*feedback*)  
Umpam balik merupakan respon atau tanggapan seseorang komunikan setelah mendapatkan terpaan pesan.
- 6) Gangguan (*noise/barrier*)  
Gangguan komunikasi seringkali terjadi, baik gangguan yang bersifat teknis maupun semantic. Adanya gangguan komunikasi ini dapat menyebabkan penurunan efektivitas proses komunikasi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa proses komunikasi yang baik tidak hanya terdiri dari unsur komunikan, komunikator dan pesan namun juga membutuhkan respon atau tanggapan dari komunikan sehingga dapat dilihat ketercapaian tujuan komunikasi. Selain itu penggunaan media komunikasi serta antisipasi gangguan dalam berkomunikasi juga harus dipertimbangkan.

### c. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam sebuah kerjasama termasuk kerjasama dalam lembaga atau organisasi. Ketercapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh setiap bagian atau divisi dalam lembaga atau organisasi tersebut. Menurut Pace&Don (2015: 31) komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Selanjutnya dijelaskan oleh Ruslan (2005: 106) bahwa dalam organisasi terdapat bentuk-bentuk komunikasi humas, yakni komunikasi antarpribadi dan komunikasi antar manajemen yang dapat dicontohkan sebagai berikut :

- 1) Pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang diterima dengan akurat serta jelas sumber-sumbernya.
- 2) Menyampaikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, misalnya untuk meminta persetujuan atasan dalam pelaksanaannya.
- 3) Memegang peranan penting dalam proses kepengawasan sebab kalau informasi yang diterimanya tidak akurat maka fungsi pengawasan tidak dapat dilaksanakan secara tepat dan realistik.
- 4) Untuk menetapkan sasaran dan tujuan, yaitu perlunya kesatuan pendapat atau konsesus bersama, baik secara individual maupun untuk pencapaian sasaran dan tujuan utama perusahaan/organisasi.

Menurut *The Jakarta Consulting Group* (Wijayanti, 2015: 89) pola komunikasi organisasi dapat menjadi salah satu karakteristik budaya perusahaan atau lembaga. Komunikasi antarpribadi dan antarmanajemen dapat mencerminkan karakteristik atau budaya sebuah lembaga. Selanjutnya menurut

Dwihartanti (2006: 8) pentingnya komunikasi organisasi dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Memunculkan rasa kesetiakawanan antar karyawan atau individu
- 2) Meningkatkan moral disiplin
- 3) Meningkatkan semangat kerja dan belajar
- 4) Informasi dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan dapat cepat diakses
- 5) Meningkatkan tanggung jawab
- 6) Menimbulkan toleransi atau saling pengertian
- 7) Meningkatkan kerjasama

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi/lembaga dapat berupa komunikasi antar individu maupun antar unit dalam rangka menunjang proses pencapaian tujuan organisasi/lembaga. Selain untuk menunjang ketercapaian tujuan organisasi, komunikasi dalam organisasi juga dapat mencerminkan budaya organisasi tersebut.

### **3. Citra**

#### **a. Pengertian Citra**

Citra merupakan pandangan masyarakat atau publik terhadap suatu hal. Ruslan (2005: 74) menyebutkan bahwa citra merupakan penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.

Selanjutnya Rahayu (2014: 20) menyebutkan bahwa citra adalah suatu pandangan seseorang terhadap sebuah objek misalnya suatu organisasi atau lembaga. Sedangkan menurut Anggoro (2005: 69) citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Citra tidak seharusnya dipoles agar lebih indah dari warna aslinya.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra merupakan kesan atau pandangan yang timbul pada masyarakat atau publik terhadap suatu hal berdasarkan kenyataan yang sesungguhnya. Citra positif yang direkayasa dan tidak sesuai dengan kenyataan akan mudah dideteksi oleh masyarakat sehingga menimbulkan persepsi yang buruk.

### **b. Jenis-jenis Citra**

Citra yang baik dari suatu organisasi akan mempunyai dampak yang menguntungkan, sedangkan citra yang jelek akan merugikan organisasi. Citra yang baik, artinya publik mempunyai kesan positif terhadap suatu organisasi, sedangkan citra yang kurang baik berarti publik memiliki kesan negatif.

Menurut Anggoro (2005: 59) citra dapat dibedakan menjadi 5 (lima) jenis, antara lain :

- 1) Citra bayangan  
Citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra ini seringkali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.
- 2) Citra yang berlaku  
Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra yang berlaku ditentukan oleh jumlah informasi yang dimiliki oleh pengaruh atau mereka yang mempercayainya.
- 3) Citra harapan  
Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra harapan dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yakni ketika publik belum memiliki informasi yang memadai.
- 4) Citra perusahaan  
Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan dan bukan merupakan citra atas produk atau pelayanan saja. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dalam bidang keuangan yang pernah diraih, kegiatan ekspor yang sukses, serta hubungan industri yang baik.
- 5) Citra majemuk  
Citra majemuk adalah citra yang disebabkan oleh masing-masing unit dan individu suatu organisasi yang memiliki perilaku tersendiri sehingga secara sengaja atau tidak mereka memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa jenis citra tersebut merupakan sebuah pandangan orang atau pihak tertentu terhadap suatu objek.

### **c. Citra Organisasi**

Citra organisasi merupakan pandangan masyarakat atau publik terhadap sebuah organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi atau lembaga pasti memiliki citra di masyarakat. Maka dari itu, salah satu hal yang harus dilakukan pimpinan organisasi adalah menjaga jangan sampai ada hal yang membuat mayoritas anggota masyarakat mempunyai persepsi yang salah tentang organisasinya sehingga menimbulkan citra negatif. Citra negatif akan merugikan organisasi karena citra menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai keputusan penting. Dengan demikian citra organisasi harus menjadi perhatian pimpinan organisasi. Pimpinan organisasi perlu mengupayakan agar persepsi masyarakat tidak jauh menyimpang dari apa yang diharapkan.

Selanjutnya dijelaskan oleh Satlita (2006: 4) bahwa lembaga atau organisasi yang memiliki citra dan reputasi yang bagus, pada umumnya memiliki 6 (enam) hal sebagai berikut :

- 1) Hubungan yang baik dengan pemuka masyarakat
- 2) Hubungan positif dengan pemerintah setempat
- 3) Rasa kebanggaan dalam organisasi dan diantara khalayak sasaran
- 4) Saling pengertian antara khalayan sasaran, baik internal maupun eksternal
- 5) Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra lembaga yang baik akan terbentuk dari hubungan yang baik antara lembaga terhadap pemuka masyarakat dan lembaga terhadap

pemerintah setempat. Selain itu, perlu juga untuk meningkatkan hubungan yang harmonis dalam internal lembaga sehingga dapat menumbuhkan rasa loyalitas staff terhadap lembaga.

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Medi Trilaksono Dwi Abadi dengan judul “Peran Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Manajemen Komunikasi Publik” pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bidang Humas telah melakukan kegiatan media relations dengan cukup baik. Dalam menjalankan fungsinya, Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai hal agar keharmonisan hubungan dengan media dapat terjaga. Kegiatan tersebut terbagi menjadi dua yaitu yang bersifat formal dan non formal. Pertama, aktivitas formal media *relations* diantaranya dengan melakukan *press release*, jumpa pers, kerjasama penulisan dengan media cetak, kerjasama dengan media elektronik dan mengadakan diskusi forum dengan pihakpihak tertentu yang bertujuan mewujudkan keamanan dan ketertiban di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kedua, kegiatan yang bersifat non formal diantaranya berupa, personal *relationship* (hubungan personal) dengan berbagai elemen masyarakat

dan kunjungan ke sekolah dalam pemberian edukasi seputar keamanan dan ketertiban.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ira Dwi Rahayu dengan judul “Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta” pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengemukakan bahwa humas memiliki 3 (tiga) peran yang dilakukan guna meningkatkan citra SMK YPKK 3 Sleman, yaitu humas sebagai penyampai informasi, humas sebagai pembina hubungan dengan publik, serta humas sebagai pembentuk citra. Kendala yang dihadapi oleh humas SMK YPKK 3 Sleman antara lain :
  - 1) Fungsi humas belum berfungsi secara maksimal karena pengurus humas mempunyai fungsi ganda yaitu merangkap sebagai guru mata pelajaran.
  - 2) Terbatasnya waktu yang dimiliki pengurus humas yang kadang tidak dapat melayani publik eksternal secara maksimal.
  - 3) Ketidakpuasan publik internal dengan hasil kerja humas.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ardiyat Ningrum Mustikasari dengan judul “*Strategi Public Relations* PT. Kompas Gramedia Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program Corporate Social Responsibility Bentara Budaya Jakarta)” pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Penelitian ini menemukan bahwa strategi aspek ekonomi dengan memberikan fasilitas kepada seniman, aspek legal

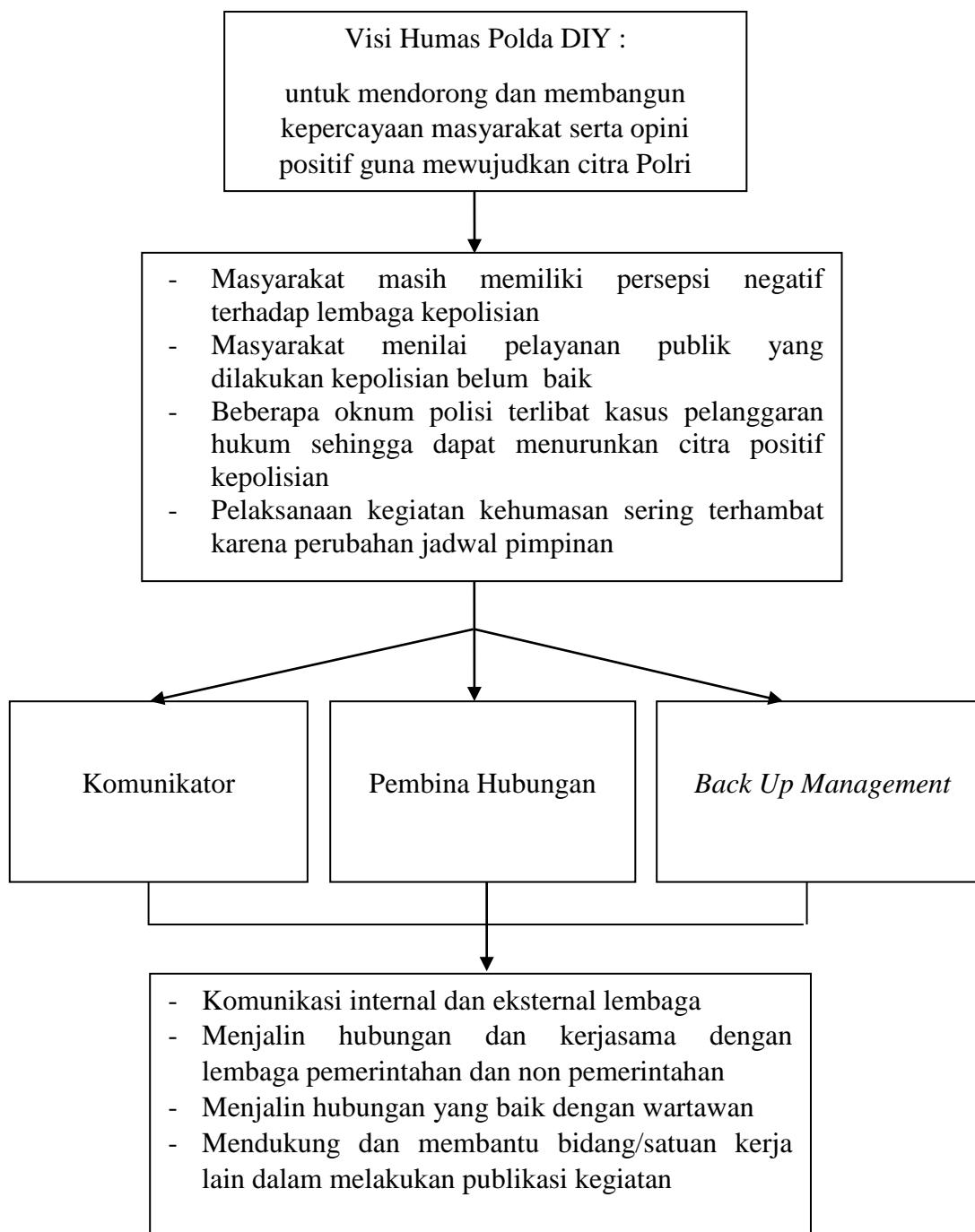
mendirikan komunitas Bentara Muda, aspek etika yaitu dewan curator sebagai tim penyeleksian dan aspek filantropis yaitu tidak mencari keuntungan secara finansial. Sedangkan dalam menjalankannya melalui beberapa tahapan, yaitu tahap perencanaan dengan dasar pemikiran Jakob Oetama, tahap evaluasi dilakukan setelah kegiatan berlangsung dan tahap pelaporan sebagai pengambilan keputusan. Sehingga citra yang dibangun oleh PT. Kompas Gramedia adalah jenis *corporate image* (citra perusahaan).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ghulam Rosul dengan judul “Strategi Humas Kepolisian Dalam Meningkatkan Citra Polisi (Studi pada Humas Polresta Pasuruan) pada tahun 2009. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi kepolisian yang digunakan dalam rangka meningkatkan citra positif pada polresta pasuruan adalah transparansi komunikasi yang terdiri dari pendekatan kepada masyarakat, program polmas, serta hubungan personal yang dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan memasang pamphlet, siaran radio dan lain-lain, memberikan pendekatan kepada masyarakat dengan cara memberikan penyuluhan kepada masyarakat.

### **C. Kerangka Pikir**

Hubungan masyarakat (humas) berperan penting dalam proses penyampaian informasi dua arah antara lembaga dan publiknya. Secara umum, peran humas adalah sebagai komunikator yang menghubungkan antara lembaga yang diwakilinya terhadap publiknya, membina hubungan yang saling menguntungkan dengan publinya, pendukung dalam fungsi manajemen lembaga, serta upaya menciptakan citra positif bagi lembaganya.

Opini publik terhadap suatu lembaga secara otomatis mempengaruhi citra lembaga tersebut. Maka dari itu, humas harus terus memaksimalkan perannya agar dapat membangun citra positif lembaga.



**Gambar 1. Skema Kerangka Pikir**

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pikir, maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran humas sebagai komunikator dalam rangka meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY?
2. Bagaimana peran humas sebagai pembina hubungan dalam rangka meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY?
3. Bagaimana peran humas sebagai *back up management* dalam rangka meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY?
4. Apa hambatan yang dialami humas dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sifat penelitian ini terbatas pada bahasan untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa secara objektif dan bersifat mengungkap fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, peneliti dapat melakukan penelusuran yang mendalam mengenai peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidhumas POLDA DIY) yang beralamatkan di Jalan Lingkar Utara Condong Catur Depok, Sleman, Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April–Mei 2018.

#### **C. Subjek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini meliputi pihak yang dianggap dapat memberikan data dan informasi mengenai latar belakang serta keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah kepala subbidang di Bidang Humas

Polda DIY antara lain, Kepala Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Kasubbag Renmin), Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat (Kasubbid Penmas) dan Kepala Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Kasubbid PID) di Polda DIY.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan metode sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu waktu, aktor atau pelaku, dan aktivitas atau kegiatan. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek dan objek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan mengenai peran humas sebagai komunikator, peran humas sebagai pembina hubungan, peran humas sebagai *back up management*, serta peran humas sebagai pembentuk citra.

##### **2. Wawancara**

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam untuk menggali data maupun informasi sebanyak-banyaknya dari subjek penelitian, yaitu data-data tentang peran humas sebagai komunikator, peran sebagai pembina hubungan, peran sebagai *back up management*, serta peran sebagai pembentuk citra.

### **3. Dokumentasi**

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pelaksanaan hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda DIY. Data yang terkumpul diantaranya adalah media komunikasi berupa kalender, poster, *booklet*, media sosial, majalah, *website*, serta laporan akhir tahun Bidang Humas Polda DIY.

## **E. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis interaktif Miles dan Huberman. Kegiatan analisis dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan cara menyederhanakan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta membuang yang tidak perlu. Oleh karena itu data yang telah direduksi akan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya bila diperlukan.

### **2. Penyajian Data**

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Data yang disajikan selanjutnya dipilih, kemudian disederhanakan dengan cara mengambil data yang pokok dan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diteliti

### **3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi**

Setelah data dikumpulkan dan disajikan, kemudian menghubungkan dan membandingkan data yang satu dengan yang lain sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

### **F. Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber dan teknik.

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan hasil data yang diperoleh melalui wawancara antara narasumber yang satu dengan yang lain. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dicek kembali dengan observasi dan dokumentasi.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY)**

###### **a. Sejarah Polda DIY**

Pada tanggal 10 Juli 1948 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1948 yang di tetapkan di Yogyakarta, kepala Penilik Kepolisian merubah namanya menjadi Kepala Kepolisian Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi Kepolisian Wilayah Yogyakarta.

Pada saat itu Polisi Wilayah hanya terdapat bagian sebagai berikut:

- 1) Bagian umum
- 2) Bagian reserse kriminal
- 3) Bagian pegawas aliran masyarakat

Demikian dengan Polisi Sub Wilayah mempunyai bagian yang sama dengan Polisi Wilayah, dengan terbentuknya Jawatan Kepolisian Negara pada tanggal 17 Agustus 1950 pada Polisi Sub Wilayah terdapat pos-pos polisi. Disusul dengan order Kepala Kepolisian Negara tanggal 13 Mei 1951 No.2/II/1951, pada kantor Polisi Wilayah bertambah bagian-bagiannya yaitu :

- 1) Bagian umum
- 2) Bagian pengawas aliran masyarakat
- 3) Bagian reserse kriminal

4) Bagian keuangan

5) Bagian perlengkapan

Sehubungan dengan keluarnya Undang-Undang Pokok Pemerintah Daerah No:I/1957 tentang pembentukan daerah Swantara, maka susunan kepolisian berubah. Kepolisian Wilayah Yogyakarta dirubah menjadi Distrik Kepolisian Yogyakarta, sedangkan kepolisian kecamatan diubah menjadi Sektor Kepolisian. Berdasarkan Skep Kapolri No.Pol.: Skep/108/1985 tanggal 1 Juli 1985 KOWIL 96 Yogyakarta menjadi Kepolisian Wilayah (POLWIL) Yogyakarta, sedangkan pada bulan September 1989 Polwil yang terletak di Jalan Malioboro di pindahkan ke Jalan Lingkar Utara Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta. Berdasarkan keputusan Kapolri No.Pol.: Kep/08/ IX/1996 tanggal 16 September 1996 POLWIL Yogyakarta menjadi Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY).

## b. Visi dan Misi Polda DIY

Visi Polda DIY ialah terwujudnya Polda DIY yang profesional, unggul, terpercaya, berkepribadian dan semakin dicintai masyarakat guna mendukung terciptanya Jogja istimewa berlandaskan semangat gotong-royong. Adapun misi Polda DIY adalah :

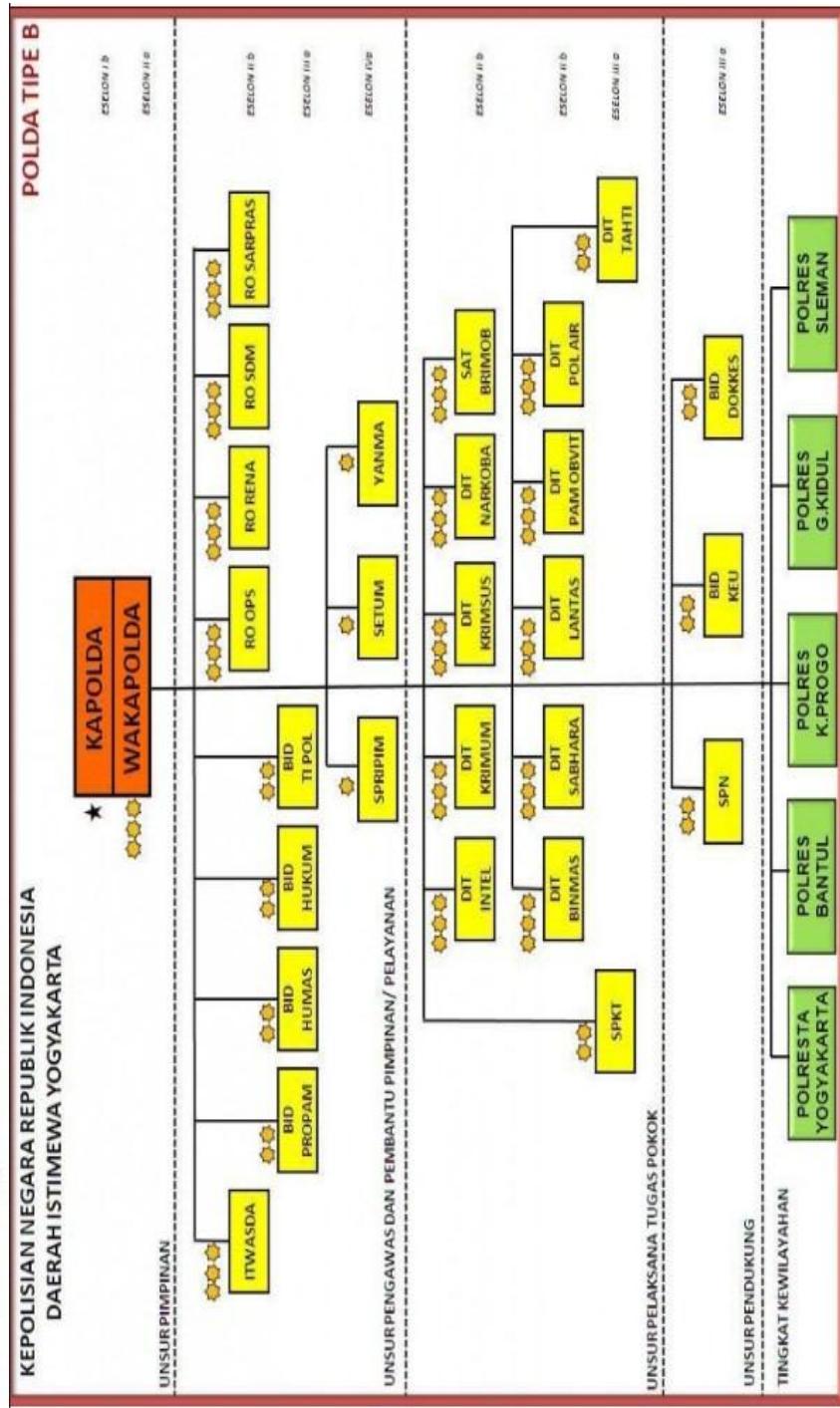
- 1) Menyelenggarakan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang semakin *gumregah* (menggeliat)

mewujudkan keamanan Yogyakarta yang kondusif melalui kegiatan pre-emtif dan preventif sepanjang waktu.

- 2) Meningkatkan kualitas personel yang profesional, kompeten, unggul, terpercaya, berkepribadian dan dicintai masyarakat melalui seleksi yang obyektif, bersih, transparan, akuntabel dan humanis.
- 3) Meningkatkan kegiatan deteksi dini, peringatan dini dan cegah dini secara cepat, akurat dan efektif untuk menghasilkan deteksi aksi yang unggul.
- 4) Memperbanyak dan memberdayakan Bhabinkamtibmas di desa/kelurahan dalam rangka meningkatkan strategi Polmas untuk mewujudkan polisi sahabat masyarakat yang semakin dicintai masyarakat.
- 5) Meningkatkan penyelenggaraan kemitraan dan sinergi polisional dengan masyarakat, lembaga/instansi terkait yang mengedepankan semangat kegotong-royongan.
- 6) Menyelenggarakan penegakan hukum yang berkeadilan, menjunjung tinggi HAM dan anti KKN.
- 7) Menyelenggarakan kamseltibcar lantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus barang dan orang.
- 8) Menyelenggarakan pengadaan dan pemeliharaan teknologi maupun sistem informasi kepolisian guna meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja Polri.

- 9) Meningkatkan kemampuan intelijen kepolisian yang profesional dan kompeten untuk mendukung terciptanya keamanan yang kondusif, pencegahan dini kriminal dan pengambilan keputusan yang tepat pada kebijakan keamanan.
- 10) Meningkatkan pengamanan kegiatan masyarakat, objek vital nasional dan objek vital lainnya serta memberikan pertolongan dan pencarian.
- 11) Menjaga keamanan wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai kota budaya, kota pelajar, kota wisata dan kota perjuangan serta mendorong terciptanya Jogja Istimewa.

### C. Struktur Organisasi Polda DIY



**Gambar 2. Struktur organisasi Polda DIY 2018**  
Sumber : Website Polda DIY

## **2. Deskripsi Hasil Penelitian**

### **a. Gambaran Umum Humas di Polda DIY**

#### **1) Visi**

“Bidang Humas Polda DIY mempunyai visi mampu menjadi penjuru untuk mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta opini positif guna mewujudkan citra Polri”

#### **2) Misi**

- a) Humas sebagai “*Front office* Polri” yang merupakan unsur terdepan dalam pelayanan publik di bidang informasi dan dokumnetasi serta menerima dan menyalurkan pengaduan/*feedback* masyarakat.
- b) Humas sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindak lanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.
- c) Dapat mengimplementasikan teknis dan taktis sesuai dengan tupoksi dan peranan secara sinergi dalam mengelola dan mengkomunikasikan informasi bagi pembangunan opini positif pelaksanaan tugas Polri.

### **3) Motto**

- Obyektif
- Dipercaya
- Partisipasi

### **4) Tujuan Bidang Humas Polda DIY**

- a) Terbangunnya opini masyarakat terhadap Polri sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban, pelindung, pengayom, pelayan masyarakat serta penegak hukum yang profesional dan proporsional serta dapat dipercaya masyarakat melalui pengelolaan informasi.
- b) Terjalinnya kemitraan/jejaring/net-working antara organisasi Polri dengan instansi terkait bidang kehumasan dan masyarakat, membina hubungan dan kerjasama yang positif dengan instansi terkait dan lembaga yang saling menguntungkan, memberikan dukungan manajemen dalam fungsi organisasi Polri serta membangun persepsi, citra dan opini positif bagi Polri dari masyarakat.
- c) Terbentuknya opini publik terhadap Polri dan citra positif sehingga meningkatkan kepercayaan kepada Polri semakin tinggi dan diharapkan adanya saling percaya dan timbul suatu dukungan masyarakat kepada Polri berupa kerjasama dan kemitraan.

## **5) Fungsi Bidang Humas Polda DIY**

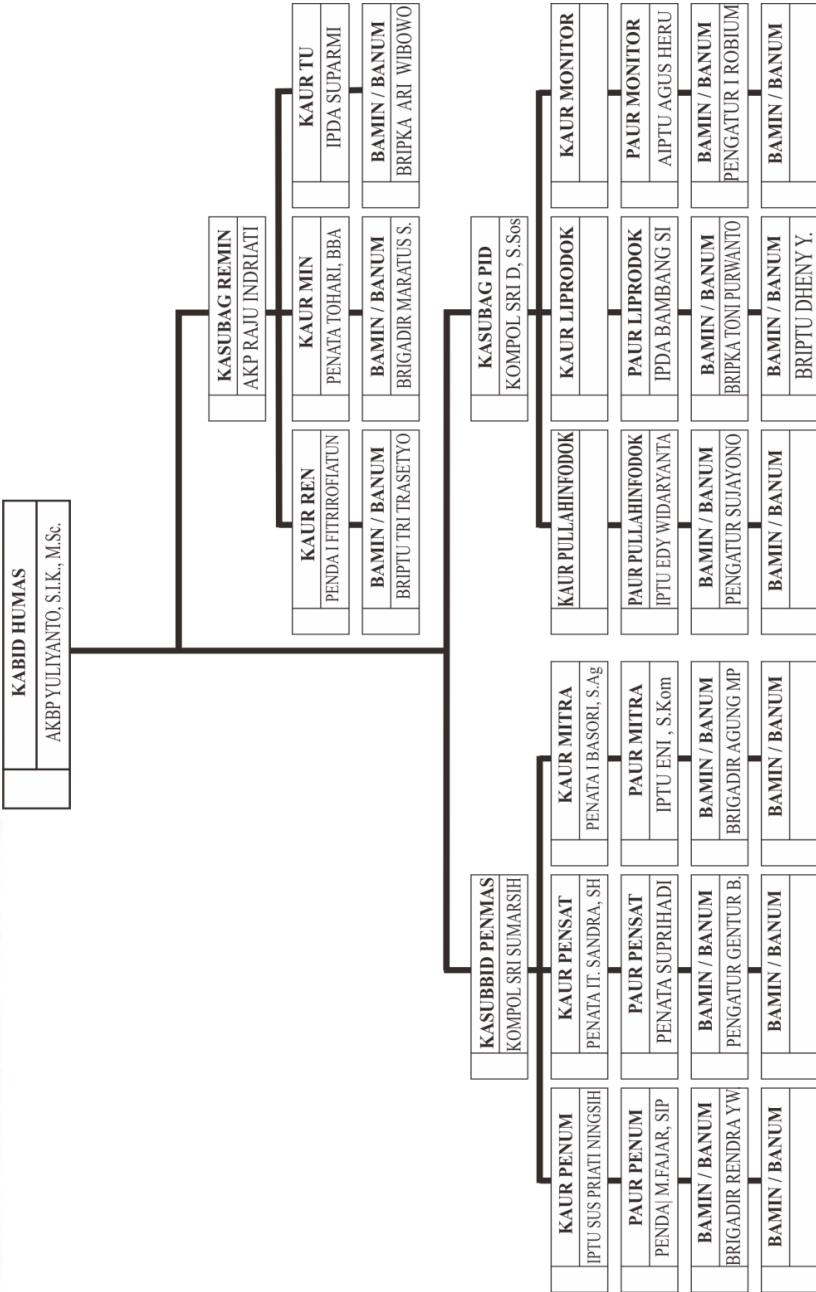
- a) Melaksanakan pembinaan fungsi humas dalam lingkungan Polda DIY.
- b) Menyelenggarakan penerangan umum yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerjasama/kemitraan dengan media massa berikut komponennya dalam rangka membentuk opini masyarakat bagi kepentingan pelaksanaan tugas Polri.
- c) Membina dan mengendalikan wartawan/media massa dengan tujuan dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas Polda DIY.
- d) Melaksanakan kegiatan penerangan kesatuan dalam upaya mendorong, mengajak serta mengoptimalkan tugas personel Polda DIY sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, yang dilandasi jiwa kejuangan mental spiritual sehingga tercipta sumber daya manusia Polda DIY yang profesional, efektif, efisien dan modern sesuai dengan tujuan validasi organisasi Polri dalam menuju Polri yang mandiri, profesional dan dicintai masyarakat.
- e) Melaksanakan kegiatan hubungan kemitraan dengan media massa guna mendukung tugas-tugas Polda DIY.
- f) Melaksanakan monitoring dan anev opini publik serta *counter* opini dari pemberitaan media massa untuk

mengetahui kualitas citra Polri dalam melaksanakan tugas pembinaan Kamtibmas Polda DIY.

g) Memproduksi keberhasilan tugas kehumasan guna menunjang efektifitas kegiatan hubungan masyarakat Polda DIY.

h) Memanfaatkan mekanisme kegiatan bidang hubungan masyarakat Polda DIY, termasuk menjalin hubungan lintas sektoral untuk menjamin efektivitas pelaksanaan tugas.

## 6) Struktur Organisasi Bidang Humas Polda DIY



Gambar 3. Struktur organisasi Bidang Humas Polda DIY 2018  
Sumber: Dokumentasi Bidang Humas Polda DIY

## **7) Tugas dan fungsi satuan organisasi pada Bidang Humas**

### **Polda DIY**

- a) Unsur Pimpinan : Kabid Humas Polda DIY
- b) Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan/Pelayanan
- Subbagian Perencanaan dan Administrasi  
(Subbagrenmin)
- Subbagian Perencanaan dan Administrasi  
(Subbagrenmin) bertugas menyusun perencanaan program kerja dan anggaran manajemen sarana prasarana personel, kinerja pelayanan ketatausahaan, dan urusan dalam serta membantu administrasi keuangan di lingkungan Bidhumas. Fungsi dari Subbagrenmin antara lain :
- Pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek.
  - Pemeliharaan perawatan administrasi personel
  - Pengelolaan sarana prasarana dan pemberian bantuan laporan SIMAK-BMN.
  - Pengelolaan dan pelayanan ketatausahaan dan urusan
  - Pemberian bantuan dalam penyusunan laporan akhir tahun dan pembuatan laporan akuntabilitas kinerja satuan kerja meliputi analisis target pencapaian kinerja, program dan anggaran.

- Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbid Penmas)

Subbidang Penerangan Masyarakat (Subbid Penmas)

bertugas menyelenggarakan penerangan umum dan penerangan satuan meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerjasama dan kemitraan dengan media massa. Dalam melaksanakan tugas subbidpenmas menyelenggarakan fungsi :

- Penerangan umum, penerangan satuan, pengelolaan dan penyampaian informasi di lingkungan Polda
- Perencanaan dan pelaksanaan kerjasama serta kemitraan dengan media massa berikut komponennya.

Dalam melaksakan tugas subbidpenmas dibantu oleh :

- Urusan Penerangan Umum (Urpenum), yang tugasnya ialah :
  - ✓ Meningkatkan dan memantapkan hubungan yang harmonis antara Polri dengan media massa baik cetak maupun elektrokin serta masyarakat.
  - ✓ Mengadakan pembinaan terhadap wartawan kamtibmas unit Polri.
  - ✓ Peningkatan pelayanan pemberian informasi kepada masyarakat tentang keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas Polisi melalui *press release*, keterangan pers, jumpa pers, serta siaran melalui radio atau televisi.

- ✓ Mencari serta menghimpun kegiatan Polda DIY untuk kepentingan *press release*. Keterangan pers, jumpa pers, serta siaran melalui radio/televisi.
- Urusan Penerangan Satuan (Urpensat) yang bertugas sebagai berikut :
  - ✓ Meningkatkan penyebaran kebijaksanaan atau keputusan pimpinan sampai ketingkat bawah.
  - ✓ Meningkat kegiatan penerangan satuan dalam mendukung kegiatan operasional kepolisian.
  - ✓ Meningkatkan mutu penerbitan majalah
  - ✓ Melaksanakan anev tentang mutu majalah
  - ✓ Meningkatkan pengumpulan majalah serta buku sebagai bahan referensi.
- Urusan Kemitraan (Urmitra) yang bertugas menyelenggarakan kerjasama dan kemitraan dengan media massa
  - ✓ Mengawasi dan mengendalikan tugas setiap urusan yang beada dibawah tanggungjawabnya.
  - ✓ Menjalin dan meningkatkan hubungan kerjasama timbal balik dengan humas instansi pemerintah yang lain serta lembaga masyarakat lainnya.

- ✓ Menyiapkan data sebagai bahan informasi dalam menyelenggarakan pertemuan berkala humas (Bakohumas) instansi pemerintah dan lembaga lainnya.
  - ✓ Menyiapkan dan menyajikan bahan data informasi guna tukar menukar informasi dengan instansi pemerintah dan lembaga lainnya.
- Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Subbid PID)
- Subbid PID bertugas melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data serta penyajian iinformasi dan dokumetasi serta melakukan anev kegiatan tugas Bidhumas. Fungsi Subbid PID antara lain :
- Pengumpulan dan pengelolaan data serta penyajian informasi dan dokumentasi.
  - Penganalisaan dan pengevaluasian kegiatan tugas PID
  - Peliputan informasi yang berkaitan dengan pemberitaan kegiatana Polda
  - Pemproduksian dan pendokumentasian informasi berkaitan dengan kegiatan Polda
  - Pemantauan hasil peliputan dan penyajian informasi kegiatan Polda.

Dalam melaksanakan tugas, Subbid PID dibantu oleh :

- Urusan pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (Urpullahinfodok), yang bertugas :
  - ✓ Menyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi
  - ✓ Mengumpul, mengolah, menata serta menyampaikan informasi yang bersumber dari Polri baik yang berasal dari satker/sub satker/satwil baik menyangkut personel, logistik, keuangan dan kinerja.
  - ✓ Menyeleksi dan menguji informasi yang termasuk dalam kategori dikecualikan dan informasi yang dibuka untuk publik.
  - ✓ Membuat anev/laporan semesteran ke Divisi Humas Polri.
  - ✓ Mengadakan kerjasama dengan pejabat pemilik informasi pada tiap unit kerja
  - ✓ Memberikan informasi yang benar kepada berbagai pihak yang membutuhkan kecuali informasi yang dikecualikan.

- Urusan Peliputan, Produksi, dan Dokumentasi (Urlipprodok), yang bertugas :
  - ✓ Melaksanakan peliputan, produksi dan dokumentasi kegiatan kesatuan termasuk Bhayangkari.
  - ✓ Meningkatkan kerjasama dengan media maupun pihak lain guna melengkapi dokumentasi.
  - ✓ Meningkatkan dan memantapkan pengumpulan foto-foto dokumentasi kegiatan Polda dan satuan wilayah.
  - ✓ Mengatur dan mengolah serta melaksanakan pengarsipan dokumentasi foto.
  - ✓ Membantu dalam pengadaan, memperbanyak foto/video yang liput/diabadikan sesuai dengan kebutuhan.
  - ✓ Pelayan foto-foto kepada anggota Polri dan keluarganya.

- Urusan Monitoring (Urmonitor), yang bertugas :
  - ✓ Menyelenggarakan monitoring
  - ✓ Menyelenggarakan penelitian/anev tentang berita-berita dari media cetak maupun elektronik
  - ✓ Mencari dan menghimpun data kegiatan Polda DIY
  - ✓ Meningkatkan kualitas dan kuantitas kliping

- ✓ Menyelenggarakan *counter* berita melalui *website* Polda DIY
  - ✓ Membuat laporan berita menonjol ke Kadir Humas Polri.
- 
- Banum/Banmin bertugas membantu para pejabat baik yang bertugas membantu semua urusan yang berhubungan dengan tugas/urusan subbidang penmas terkait dalam urusan penerangan satuan, penerangan umum, dan mengawasi serta membantu pengetikan konsep surat-surat yang ada pada subbidang penmas, mengagendakan surat masuk atau keluar dan mendistribusikan surat baik di Polda DIY maupun ke wilayah jajaran untuk menyampaikan atau menyebarluaskan kebijakan pimpinan.

#### **b. Peran Humas sebagai Komunikator**

Komunikasi merupakan kegiatan yang berhubungan erat dengan humas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbid Penerangan Masyarakat Polda DIY diketahui bahwa kemampuan yang paling dibutuhkan untuk menjadi petugas humas ialah keterampilan komunikasi. Peran humas sebagai komunikator di Polda DIY mencakup dua sasaran, yaitu sasaran komunikasi internal dan eksternal lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbid Perencanaan dan Administrasi Polda DIY diketahui bahwa komunikasi dalam internal lembaga sudah terjalin dengan baik. Kerjasama humas dengan internal lembaga yang paling utama ialah komunikasi terkait informasi dari satuan kerja/bidang tertentu. Contohnya, pada awal tahun ini Polri mengadakan rekrutmen anggota Polri. Maka dari itu, humas bertugas untuk menyebarkan informasi tersebut secara luas. Humas membutuhkan data atau informasi dari Biro SDM terkait rincian kegiatan (jadwal dan persyaratan) untuk dipublikasikan di media serta dipublikasikan melalui pers mitra humas Polda DIY.

Sasaran komunikasi eksternal yang dilakukan oleh humas Polda DIY adalah lembaga pemerintahan dan lembaga non pemerintahan. Lembaga non pemerintahan yang sering bermitra dengan humas Polda DIY adalah lembaga pers/media, baik media cetak maupun elektronik. Komunikasi dilakukan secara formal dengan media surat dan kemudian untuk mempermudah komunikasi selanjutnya, maka komunikasi akan dilanjutkan menggunakan media telepon atau pesan singkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, beberapa media komunikasi yang digunakan humas Polda DIY untuk menyebarluaskan berita kepada internal kepolisian di DIY ialah majalah *Tribrata News*. Majalah *Tribrata News* adalah majalah yang

terbit setiap bulan sebanyak 1000 eksemplar dan kemudian didistribusikan ke Polres dan Polsek di seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan dalam media penyebaran informasi kepada publik, humas Polda DIY menggunakan *website* dan media sosial (*instagram, facebook, twitter*) agar masyarakat dapat mengetahui agenda serta informasi terbaru dari kepolisian. Menurut Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Bidang Humas Polda DIY :

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.

Penyebaran informasi melalui media sosial dianggap salah satu cara yang sesuai dengan perkembangan zaman. Masyarakat dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan kepolisian serta dapat memberikan masukan dan saran di kolom komentar atau pesan sehingga membantu humas dalam mendapatkan *feedback* dari masyarakat. Selain melalui media sosial, humas Polda DIY juga memanfaatkan *website* di [www.jogja.polri.go.id](http://www.jogja.polri.go.id) untuk menyebarkan berita dan kegiatan. Berita/kegiatan diposting di *website* setiap hari. Pada *website* tersebut juga memuat gambaran umum Polda DIY, gambaran umum Polres se-DIY, profil semua bagian/satker yang ada di Polda DIY, serta pelayanan yang dapat diberikan kepolisian (misalnya persyaratan administrasi pembuatan SIM/SKCK, prosedur perizinan kegiatan, serta informasi

pendaftaran Akpol) sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan berupaya untuk memberantas pungutan liar karena dalam informasi tersebut sudah jelas nominal biaya administrasi yang dibutuhkan.

### **c. Peran Humas sebagai Pembina Hubungan**

Humas Polda DIY menjalin kerjasama atau bermitra dengan humas lembaga pemerintahan, humas lembaga non pemerintahan, serta lembaga media atau wartawan. Kemitraan atau kerjasama tersebut dilakukan guna mencapai tujuan bersama.

Bentuk-bentuk kegiatan humas Polda DIY dan mitra kerja antara lain :

#### **1) Laporan tahunan jumpa pers akhir tahun**

Laporan tahunan melalui konferensi pers merupakan kegiatan rutin setiap akhir tahun guna melaporkan pertanggungjawaban kinerja Polda DIY selama satu tahun. Kegiatan ini juga mencakup evaluasi program kerja Polda DIY sehingga dapat dijadikan bahan dalam perencanaan program kerja selanjutnya.

#### **2) Jumpa pers secara insidental**

Konferensi pers ini dilakukan ketika ada informasi yang sangat penting untuk disampaikan kepada publik. Narasumber dalam konferensi pers tersebut merupakan pejabat yang berwenang dalam kasus yang berkaitan. Misalnya, kasus yang akan disampaikan ialah kasus lalu lintas, maka pejabat yang

berwenang yang paling ideal untuk dijadikan narasumber ialah pejabat dari Ditlantas. Tugas humas dalam kegiatan ini adalah menjadi penghubung antara wartawan dan narasumber.

3) Pembinaan wartawan

Kegiatan ini rutin dilakukan setiap bulan. Tujuannya ialah untuk *sharing* antar wartawan dan humas guna mencapai tujuan bersama.

4) Pembuatan grup di aplikasi *WhatsApp*

Beberapa wartawan dikumpulkan dalam sebuah grup *WhatsApp* dan kemudian dibagi wilayah liputan sehingga ketika terjadi sebuah peristiwa yang layak diberitakan dari wilayah tersebut akan dapat tersebar secara luas.

5) *Talkshow* di radio dan televisi daerah

*Talkshow* atau acara bincang-bincang di media penyiaran elektronik merupakan salah satu strategi humas dalam menyebarkan informasi. Kegiatan *talkshow* dilakukan secara kondisional sesuai dengan kebutuhan. Kegiatan *talkshow* yang baru saja dilaksanakan adalah talkshow di Adi TV terkait penyampaian informasi Operasi Patuh Progo sehingga masyarakat dapat mengetahui tujuan kepolisian mengadakan operasi tersebut dan besar harapan agar masyarakat mulai sadar akan keselamatan dalam berlalu lintas.

6) Wawancara atau *talkshow* bersama lembaga lain

Dalam melakukan *talkshow* atau wawancara di televisi atau radio, pihak kepolisian menggandeng atau mengundang pula pihak yang berwenang dan paham mengenai permasalahan yang terjadi. Pada *talkshow* di Radio Sindo Trijaya, Polda DIY mengajak pihak PT. Jasa Raharja dalam menyampaikan informasi terkait lalu lintas dan pentingnya keselamatan di jalan raya, sedangkan pada *talkshow* di Adi Tv, Polda DIY mengajak Pusat Studi Transportasi dan Logistik Universitas Gajah Mada (PUSTRAL UGM).

Pembinaan hubungan dengan masyarakat tidak dilakukan oleh Bidang Humas secara langsung. Namun ada bidang tersendiri yang melakukan pendekatan kepada masyarakat yaitu Direktorat Pembinaan Masyarakat (Ditbinmas). Ditbinmas memiliki visi untuk mewujudkan profesionalisme Polda DIY dengan meningkatkan kemitraan masyarakat dan Binkamtibmas dalam rangka menujudkan Harkamtibmas di wilayah Polda DIY. Polisi yang bertugas secara langsung untuk berbaur dengan masyarakat ialah Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas). Bhabinkamtibmas berada di setiap kelurahan sehingga mengetahui dengan jelas segala permasalahan yang ada di masyarakat. Bhabinkamtibmas beserta tokoh masyarakat dan pemuda setempat membentuk Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM) yang bertujuan untuk :

- a) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat sebagai fungsi kontrol (pengawasan) polisi dan masyarakat pada aktivitas yang terkait dengan peran masing-masing dalam membangun situasi dan kondisi masyarakat yang tertib dan teratur sebagai dambaan bersama guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- b) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dalam rangka *take and give* akuntabilitas dimana pertanggung jawaban kegiatan bagi polisi tidak hanya diberikan kepada pimpinannya saja melainkan juga kepada masyarakat, begitu pula pertanggung jawaban partisipasi masyarakat diberikan kepada polisi yang kesemuanya demi kepentingan umum.
- c) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dalam FKPM 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.
- d) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dengan saling memberi informasi terhadap hal-hal yang dapat membantu kelancaran tugas polri dalam rangka memberikan

perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

- e) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dengan saling bahu-membahu mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh polisi maupun masyarakat dengan penuh kesadaran demi kepentingan bersama.
- f) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dalam FKPM dengan instansi pemerintah/non pemerintah dilatar belakangi adanya pencapaian target keberhasilan yang dilakukan secara bersama-sama yang saling menguntungkan sesuai dengan tujuan bersama bebas pengaruh dan kepentingan politik individu/ kelompok.
- g) Hubungan kemitraan polisi dan masyarakat dengan prinsip “dapat memecahkan masalah dan menyelesaikan masalah dengan tanpa menimbulkan masalah”.

#### **d. Peran Humas sebagai *Back Up Management***

Peran humas sebagai *back up management* dapat dilihat dalam kegiatan menunjang atau mendukung kegiatan bagian/satuan kerja yang lain di Polda DIY. Humas Polda DIY memberikan dukungan kepada bagian lain di Polda DIY dengan cara membantu publikasi kegiatan atau program bidang/satuan kerja yang lain yang ada di Polda DIY. Selain itu, humas dituntut untuk mengetahui segala informasi dari seluruh bidang/satuan kerja sehingga humas

dapat memberikan klarifikasi atau keterangan kepada publik yang membutuhkan. Misalnya, ada kejadian peledakan bom yang mengakibatkan kepanikan masyarakat menjadi wasapada dan takut, maka dari itu humas dapat menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar tidak terjadi kecemasan di lingkungan masyarakat.

Beberapa kegiatan/program dari bagian/satuan kerja yang dibantu dalam publikasikan ke publik secara langsung maupun bekerjasama dengan lembaga eksternal atau wartawan adalah sebagai berikut :

- 1) Publikasi dan sosialisasi latar belakang kegiatan Operasi Patuh Progo 2018 (program dari Direktorat Lalu Lintas) melalui media sosial, media cetak serta media elektronik.
- 2) Publikasi dan sosialisasi rekruitmen calon anggota baru Polri 2018 (program dari Biro SDM) melalui media sosial dan media cetak.
- 3) Publikasi kegiatan-kegiatan yang dihadiri oleh Kapolda/Wakapolda di media sosial.
- 4) Pembuatan *press release* mengenai Operasi Narkoba Progo (program Direktorat Reserse Narkoba)

**e. Hambatan Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif**

**Lembaga Kepolisian di Polda DIY**

1) Sebagai komunikator

Humas Polda DIY melakukan komunikasi kepada 2 (dua) publik, yaitu publik internal lembaga dan publik eksternal lembaga. Hambatan yang dihadapi ketika melakukan komunikasi dengan pihak internal lembaga ialah kurangnya sumber daya manusia di Bidang Humas yang dapat memanfaatkan teknologi informasi secara baik serta seringkali ketika humas menyampaikan informasi kepada bagian/satuan kerja yang lain, komunikasi tidak dapat menerima isi pesan dengan baik. Sedangkan hambatan yang dihadapi dalam komunikasi eksternal ialah pengaturan ulang jadwal konferensi pers dan wawancara apabila ada kegiatan yang lebih penting atau lebih diprioritaskan untuk diliput sehingga keterampilan humas dalam berkomunikasi dan bernegosiasi sangat dibutuhkan. Hambatan yang paling sering dihadapi oleh humas Polda DIY dalam mempertahankan citra kepolisian adalah adanya berita palsu/hoax yang disebarluaskan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga mempengaruhi masyarakat untuk membenci kepolisian.

2) Sebagai pembina hubungan

Dalam membina hubungan dengan lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan, humas Polda DIY tidak merasakan adanya kendala/hambatan. Namun, hubungan dengan media terkadang terjadi ketika adanya pengaturan ulang jadwal kegiatan apabila ada kegiatan yang lebih penting dan lebih diprioritaskan untuk diliput. Selain itu, adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh anggota kepolisian seperti pungutan liar pada penilangan di jalan raya, pembuatan dan perpanjangan SIM, serta pungutan dalam penerimaan anggota baru Polri membuat kesan atau opini masyarakat kepada kepolisian menjadi buruk.

3) Sebagai *back up management*

Humas Polda DIY yang menjalankan peran sebagai *back up management* atau menunjang kegiatan di bagian/satuan kerja lain sering terkendala dalam mencari data hingga ke birokrasi paling bawah, namun pihak yang memiliki data untuk publikasi tersebut sedang melakukan tugas lain secara mendadak.

**f. Upaya dalam Menghadapi Hambatan Humas dalam Rangka**

**Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di Polda DIY**

1) Peran humas sebagai komunikator

Humas Polda DIY memfasilitasi pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk personel humas sehingga dapat menambah wawasan teknologi dan informasi serta penyebaran poster waspada berita palsu/*hoax* guna meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial/internet.

2) Peran humas sebagai pembina hubungan

Humas Polda DIY melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak media/wartawan apabila ada kegiatan atau agenda yang harus diatur ulang pelaksanaan serta konsepnya.

3) Peran humas sebagai *back up management*

Setiap satuan kerja/bagian di Polda DIY membuat *database* sendiri sehingga mempermudah humas untuk mencari data yang dibutuhkan.

**B. Pembahasan**

**1. Peran Humas Polda DIY sebagai komunikator**

Komunikator diartikan sebagai orang/pihak yang memberikan pesan/informasi kepada pihak lain. Komunikator merupakan salah satu komponen komunikasi yang sangat penting. Komponen komunikasi ada 6, yaitu : komunikator, pesan, media, komunikan, umpan balik (*feedback*), dan gangguan. Tujuan komunikasi adalah

komunikasi (penerima informasi/pesan) dapat menerima dengan baik pesan yang disampaikan oleh komunikator. Maka dari itu komunikator harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik agar tujuan komunikasi dapat tercapai.

Visi Polda DIY yaitu professional, unggul, terpercaya, berkepribadian dan semakin dicintai masyarakat guna mendukung terciptanya Jogja istimewa berlandaskan semangat gotong-royong. Untuk mewujudkan visi tersebut dibutuhkan komunikasi dan kerjasama antar satuan kerja/bagian serta lembaga kepada publik eksternal. Jika komunikasi dibutuhkan dalam upaya pencapaian visi Polda DIY, maka komunikator sebagai salah satu komponen komunikasi juga menjadi satu faktor terpenting.

Komunikasi yang dilakukan oleh humas Polda DIY terbagi menjadi 2 (dua) sasaran, yaitu publik internal dan publik eksternal Polda DIY. Peran humas sebagai komunikator untuk publik internal berupa penyampaian informasi dari eksternal kepada salah satu bagian/satuan kerja yang bersangkutan. Tujuan komunikasi dalam internal lembaga ialah guna menunjang ketercapaian program kerja/kegiatan serta meningkatkan kekompakkan dan loyalitas personel/anggota kepolisian di Polda DIY. Komunikasi dalam internal lembaga kepolisian di DIY juga dilakukan melalui media majalah yang diterbitkan setiap bulan dan didistribusikan ke Polres dan Polsek se DIY. Sedangkan untuk menjalankan peran sebagai komunikator kepada publik eksternal, humas Polda DIY melakukan beberapa

kegiatan yaitu jumpa pers tahunan, jumpa pers insidental, *talkshow/wawancara* di media elektronik, serta koordinasi dengan wartawan karena pada dasarnya humas Polda DIY selalu memanfaatkan media dalam penyampaian informasi kepada publik eksternal lembaga.

## **2. Peran Humas sebagai Pembina Hubungan**

Peran humas sebagai pembina hubungan merupakan usaha untuk menciptakan hubungan yang baik serta kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal guna menunjang ketercapaian tujuan organisasi. Hubungan yang terjalin dengan baik antara humas lembaga dengan publik eksternal dapat meningkatkan citra atau opini publik serta membangun kerjasama. Humas Polda DIY menjalin hubungan dan kerjasama dengan lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan, serta wartawan/jurnalis.

Hubungan kerjasama antara humas Polda DIY dengan pemerintahan guna meningkatkan citra positif lembaga kepolisian yaitu dengan cara menjalin komunikasi yang baik dan santun kepada lembaga pemerintahan baik tingkat daerah maupun nasional. Hubungan baik yang dilakukan dengan lembaga pemerintahan dapat diwujudkan dengan selalu memenuhi undangan dari lembaga pemerintahan daerah, melakukan diskusi dan *sharing* dengan lembaga pemerintahan, serta mengajak lembaga pemerintahan bekerjasama dalam menyukseskan program/kegiatan Polda DIY.

Hubungan kerjasama antara humas Polda DIY dengan lembaga non pemerintahan dapat berbentuk pemenuhan undangan suatu kegiatan yang diadakan oleh lembaga non pemerintahan, melakukan komunikasi yang baik dengan sesama humas lembaga non pemerintahan sehingga menghasilkan hubungan yang harmonis tanpa adanya konflik, serta mengajak lembaga non pemerintahan untuk ikut menyukseskan program/kegiatan Polda DIY.

Hubungan kerjasama antara humas dengan wartawan dapat terwujud dalam kegiatan konferensi pers akhir tahun, konferensi pers insidental, pembinaan wartawan Polda DIY. Humas DIY dengan beberapa wartawan dari beberapa media cetak/elektronik melakukan pertemuan setiap bulan yang bertujuan untuk *sharing* dan evaluasi hubungan antara wartawan dan kepolisian yang terkini sehingga ada keterbukaan antara pihak media dan kepolisian.

Sedangkan dalam menjalin hubungan kerjasama dengan masyarakat, humas Polda berperan menyampaikan informasi apabila masyarakat membutuhkan informasi. Hubungan kerjasama secara langsung dengan masyarakat merupakan tugas dari Direktorat Pembinaan Masyarakat Polda DIY (Ditbinmas Polda DIY). Upaya pelayanan dan pendekatan kepada masyarakat dilakukan dengan cara penugasan Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) di setiap kelurahan serta pembentukan Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM) yang beranggotakan tokoh masyarakat sekitar, pemuda, dan Bhabinkamtibmas.

### **3. Peran Humas sebagai *Back Up Management***

Peran humas sebagai *back up management* dapat diartikan sebagai upaya humas dalam mendukung dan menunjang kegiatan bagian/satuan kerja lain sehingga dapat diketahui oleh publik secara luas dengan tujuan meningkatkan citra lembaga. Humas Polda DIY melakukan dukungan kepada satuan kerja/bagian lain dengan cara membantu publikasi dan menghubungkan bagian tersebut dengan lembaga eksternal.

Beberapa kegiatan/program dari bagian/satuan kerja yang dibantu dalam publikasikan ke publik secara langsung maupun bekerjasama dengan lembaga eksternal atau wartawan adalah sebagai berikut :

- 1) Publikasi dan sosialisasi latar belakang kegiatan Operasi Patuh Progo 2018 (program dari Direktorat Lalu Lintas) melalui media sosial, media cetak serta media elektronik.
- 2) Publikasi dan sosialisasi rekrutmen calon anggota baru Polri 2018 (program dari Biro SDM) melalui media sosial dan media cetak.
- 3) Publikasi kegiatan-kegiatan yang dihadiri oleh Kapolda/Wakapolda di media sosial.
- 4) Pembuatan *press release* mengenai Operasi Narkoba Progo (program Direktorat Reserse Narkoba).

#### **4. Hambatan yang Dihadapi dan Upaya yang Dilakukan Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian**

Peran dan upaya humas dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY tentunya tidak terlepas dari kendala/hambatan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa ada beberapa kendala humas Polda DIY dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian, yaitu :

- a. Kurangnya sumber daya manusia di bidang humas yang berkompeten dalam pengelolaan informasi secara digital sehingga menghambat penyebaran informasi secara luas.
- b. Kerjasama dengan bidang/satuan kerja kepada internal lembaga sering terhambat ketika humas membutuhkan data untuk publikasi namun pihak yang bertanggungjawab atas data tersebut sedang memiliki kegiatan atau agenda lain.
- c. Komunikasi atau lawan bicara sering tidak paham dengan isi atau pesan yang disampaikan oleh humas.
- d. Sering terjadi pengaturan ulang jadwal dengan wartawan yang akan melakukan konferensi pers atau wawancara akibat adanya kegiatan yang mendadak dari Polri.
- e. Pemindahan kerja atau mutasi kerja petugas humas menjadi kendala karena petugas humas yang baru harus belajar dari awal.
- f. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh satu orang anggota kepolisian membuat opini masyarakat kurang baik kepada lembaga kepolisian.

g. Menyebarluasnya berita palsu atau *hoax* yang sering menjatuhkan citra kepolisian oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh humas Polda DIY tersebut mencakup publik internal dan eksternal, namun demikian humas Polda DIY melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut, yaitu mengadakan pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk personel/anggota Bidang Humas Polda DIY sehingga dapat menambah wawasan teknologi, penyebaran poster waspada berita palsu/*hoax* guna meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial/internet, setiap satuan kerja/bagian di Polda DIY memiliki *database* sendiri sehingga mempermudah untuk memperoleh data yang dibutuhkan, humas Polda DIY melakukan komunikasi secara baik dengan pihak media/wartawan apabila ada kegiatan atau agenda yang harus diatur ulang pelaksanaan serta konsepnya, melakukan komunikasi terhadap petugas humas yang baru sehingga paham *job description* dan tugas yang harus diselesaikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa humas Polda DIY telah menjalankan perannya dalam upaya meningkatkan citra positif lembaga kepolisian dengan baik walaupun ada beberapa kendala dan masih mendapatkan banyak kritik dari masyarakat. Peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian meliputi :

##### **1. Peran humas sebagai komunikator**

Peran humas sebagai komunikator memiliki 2 (dua) sasaran, yaitu publik internal dan publik eksternal. Komunikasi yang dilakukan dengan internal lembaga merupakan komunikasi dengan tujuan mempersiapkan kegiatan yang akan dilaksanakan, penyebarluasan majalah triburata *news* sebagai wujud kerja humas dalam penyebarluasan informasi di internal lembaga dan sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas personel kepolisian. Sedangkan komunikasi kepada publik eksternal dilakukan dengan wartawan, lembaga pemerintahan, dan lembaga non pemerintahan. Kegiatan komunikasi humas kepada publik eksternal dapat terwujud dalam wawancara, jumpa pers atau konferensi pers, dan *talkshow*. Selain itu, humas Polda DIY memanfaatkan *website* dan

media sosial untuk penyebaran informasi secara *online* seperti *twitter*, *facebook*, dan *instagram*.

2. Peran humas sebagai pembina hubungan

Humas Polda DIY membina hubungan dan kerjasama dengan lembaga non pemerintahan, lembaga pemerintahan, serta wartawan. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan dengan ketiga mitra kerja humas tersebut antara lain jumpa pers akhir tahun, jumpa pers insidental, kegiatan pembinaan wartawan, kegiatan *talkshow* di televisi daerah atau radio, menghadiri undangan lembaga eksternal, serta mengajak pejabat daerah untuk mendukung kegiatan kepolisian.

3. Peran humas sebagai *back up management*

Humas Polda DIY melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan dari bidang/satuan kerja lain. Pemberian dukungan tersebut berbentuk pada penyebaran informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang/satuan kerja lain di Polda DIY serta menjadi juru bicara untuk bidang/satuan kerja lain dalam kegiatan jumpa pers/wawancara.

Kendala atau hambatan yang dihadapi oleh humas Polda DIY dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian diantaranya :

1. Kurangnya sumber daya manusia di bidang humas yang berkompeten dalam teknologi informasi sehingga menghambat penyebaran informasi secara luas.
2. Kerjasama dengan bidang/satuan kerja internal lembaga sering terhambat ketika humas membutuhkan data untuk publikasi namun

pihak yang bertanggungjawab atas data tersebut sedang memiliki kegiatan dan agenda lain.

3. Komunikasi atau lawan bicara sering tidak paham dengan isi atau pesan yang disampaikan oleh personel humas.
4. Sering terjadi pengaturan ulang jadwal konferensi pers atau wawancara dengan wartawan akibat adanya kegiatan yang mendadak dari Polri.
5. Pemindahan kerja atau mutasi kerja petugas humas menjadi kendala karena petugas humas yang baru harus belajar dari awal.
6. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum polisi membuat opini masyarakat kurang baik kepada lembaga kepolisian.
7. Menyebarluasnya berita palsu atau *hoax* yang sering menjatuhkan citra kepolisian oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Upaya yang dilakukan humas Polda DIY dalam menghadapi kendala atau hambatan sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk personel/anggota sehingga dapat menambah wawasan teknologi.
2. Setiap satuan kerja/bagian di Polda DIY sudah memiliki *database* sendiri sehingga mempermudah untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh humas untuk publikasi kepada masyarakat.
3. Humas Polda DIY melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak media/wartawan apabila ada kegiatan atau agenda yang harus diatur ulang pelaksanaan serta konsepnya.

4. Petugas humas yang lama melakukan komunikasi terhadap petugas humas yang baru sehingga paham *job description* dan tugas yang harus diselesaikan.
5. Penyebaran poster waspada berita palsu/*hoax* guna meminimalisisir penyebaran berita palsu dalam media sosial/internet.

## B. Saran

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

1. Sebaiknya humas Polda DIY memfasilitasi personel untuk melakukan pelatihan *public speaking* sehingga petugas humas dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat menyampaikan pesan secara jelas kepada komunikan.
2. Sebaiknya humas Polda DIY mempublikasikan berita melalui media sosial serta jumpa pers mengenai penindakan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian sehingga dapat dibaca atau dilihat lebih luas oleh masyarakat.
3. Sebaiknya humas Polda DIY memperluas jaringan dengan lembaga non pemerintahan agar mendapatkan kerjasama yang berguna dalam meningkatkan citra lembaga.
4. Sebaiknya humas Polda DIY meningkatkan pelayanan publik dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara responsif.

5. Sebaiknya humas Polda DIY melakukan komunikasi kepada lembaga yang berkonsentrasi dalam pengamatan kinerja kepolisian di Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga dapat dijadikan evaluasi.
6. Sebaiknya humas Polda DIY melakukan penyuluhan atau sosialisasi pencegahan berita *hoax* ke lingkungan sekolah atau kampus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M.T.D. (2017). Peran Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Manajemen Komunikasi Publik. *Skripsi*. Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta
- Anggoro. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Baiquni. (2013). Survei TII : Citra Polisi Buruk dan Korup di Mata Anak Muda. *Artikel*. Diakses pada laman <https://www.merdeka.com/peristiwa/survei-tii-citra-polisi-buruk-dan-korup-di-mata-anak-muda.html> tanggal 26 Januari 2018 pukul 19.53 WIB.
- Biagi, Shirley. (1988). *Media Impact An Introduction to Mass Media*. California : California State University
- Cahyaningsih, E. (2015). Peran Humas Dalam Rangka Membangun Citra dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Dwihartanti, M. (2006). Komunikasi dan Penerapan Budaya Kerja Organisasi. *Jurnal Efisiensi*. Vol VI No.2
- Dwihartanti, M. (2004). Komunikasi Yang Efektif. *Prosiding*. Disampaikan pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2004 “Penyuluhan tentang Komunikasi yang Efektif bagi Guru TK di Kecamatan Panjatan”
- Gie, T.L. (1982). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta : Supersukses
- Halim, Rizki. (2018). Sepanjang 2017, Pemda dan Polisi Jadi Instansi Yang Paling Banyak Dikeluhkan Masyarakat DIY. *Artikel*. Diakses pada laman <http://jogja.tribunnews.com/2018/01/11/sepanjang-2017-pemda-dan-polisi-jadi-instansi-yang-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat-diy> tanggal 20 Januari 2018 pukul 13.50 WIB
- Iriantara, Y dan Yani Surachman. 2006. *Public Relations Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung : Simbiosa Rekatama Media
- Isbianti, P. (2010). Peran Humas Sebagai Upaya Menjalin Kerjasama Antara SMK dan Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). *Skripsi*. Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

- Lee, Mordecai. 2013. The Return of Public Relations to the Public Administration Curriculum?. *Journal of Public Affairs Education*. 15(4): 515-553. University of Wisconsin-Milwaukee
- Moore, Frazier. (2005). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. (Penerjemah: Lilawati Trimo). Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mustikasari, A.N. (2014). Strategi Public Relations PT. Kompas Gramedia Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program Corporate Social Responsibility Bentara Budaya Jakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Nwanne, Ben U. (2015). Substantiating Public Relations Contributions to Organizational Success in Nigeria's Banking Sector. *European Centre for Research Training and Development*. Vol.1, No.4. United Kingdom
- Pace, W.R. dan Don F Faules. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Pertana, P.R. (2017). Mahasiswa dan Polisi Ribut di Kedai Kopi, Satu Orang Tewas. *Artikel*. Diakses pada laman <https://regional.kompas.com/read/2017/06/11/08133091/mahasiswa.dan.polisi.ribut.di.kedai.kopi.satu.orang.tewas> tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.40 WIB
- Rahayu, I.D. (2014). Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Rosul, G. (2009). Strategi Humas Kepolisian Dalam Meningkatkan Citra Polisi (Studi Pada Humas Polresta Pasuruan). *Tesis*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ruslan, R. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ruslan, R. (2004). *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Salim, Hanz Jimenez. (2015). Kapolda Metro: Kepercayaan Pada Polisi Menurun. *Artikel*. Diakses pada laman <http://news.liputan6.com/read/2267010/kapolda-metro-kepercayaan-publik-pada-polisi-menurun> tanggal 26 Januari 2018 pukul 20.05 WIB
- Satlina, L. (2006). Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations. *Jurnal*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta

- Sofwan, Rinaldy. (2016). Tito Fokus Perbaiki Citra Kepolisian di Masyarakat. *Artikel*. Diakses pada laman <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20161011182345-12-164821/tito-fokus-perbaiki-citra-kepolisian-di-masyarakat> tanggal 26 Januari 2018 pukul 21.00 WIB
- Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sweetser, K.D. (2010). A Losing Strategy : The Impact of Nondisclosure in Social Media on Relationships. *Journal of Public Relations Research*, 22:3, 288-312. University of Georgia
- Vercic, Dejan, et al. (2001). On the Definition of Public Relations : A European View. *Pristop Communications*, Trubarjeva 79, SVN-1000 Ljubljana, Slovenia
- Wijayanti, N.S. (2015). Penciptaan Budaya Perusahaan Yang Baik Dalam Rangka Membangun Perusahaan Berkualitas Global Melalui Peningkatan Etos Kerja Karyawan. *Jurnal Efisiensi*. Vol XIII No.1
- Yanuar. (2018). Oknum Polisi Tertangkap Bawa Sabu Ternyata Bekas Satuan Narkoba. *Artikel*. <http://kulonprogo.sorot.co/berita-5564-oknum-polisi-tertangkap-bawa-sabu-ternyata-bekas-satuan-narkoba.html> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.30 WIB)

# LAMPIRAN

**PEDOMAN OBSERVASI**  
**PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF**  
**LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

**Waktu Observasi :**

No.	Aspek Yang Diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
1.	Kondisi fisik ruang kerja Bidang Humas POLDA DIY	
2.	Fasilitas dalam ruang kerja Bidang Humas POLDA DIY	
3.	Potensi staff atau pegawai di Bidang Humas POLDA DIY	
4.	Penggunaan tata bahasa dalam internal lembaga	
5.	Penggunaan media surat dalam komunikasi eksternal	
6.	Menggunakan media telefon dalam komunikasi internal dan eksternal lembaga	
7.	Menggunakan media penyiaran elektronik dalam penyampaian informasi kepada publik	

8.	Menggunakan media cetak seperti surat kabar dan brosur dalam penyampaian informasi kepada publik	
9.	Menggunakan layanan call / sms center dalam upaya pelayanan masyarakat	

## HASIL OBSERVASI

### **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

**Waktu Observasi** : 16 – 18 April 2018

**Pukul** : 10.00 WIB - selesai

No.	Aspek Yang Diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
1.	Kondisi fisik ruang kerja Bidang Humas POLDA DIY	Ruang kerja Bidang Humas berada di lantai 3 sayap timur gedung POLDA DIY di Jalan Lingkar Utara Condong Catur Depok, Sleman, Yogyakarta. Bidang Humas POLDA DIY memiliki 3 ruangan, yaitu ruangan Kabid Humas, ruang Subbid/Subbag, dan ruang Staff Renmin.
2.	Fasilitas dalam ruang kerja Bidang Humas Polda DIY	Dalam ruangan Kabid Humas terdapat AC, satu buah komputer, meja, dan kursi. Sedangkan di dalam ruangan Kasubbid/Kasubbag terdapat 3 buah meja dan kursi serta ruangan untuk sholat dan AC. Disebelah ruang kasubbid/kasubbag terdapat ruang Staff renmin yang cukup luas dan memiliki komputer, AC, serta pesawat telepon sehingga memudahkan dalam berkomunikasi.

3.	Potensi staff atau pegawai di Bidang Humas Polda DIY	Jumlah pegawai Bidang Humas Polda DIY sebanyak 28. Pelatihan-pelatihan yang telah dilakukan untuk staff tersebut antara lain pelatihan jurnalistik dan fotografi.
4.	Penggunaan tata bahasa dalam internal lembaga	Dalam melakukan kegiatan sehari-hari internal lembaga di Polda DIY menggunakan bahasa Indonesia non formal.
5.	Penggunaan media surat dalam komunikasi eksternal	Dalam komunikasi eksternal, Polda DIY menggunakan media surat. Surat yang masuk ke Polda akan diterima oleh bagian Setum dan kemudian didisposisi oleh Kapolda dan akhirnya diarahkan kepada satuan kerja/bidang yang terkait. Sedangkan untuk surat keluar, Subbid Penerangan Masyarakat dapat meminta pembuatan surat kepada Subbag Perencanaan dan Administrasi dan dikerjakan oleh staff Subbag Perencanaan dan Administrasi.
6.	Menggunakan media telefon dalam komunikasi internal dan eksternal lembaga	Setiap bidang / satuan kerja di Polda DIY memiliki telefon sehingga mempermudah komunikasi dalam internal lembaga.
7.	Menggunakan media	Untuk penyampaian informasi kepada

	penyiaran elektronik dalam penyampaian informasi kepada publik	masyarakat/publik, Bidang Humas Polda DIY menggunakan media elektronik (contohnya talkshow di radio dan televisi), maupun melalui media sosial (facebook, twitter, instagram), dan website.
8.	Menggunakan media cetak seperti surat kabar dan brosur dalam penyampaian informasi kepada publik	Media cetak yang digunakan dalam penyampaian informasi berupa pamflet, <i>press release</i> , leflet, serta brosur. Sedangkan majalah hanya digunakan untuk internal lembaga kepolisian yang terbit setiap bulan sebanyak 1000 eksemplar dan didistribusikan ke Polres dan Polsek.
9.	Menggunakan layanan call / sms center dalam upaya pelayanan masyarakat	Ada layanan call center yaitu 110. Sedangkan operator POLDA DIY (0274) 884444.

**PEDOMAN WAWANCARA**

**PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF  
LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

**Narasumber** : Kasubbag Perencanaan dan Administrasi

**Tanggal** :

**Lokasi** :

1. Sebagai Komunikator
  - a. Apa yang melatarbelakangi adanya humas di dalam lembaga kepolisian ?
  - b. Menurut Saudara, apakah komunikasi antar individu dan antar bidang di POLDA DIY sudah terjalin dengan baik ?
  - c. Media apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada publik internal lembaga ?
  - d. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi ketika menyampaikan informasi kepada pihak internal lembaga ?
  - e. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?
2. Sebagai *Back Up Management*
  - a. Bagaimana sistem *back up management* yang dilakukan di bidang humas Polda DIY ?
  - b. Adakah kendala yang dihadapi dalam melakukan *back up management*? Jika ada, bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

**Narasumber** : Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

**Tanggal** :

**Lokasi** :

1. Sebagai Komunikator
  - a. Menurut Saudara, siapakah yang menjadi sasaran kegiatan humas di POLDA DIY ?
  - b. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?
  - c. Apa saja media yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?
  - d. Adakah hambatan yang dihadapi dalam menyampaikan informasi kepada pihak internal dan eksternal lembaga ?
  - e. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?
2. Sebagai Pembina Hubungan
  - a. Siapa sajakah yang menjalin hubungan dengan humas Polda DIY ?
  - b. Media apa saja yang digunakan humas dalam rangka menjalin hubungan dengan publik eksternal ?
3. Sebagai Pembentuk Citra
  - a. Bagaimana sistem pengelolaan informasi untuk meningkatkan citra positif kepolisian ?

- b. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan PID dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga kepolisian melalui media sosial ?
- c. Bagaimana strategi humas dalam upaya meningkatkan citra positif lembaga melalui media sosial atau website?
- d. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses meningkatkan opini publik atau citra yang positif ?
- e. Apa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses peningkatan opini publik ?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

**Narasumber** : Kasubbid Penerangan Masyarakat

**Tanggal** :

**Lokasi** :

1. Sebagai Komunikator

- a. Apa yang melatarbelakangi adanya humas didalam lembaga kepolisian ?
- b. Menurut Saudara, apakah komunikasi antar individu dan antar bidang di POLDA DIY sudah terjalin dengan baik ?
- c. Siapa sajakah yang menjadi sasaran kegiatan humas di POLDA DIY ?
- d. Apa saja informasi yang telah disampaikan humas kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?
- e. Media apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas ?
- f. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi ketika menyampaikan informasi kepada pihak internal dan eksternal lembaga ?
- g. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?

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 sinerhis dengan masyarakat ?

- e. Adakah kritik dan saran dari masyarakat atau publik eksternal terkait hubungan kerjasama yang terjadi atau pelayanan kepolisian ?
  - f. Bagaimana cara mengelola kritik dari masyarakat atau publik eksternal ?
  - g. Pernahkah terjadi konflik antara lembaga dengan lembaga eksternal ?
3. Sebagai *Back Up Management*
- a. Bagaimana sistem *back up management* yang dilakukan di bidang humas Polda DIY ?
  - b. Adakah kendala yang dihadapi dalam melakukan *back up management*? Jika ada, bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
4. Sebagai Pembentuk Citra Lembaga
- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan humas dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga kepolisian ?
  - b. Bagaimana strategi humas dalam upaya meningkatkan citra positif lembaga ?
  - c. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses meningkatkan opini publik atau citra yang positif ?
  - d. Apa upaya yang telah dilakukan dalam menghadapi kendala untuk meningkatkan citra positif lembaga ?

## HASIL WAWANCARA

### **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY**

---

---

**Narasumber** : Kasubbag Perencanaan dan Administrasi

**Tanggal** : 27 April 2018

**Lokasi** : Ruang Kasubbag Bidang Humas POLDA DIY

1. Sebagai Komunikator

- a. Apa yang melatarbelakangi adanya humas di dalam lembaga kepolisian ?

*Jawab :*

*Karena setiap lembaga itu pasti ada hubungan ke luar atau eksternal, jadi bagian yang mengatur kegiatan keluar ialah humas. Terlebih lagi lembaga kepolisian yang tugasnya sangat banyak, peran humas sangat diperlukan.*

- b. Menurut Saudara, apakah komunikasi antar individu dan antar bidang di POLDA DIY sudah terjalin dengan baik ?

*Jawab :*

*Menurut saya komunikasi internal lembaga baik itu antar anggota dan antar bidang atau satuan kerja sudah terjalin dengan baik. Segala sesuatu pasti akan dikomunikasikan dengan jelas supaya tidak ada miss communication.*

- c. Media apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada publik internal lembaga ?

*Jawab :*

*Sejauh ini komunikasi internal lembaga masih dengan komunikasi secara langsung / tatap muka atau menggunakan pesan singkat melalui aplikasi chatting seperti WhatsApp dll.*

- d. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi ketika menyampaikan informasi kepada pihak internal lembaga ?

*Jawab :*

*Setiap kegiatan pasti ada beberapa hambatan, termasuk juga dalam penyampaian informasi. Penghambat dalam komunikasi internal ialah terkadang komunikan tidak paham dengan apa yang kita sampaikan.*

- e. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?

*Jawab :*

*Solusinya harus sabar-sabar menjelaskan secara detail, pelan-pelan dan sampai komunikan paham isi dari informasi tersebut.*

## 2. Sebagai *Back Up Management*

- a. Bagaimana sistem *back up management* yang dilakukan di bidang humas Polda DIY ?

*Jawab :*

*Biasanya sistem back up management dilakukan dengan menyambungkan satuan kerja tertentu dengan lembaga pers atau wartawan untuk dipublikasikan. Hal tersebut direncanakan sesuai dengan kebutuhan bidang atau satuan kerja masing-masing. Yang sekarang berlangsung itu dari kegiatan biro SDM yaitu rekruitmen anggota Polri dan Ditlantas ya operasi patuh progo 2018.*

- b. Adakah kendala yang dihadapi dalam melakukan *back up management*? Jika ada, bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

*Jawab :*

*Hambatan itu pasti ada. Salah satu contohnya terkadang ada miss communication ketika humas membutuhkan data yang harus dipublish tetapi dari bidang atau satuan kerja tersebut sedang sibuk dengan kegiatan lain secara mendadak itu bisa menghambat. Namun hal tersebut sudah bisa diatasi dengan cara setiap satuan kerja membuat database sehingga humas mudah untuk mencari data.*

## HASIL WAWANCARA

### PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY

---

**Narasumber** : Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

**Tanggal** : 27 April 2018

**Lokasi** : Ruang Kerja Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

#### 1. Sebagai Komunikator

- a. Menurut Saudara, siapakah yang menjadi sasaran kegiatan humas di POLDA DIY ?

*Jawab :*

*Yang menjadi sasaran humas khususnya PID 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 rekruitmen anggota Polri, pemberitahuan Operasi patuh progo 2018 yang dilakukan selama 2 minggu. Apapun yang butuh diinformasikan maka akan kami informasikan melalui instagram, twitter, facebook, dan website.*

- c. Apa saja media yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?

*Jawab :*

*Untuk internal komunikasi langsung tatap muka atau grup diskusi whatsapp, sedangkan untuk penyebaran informasi kepada masyarakat melalui sosial media, website, media cetak dan elektronik.*

- d. Adakah hambatan yang dihadapi dalam menyampaikan informasi kepada publik ?

*Jawab :*

*Hambatannya ketika banyak berita hoax yang beredar sehingga dapat menurunkan citra kepolisian yang selama ini sudah dibangun. Zaman sekarang kan berita apapun bisa langsung tersebar. Nah, masyarakat kadang menelan mentah-mentah berita tersebut. Jangan sampai menimbulkan perpecahan dalam NKRI saja.*

- e. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?

*Jawab :*

*Upaya untuk mengurangi berita hoax yang sudah kami lakukan yaitu dengan cara mempublikasikan poster atau gambar terkait rawannya berita hoax sehingga masyarakat tahu.*

## 2. Sebagai Pembina Hubungan

- a. Siapa sajakah yang menjalin hubungan dengan humas Polda DIY ?

*Jawab :*

*Setahu saya humas Polda DIY 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 humas lembaga lain (baik pemerintahan maupun non pemerintahan).*

- 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. Sebagai Pembentuk Citra

- a. 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.*

- b. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan PID 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. Akhir-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.*

- c. Bagaimana strategi humas dalam upaya 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, menggunggah ulang informasi dari divisi humas Polri sehingga kegiatan kepolisian secara umum itu dapat dilihat oleh masyarakat luas. Harapannya juga supaya masyarakat dapat menggunggah ulang supaya beritanya semakin tersebar.*

- d. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses meningkatkan opini publik atau citra yang positif ?

*Jawab :*

*Kendala yang dihadapi ialah banyaknya berita hoax yang tidak bertanggungjawab. Penyebaran informasi yang ada juga memberikan statement negatif kepada kepolisian itu yang berdampak pada citra kepolisian.*

- e. Apa upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses peningkatan opini publik ?

*Jawab :*

*Upaya yang sudah kami lakukan ya mempublikasikan poster agar masyarakat hati-hati dan tidak mudah percaya dengan berita yang belum tau sumbernya darimana.*

## HASIL WAWANCARA

### PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY

---

Narasumber : Kasubbid Penerangan Masyarakat (Penmas)

Tanggal : 2 Mei 2018

Lokasi : Ruang Kasubbid Penmas Polda DIY

#### 1. Sebagai Komunikator

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

*Jawab :*

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

- b. Menurut Saudara, apakah komunikasi antar individu dan antar bidang di POLDA DIY sudah terjalin dengan baik ?

*Jawab :*

*Sudah terjalin dengan baik. Segala bentuk informasi yang terkait dengan pekerjaan selalu disampaikan secara professional.*

- c. Siapa sajakah yang menjadi sasaran kegiatan humas di POLDA DIY ?

*Jawab :*

*Yang menjadi sasaran humas ada 2, yaitu publik internal dan publik eksternal lembaga. Kerjasama dalam publik internal lembaga yaitu kerjasama dengan fungsi-fungsi kepolisian opsional dan pembinaan yg ada di kepolisian, sedangkan pada publik*

*eksternal bekerjasama dengan humas instansi baik pemerintah maupun non pemerintah..*

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

*Jawab :*

*Informasi atau bentuk kerjasama dalam 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 mengadakan Recruitment calon anggota, sehingga humas bekerjasama dengan Biro SDM untuk memohon informasi sehingga bisa di sosialisasikan 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 publik eksternal, humas bermitra dengan media sehingga setiap ada kegiatan dipublikasikan melalui media rekan-rekan, konvensional maupun sosial, supaya kegiatan polri bisa terpublikasi di media tersebut.*

- e. Media apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas ?

*Jawab :*

*Menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui brosur, leflet, press release, pers conferense, 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.*

- f. Adakah hambatan atau kendala yang dihadapi ketika menyampaikan informasi kepada pihak internal dan eksternal lembaga ?

Jawab :

*Hambatan dalam eksternal misalnya ada sebuah kegiatan yang sudah dijadwalkan namun pada hari H ada liputan tingkat nasional sehingga mereka mengejar liputan yang tingkat nasional. Selain itu potensi sumber daya manusia juga menjadi kendala. Mestinya ada kompetensi khusus untuk petugas di bidang humas. Apalagi humas sekarang selalu dikaitkan dengan hal-hal yang berhubungan dengan IT, maka personel humas harus menguasai IT. Humas itu corong pimpinan, sehingga jika ada masyarakat yang ingin menanyakan hal apapun selalu diarahkan ke humas, selanjutnya humas yang mengarahkan ke bagian atau satker yang lain.*

- g. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam menyampaikan informasi ?

Jawab :

*Upaya yang sudah dilakukan untuk internal yaitu melakukan pelatihan-pelatihan kepada staff. Contohnya adalah pelatihan jurnalistik, fotografi serta IT sehingga menambah kemampuan SDM di bidang humas Polda DIY. Sedangkan untuk upaya eksternal, berusaha untuk melakukan komunikasi sebaik mungkin dengan rekan kerja sehingga tidak ada kesalahpahaman. Humas harus memiliki sikap yang humanis.*

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 se-DIY. Sedangkan kerjasama dengan lembaga pemerintahan bisa berbentuk permohonan salah satu tokoh pemerintahan dalam mendampingi pihak kepolisian saat talkshow di acara tv dan radio, kemudian menghadiri undangan dari lembaga pemerintahan, yang paing 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 upaya 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 di kelurahan selama 5 hari. Jadi ibarat jarum jatuh, bambinkamtibmas pasti tahu. Setiap permasalahan yang terjadi di masyarakat tidak harus ditempuh lewat jalur hukum. Ada pula Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat(FKPM).*

*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 Bhabinkamtibnas. Hubungan kemitraan Polisi dan Masyarakat dalam FKPM 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.*

- e. Adakah kritik dan saran dari masyarakat atau publik eksternal terkait hubungan kerjasama yang terjadi atau pelayanan kepolisian ?

*Jawab :*

*Kritik dan saran tidak langsung ke humas namun kepada kepolisian pada umumnya. Nah, pengaduan yang paling cepat saat ini adalah media sosial, biasanya masyarakat itu tidak pernah*

*puas, misalnya kita ada operasi patuh namun banyak yang tidak terima ditilang padahal mereka salah. Jadi untuk kesadaran hukum masyarakat itu sendiri belum 100%, kalau masyarakat menyadari meskipun kita ini ke radar tidak boleh langsung itu sudah melanggar. Tetapi masyarakat disalahkan tidak tau. Fungsi humas memberikan penyuluhan-penyuluhan.*

*Kalau kritik dari lembaga pemerintahan atau non pemerintahan Alhamdulillah tidak ada.*

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

*Jawab :*

*Mengelola pengaduan dari masyarakat langsung ditindaklanjuti sesuai dengan kasus yang dilaporkan. Misal ada laporan bahwa anggota Polisi melakukan pelanggaran, maka langsung ditindak dan diperiksa sesuai dengan 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 / tidak adanya sekolah. Yang paling penting setiap ada laporan harus ada bukti, jangan memfitnah polisi.*

- g. Pernahkah terjadi konflik antara lembaga dengan lembaga eksternal ?

*Jawab :*

*Sejauh ini belum pernah terjadi konflik dengan mitra. Ada hambatan pasti, namun selalu dikomunikasikan dengan baik sehingga tetap membina hubungan yang harmonis. Besar harapannya agar kepolisian bisa menjaga citra yang baik dengan pihak manapun.*

### 3. Sebagai *Back Up Management*

- a. Bagaimana sistem *back up management* yang dilakukan di bidang humas Polda DIY ?

*Jawab :*

*Humas polda DIY 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 analisanya menyesuaikan evaluasi dari kegiatan tahun sebelumnya. Karena nanti setiap akhir tahun ada Jumpa Pers Akhir Tahun di Bulan 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 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 pengecekan kembali apakah pelaksanaan kegiatan tersebut sudah sesuai dengan rencana, dan pada bulan September dilakukan evaluasi terkait kelebihan dan kekurangan kegiatan tersebut sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan kembali untuk kegiatan kedepan.*

*Sedangkan untuk fungsi Back Up, Humas memback up seluruh satuan kerja atau bidang/bagian yang ada di Polda DIY. Semua informasi dari bagian tertentu kami yang menyalurkan kepada wartawan sehingga bisa di publikasikan di media masa.*

- b. Adakah kendala yang dihadapi dalam melakukan *back up management*? Jika ada, bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

*Jawab :*

*Kendala yaitu ketika humas membutuhkan data yg perlu di publikasikan biasanya dalam birokrasi sampai tingkat ke bawah yang menangani hal tersebut itu untuk yang bersangkutan sedang ada tugas lain sehingga kita perlu waktu.*

*Solusinya Alhamdulillah sekarang setiap bidang atau satuan kerja memiliki database sendiri yang memudahkan humas.*

#### 4. Sebagai Pembentuk Citra Lembaga

- a. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan humas dalam upaya meningkatkan citra positif terhadap lembaga kepolisian ?

*Jawab :*

*Semua anggota Polri adalah humas kepolisian menurut saya. Karena masyarakat tidak mau tahu itu 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 pembuatan SIM harus paham kan. Harus mengetahui juga informasi terkait proses pembuatan SIM. Dulu citra kepolisian menjadi buruk itu karena adanya pungli, misal melakukan penilangan pakai uang, pungli dalam pembuatan SIM, pungli untuk rekrutmen anggota baru. Nah maka dari itu yang harus diupayakan antara lain :*

- 1) *Merubah mindset setiap anggota kepolisian. Anggota yang dulu berpikiran nyetop kendaraan pakai uang, masuk polisi pakai uang, itu harus di hilangkan .*
- 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 upaya meningkatkan 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 melalukan pelanggaran juga dapat membuat citra kepolisian naik karena masyarakat semakin percaya dengan kinerja kepolisian. Yang menilai kinerja kepolisian kan bukan kita sendiri, tapi ada Ombudsman, Jogja Policion Watch, nah lembaga-lembaga tersebut mensurvei masyarakat. Jadi polisi harus menjadi sahabat masyarakat.*

- c. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses meningkatkan opini publik atau citra yang positif ?

*Jawab :*

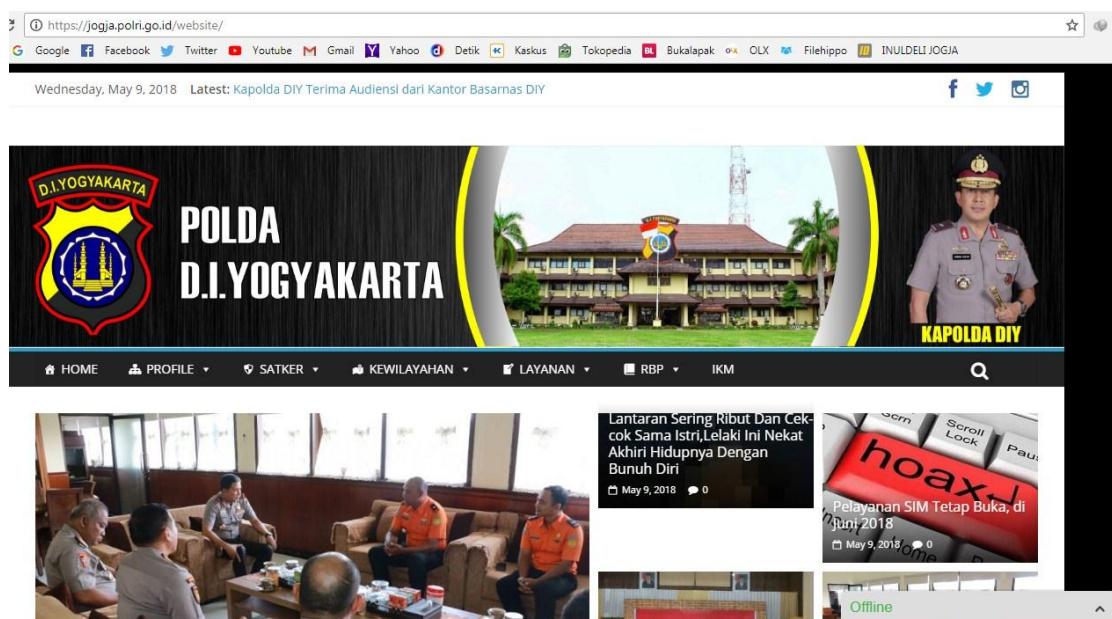
*Kendala yang dihadapi sekarang ini adalah penyebaran berita hoax yang sangat cepat menyebar di media sosial. Terkadang netizen posting kejadian atau masalah yang tidak dapat dipertanggungjawabkan sehingga membuat citra kepolisian menjadi turun.*

- d. Apa upaya yang telah dilakukan dalam menghadapi kendala untuk meningkatkan citra positif lembaga ?

*Jawab :*

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

## Dokumentasi



Website *POLDA DIY* [www.jogja.polri.go.id](http://www.jogja.polri.go.id)

**Polda DI Yogyakarta**  
@PoldaJogja

Akun Resmi Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dikelola oleh Bidang Hubungan Masyarakat | Call Center: 110 | Instagram : @poldajogja

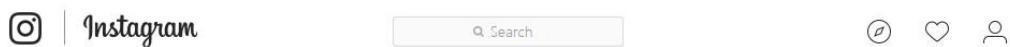
6,109 Tweets | 84 Following | 5,418 Followers | 802 Likes

**Tweets**   **Tweets & replies**   **Media**

**Polda DI Yogyakarta** @PoldaJogja · 3h

**TABLIGH AKBAR**  
GUNUNGKIDUL BEKERJASAMA DENGAN PCNU GUNUNGKIDUL DAN  
RENUKAH MUNAWARAH

Twitter @PoldaJogja



*Instagram @poldajogja*

**POLDA DIY**

Beranda

**Tentang**

Foto

Kiriman

Komunitas

**Tentang**

**INFO KONTAK**

POLDA DIY <http://jogja.polri.go.id>

**INFO SELENGKAPNYA**

**Tentang**  
Akun Facebook POLDA DIY, sebagai sarana dalam menyampaikan informasi Kepolisian seperti kamtibmas, pelayanan masyarakat dan lain-lain juga sebagai sarana dalam meningkatkan sumber daya manusia di POLDA DIY khususnya pada teknologi informasi.

**Komititas**

**Kirimkan Pesan**

**Saranan Pengeditan**

*Facebook : POLDA DIY*



Majalah bulanan Tribatratra News



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902  
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Nomor : 1128/UN34.18/PP.07.02/2018

4 April 2018

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Ijin Penelitian**

**Yth . Kapolda DIY  
Jl. Lingkar Utara Condong Catur Depok, Sleman Yogyakarta. Indonesia**

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	:	Siti Hoirun Nisak
NIM	:	14802249002
Program Studi	:	Pendidikan Administrasi Perkantoran - S1
Judul Tugas Akhir	:	Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian di POLDA DIY
Tujuan	:	Memohon ijin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi
Waktu Penelitian	:	Senin - Rabu, 16 April - 9 Mei 2018

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D.  
NIP. 196904141994031002



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 5 April 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/4279/Kesbangpol/2018  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Kepolisian Daerah DIY  
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Nomor : 1138/UN34.18/PP.07.02/2018  
Tanggal : 4 April 2018  
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal **"PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY"** kepada:

Nama : SITI HOIRUN NISAK  
NIM : 14802249002  
No.HP/Identitas : 08981157541/3318115807960001  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Kepolisian Daerah DIY  
Waktu Penelitian : 16 April 2018 s.d 9 Mei 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

| Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT

SURAT KETERANGAN

Nomor : Sket/ 25 /V/HUM.5.4.1.2018/Bidhumas

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YULIYANTO, S.I.K.,M.Sc.  
Pangkat/Nrp : AKBP/74070440  
Jabatan : KABIDHUMAS  
Kesatuan : POLDA D.I.YOGYAKARTA

Menerangkan bahwa berdasarkan surat dari Kepala Kesbangpol DIY Nomor: 074/4279/Kesbangpol/2018 tanggal 5 April 2018 perihal rekomendasi penelitian atas nama :

Nama : SITI HOIRUN NISAK  
NIM : 14802249002

Telah mengadakan penelitian di Bidhumas Polda DIY dari tanggal 16 April s/d 9 Mei 2018 dengan judul penelitian “ **PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDА DIY** ”.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Mei 2018

