

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN  
DI POLDA JATENG**

**TESIS**



Oleh :

**SUKARDI**

N.I.M. : 20302200322

KONSENTRASI : Hukum Pidana

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2024**

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN  
DI POLDA JATENG**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
mendapatkan gelar Magister Ilmu Hukum**



Oleh :

**SUKARDI**

N.I.M.

: 20302200322

KONSENTRASI : Hukum Pidana

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2024**

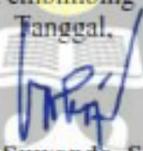
**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA  
JATENG**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis  
Program Magister Hukum

Oleh:

Nama : **Sukardi**  
NIM : 20302200322  
Konsentrasi : Hukum Pidana

Disetujui oleh:  
Pembimbing  
Tanggal.

  
**Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-1710-6301

Mengetahui,  
جامعنا سلطان ابو جوع الإسلامية

Dekan

Fakultas Hukum

UNISSULA

  
**Dr. H. Jayade Hafidz, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-2004-6701

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA  
JATENG**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal **25 Juli 2024**  
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji  
Ketua,  
Tanggal,

  
Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H.  
NIDN : 06-0707-7601

Anggota

Anggota,

  
Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.  
NIDN : 06-1710-6301

  
Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H.  
NIDN : 06-2006-6801

**Mengetahui**

Dekan  
Fakultas Hukum  
UNISSULA



  
Dr. H. Jawad Hafidz, S.H., M.H.  
NIDN : 06-2004-6701

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUKARDI

NIM : 20302200322

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN  
DI POLDA JATENG

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang,..... 2024

Yang menyatakan,

  
10000  
METERAN TTD  
TEMPEL  
R4EEBALX192264879  
(.....)  
(SUKARDI)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUKARDI

NIM : 20302200322

Program Studi : MAGISTER HUKUM

Fakultas : FAKULTAS HUKUM

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN  
DI POLDA JATENG

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, ..... 2024

Yang menyatakan,

  
( SUKARDI )

\*Coret yang tidak perlu

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	1
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Konseptual.....	7
F. Kerangka Teoritis.....	10
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	16
I. Jadwal Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	74

## A. Latar Belakang Masalah

Era yang modern ini banyak instansi pemerintahan melakukan berbagai macam terobosan guna meningkatkan citra instansi tersebut. Salah satu yang paling menonjol dalam meningkatkan citra suatu instansi pemerintahan adalah peran humas (hubungan masyarakat) mengingat bahwa salah satu tujuan humas adalah menumbuhkan citra suatu instansi secara positif baik dilingkungan eksternal (masyarakat) maupun lingkungan internal (pegawai ataupun staff instansi).

Humas dalam istilah lain disebut juga Public Relations merupakan cabang dalam kajian ilmu komunikasi. Dalam dunia Public Relations komunikasi merupakan keahlian utama yang harus dimiliki oleh seorang petugas humas dengan adanya komunikasi diharapkan terjadi kesamaan makna antara organisasi dengan publiknya serta terbentuknya opini publik yang menguntungkan. Namun pemahaman ini menimbulkan banyak interpretasi dalam implementasinya yang kemudian menimbulkan kebingungan bahkan ketidakjelasan peran Public Relations yang sesungguhnya.<sup>1</sup>

Menurut Rex Harlow bahwa Public Relations adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pemahaman, pemeliharaan jalur

---

<sup>1</sup> Hidayati, T. *Peran Humas Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pemeriksa Keuangan RI)*. Universitas Gadjah Mada. 2014

bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu untuk mampu menanggapi opini publik. Mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.<sup>2</sup>

Humas memiliki peranan yaitu dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik dua arah antara instansi dimana publik sebagai sasaran yang akhirnya dapat menemukan sukses atau tidaknya tujuan citra yang hendak dicapai oleh instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini peran humas sangat menentukan perkembangan kemajuan instansi. Oleh karena itu humas menjadi barometer dalam menentukan kemajuan suatu instansi. Tujuan humas dalam menjalankan perannya adalah untuk menciptakan hubungan yang harmonis, saling percaya dan menjaga image dengan baik.<sup>3</sup>

Bagi sebuah lembaga instansi pemerintahan citra merupakan tujuan utama yang hendak dicapai. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat di ukur secara sistematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Citra adalah kesan yang dapat timbul berdasarkan pengalaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Citra positif suatu lembaga

---

<sup>2</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta 2003, hlm.16

<sup>3</sup> Oemi S. *Komunika (Majalah Ilmiah Komunikasi Dalam Pembangunan)*. Vol. 10 No. 1. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia 2007, hlm. 37

dapat dibentuk melalui kegiatan- kegiatan komunikasi. Selain itu citra erat kaitannya dengan humas. Dimana humas mampu membuat berbagai program yang dapat meningkatkan citra positif lembaganya agar dapat memperoleh dukungan dan opini publik yang menguntungkan.

Instansi kepolisian negara Republik Indonesia merupakan salah satu pilar utama dalam menegakkan hukum di negara ini. Tentunya kepolisian juga harus semakin dewasa dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara, dimana kepolisian bertugas dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Polisi profesional dalam harapan masyarakat adalah polisi yang mampu memberikan perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas baik. Harus diakui dan disadari bahwa membangun kepolisian sebagaimana yang didambakan masyarakat bukanlah pekerjaan yang sangat mudah, terlebih lagi dengan persepsi masyarakat terhadap citra polisi.

Telah lama berkembang persepsi di masyarakat bahwa aparat kepolisian masih sering melakukan penyalagunaan wewenang, korupsi, serta memberikan pelayanan yang buruk dan berlaku deskriminatif. Kepolisian merupakan salah satu institusi pemerintah yang paling banyak disorot masyarakat dan akibatnya banyak sekali prestasi korp Kepolisian dalam bidang Kamtibmas (pengamanan dan penertiban masyarakat) yang tertutupi oleh berbagai isu atau rumor yang berkaitan dengan penyelewangan oleh aparat Kepolisian. Sehingga citra di masyarakat sangatlah buruk, seolah-olah tidak ada yang positif tentang citra kepolisian.

Salah satu faktor turunnya citra polisi dimata masyarakat karena sosok polisi digambarkan sebagai sarana pemerintah yang memiliki kekuatan politik serta kurangnya keteladanan tentang kepemimpinan yang terbuka, bersih dan tegas dalam menegakkan hukum.<sup>4</sup>

Tidak dapat dipungkiri bahwa aparat kepolisian juga telah berhasil menangani berbagai kasus kriminal seperti pencurian, pembunuhan, penyalahgunaan narkoba. Masyarakat pun perlu menghargai upaya yang dilakukan kepolisian dalam melakukan pemberantasan kejahatan seperti begal yang selalu meresahkan masyarakat. Jadi, sebagai lembaga yang dinamis kepolisian dituntut harus mampu mereformasi diri sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat serta sebagai aparat hukum yang harus profesional.

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

---

<sup>4</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2006), h.74

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.

Fungsi peran humas dilembaga kepolisian mempunyai posisi strategis, dimana kepolisian harus terjun dengan masyarakat sehingga humas Polda Jateng harus memaksimalkan tugasnya sesuai visi dan misi serta tujuan yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu menjadi daya tarik sendiri bagi penulis untuk meneliti dan mengkaji fungsi dan peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif POLRI dengan melakukan penelitian dan mengangkatnya dalam karya tulis ilmiah tesis dengan judul; **PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA**

## **KEPOLISIAN DI POLDA JATENG**

### **B. Rumusan Masalah**

Menelaah dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda Jateng?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra kepolisian?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan menjadi arah dalam setiap penulisan dan menjadi tumpuan dalam meneliti, sehingga dalam penulisan dan penelitian ini memiliki tujuan yang selaras dengan rumusan masalah diatas. Adapun tujuan tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis terkait peran humas dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda Jateng.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra kepolisian.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan keilmuan mengenai peran humas polda dalam meningkatkan citra positif dalam

Lembaga kepolisian polda jateng. Diharapkan pula penelitian ini dapat menjadi bacaan, referensi, dan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perencanaan, pelaksanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi kinerja dalam meningkatkan citra positif Lembaga kepolisian di Masyarakat.

## E. Kerangka Konseptual

Konsep (*concept*) adalah kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasikan dari gejala-gejala tertentu.<sup>5</sup> Kerangka konsep dimaksudkan untuk memberikan batasan pembahasan sehingga tidak terjadi bias pada pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa konsep yaitu :

### a. Hubungan Masyarakat

Keberadaan *public relations* di dalam organisasi sangat penting. Urusan kerja yang ditangani humas juga sangat fundamental, terkait nama baik dan perkembangan organisasi. Oleh sebab itu, *public relations* sudah selayaknya memahami fungsi dan tujuan kerja secara baik. Ada beragam pandangan mengenai fungsi *public relations* dalam organisasi. Betrand, menguraikan tiga pokok fungsi *public relations*. *Pertama,*

---

<sup>5</sup> Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Keenam, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm.48

mengabdikan kepada kepentingan publik. *Kedua*, memelihara komunikasi yang baik. *Ketiga*, menitikberatkan pada aspek moral dan etika yang baik.<sup>6</sup>

Sementara itu, Edward L. Bernays juga mengungkapkan ada tiga fungsi penting *public relations* dalam organisasi. *Pertama*, memberikan penerangan kepada publik. *Kedua*, membujuk publik untuk mengubah sikap dan tindakan. *Ketiga*, berusaha mempresentasikan sikap organisasi terhadap publik dan sebaliknya. Ketiga hal tersebut antara lain:

- 1) Mengetahui secara pasti dan mengevaluasi pendapat umum yang berkaitan dengan organisasi.
- 2) Memberikan nasihat kepada para eksekutif mengenai cara-cara menangani opini publik yang setiap saat dapat berubah.
- 3) Melakukan upaya komunikasi untuk memengaruhi opini publik.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Cutlip and Center, terdapat empat fungsi *public relations* yang harus dipahami. *Pertama*, menunjang kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. *Kedua*, menciptakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya. *Ketiga*, melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan terkait

---

<sup>6</sup> Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: ANDI 2016), hlm.103

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 105

kepentingan umum. *Keempat*, membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya.

b. Citra

Citra (image) adalah sebuah pandangan mengenai suatu perusahaan atau instansi yang bersifat penilaian objektif masyarakat atas kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap institusi, kesan yang diciptakan dari suatu obyek orang atau organisasi.

Pengembangan citra merupakan salah satu bagian yang terpisahkan dari strategi marketing. Citra akan datang dengan sendirinya dari upaya yang ditempuh sehingga komunikasi dan keterbukaan merupakan salah satu faktor utama untuk mendapatkan citra yang positif. Selanjutnya beberapa defenisi citra yang dikemukakan oleh para ahli antara lain Bill Canton mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi.

Sedangkan Frank Jefkins mengartikan citra sebagai kesan, gambaran atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya) mengenai berbagai kebijakan, personel, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau perusahaan.

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia public relations. Pengertian citra itu sendiri. abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian baik atau buruk.

Penelitian atau tanggapan masyarakat dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra perusahaan, yayasan atau produk barang dan jasa yang pelayanannya diwakili oleh pihak public relations. Biasanya landasan citra itu berakhir dari nilai-nilai kepercayaan yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi, serta terjadinya proses akumulasi dari kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut mengalami proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dan abstrak yang sering dinamakan dengan citra (image).

Jadi citra merupakan gambaran yang ada dalam benak publik tentang suatu lembaga. Citra mencerminkan wajah dan budaya institusi sejalan dengan strategi institusi, jelas dan konsisten. Sasaran pencitraan adalah bagaimana tercipta opini publik dalam kaitannya dengan keberadaan sebuah lembaga yang melayani atau memperjelas lembaga tersebut yang tergabung dalam istilah public relations atau humas.

## **F. Kerangka Teoritis**

Kerangka teori meliputi teori hukum itu sendiri, ajaran hukum, asas hukum, konsep hukum dan adagium (maxim) hukum kendati harus diakui bahwa kedudukan teori hukum sebagai landasan teoritis adalah sangat

strategis dalam membangun argumentasi hukum.<sup>8</sup> Oleh karena itu Bruggink secara sistematis memberikan pengertian teori hukum sebagai suatu keseluruhan pernyataan yang saling berkaitan dengan sistem konseptual aturan-aturan hukum dan keputusan-keputusan hukum yang untuk suatu bagian penting sistem tersebut memperoleh bentuk dalam hukum positif.

Kerangka teoritis yang digunakan dalam membangun argumentasi untuk menjawab peran humas polda jateng dalam meningkatkan citra positif di Masyarakat dengan menggunakan teori dan konsep hukum yaitu teori perlindungan hukum.

#### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertabrakan satu sama lain. Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.<sup>9</sup>

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam memenuhi kepentingannya tersebut. Pemberian kekuasaan, atau yang sering disebut dengan hak ini, dilakukan secara terukur, keluasan dan kedalamannya. Menurut Paton, suatu kepentingan merupakan sasaran hak, bukan hanya karena ia dilindungi oleh hukum, melainkan juga

---

<sup>8</sup> I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana, hal. 129

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 53

karena ada pengakuan terhadap itu. Hak tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan, tapi juga kehendak.

Terkait fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta mengatakan bahwa hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalani kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya.<sup>10</sup> Maka dari itu peran humas polda Jateng dalam meningkatkan citra postif harus berpedoman sesuai asas perlindungan hukum bagi masyarakat.

#### **G. Metode Penelitian**

Metodologi Penelitian adalah ilmu tentang metode-metode yang akan digunakan dalam melakukan suatu penelitian.<sup>11</sup> Penelitian hukum pada dasarnya di bagi dalam dua (2) jenis yakni Penelitian Normatif dan Penelitian Empiris. Penelitian Normatif, merupakan penelitian dengan menggunakan data sekunder sehingga disebut pula dengan penelitian kepustakaan, sedangkan yang dimaksud dengan Penelitian Empiris, adalah penelitian secara langsung di masyarakat ada yang melalui kuisisioner ataupun wawancara secaralangsung.<sup>12</sup>

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan

---

<sup>10</sup> Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta. 1994. *Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, hal. 64.

<sup>11</sup> Abdurrahmat Sathoni, 2005. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, RinekaCipta, Jakarta, hlm. 98.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, CV. Rajawali, Jakarta, hlm. 1

penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan Penelitian yuridis sosiologis adalah suatu penelitian yang didasarkan pada suatu ketentuan hukum dan fenomena atau kejadian yang terjadi di lapangan. Artinya selain menggunakan asas-asas serta prinsip-prinsip hukum yang berlaku dalam meninjau permasalahan dan melakukan penelitian, penulis juga memperhatikan ilmu-ilmu pendukung lainnya, karena penelitian di bidang hukum memungkinkan dipergunakannya semua ilmu pengetahuan, metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian ilmu-ilmu social, dalam mencari suatu pemecahan yang mendekati dari gambaran yang sebenarnya.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis, yang artinya hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang baik, jelas dan mampu memberikan data seteliti mungkin mengenai kenyataan dari obyek penelitian.

### **3. Bahan Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian hukum yuridis sosiologis, dan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu sumber data yang didapat dari studi lapangan, berupa data-data dari Polda Jateng dan melalui wawancara. Wawancara merupakan cara yang tepat untuk memperoleh keterangan atau informasi secara langsung dari narasumber terkait.

b. Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan. Mencari data sekunder dengan menggunakan bahan-bahan hukum yang meliputi :

1) Bahan hukum primer

Yaitu berkaitan erat dengan bahan-bahan hukum dengan permasalahan yang diteliti, Antara lain yang terdiri dari :

- a. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Perkap Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Tata Cara Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Polri

2) Bahan hukum sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum yang terkait dengan pembahasan tentang peran

humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra postif Lembaga kepolisian.

3) Bahan hukum tersier

Yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan hukum tersebut.

b. Studi Lapangan

Dalam studi ini penulis menggunakan metode wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.

Dengan metode wawancara, peneliti mengambil sampel sumber data dengan mewawancarai orang atau lembaga yang dianggap paling tahu tentang peran humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra postif Lembaga kepolisian.

#### **5. Lokasi penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi fokus dalam penelitian adalah sesuai dengan judul, maka penelitian ini berlokasi di Polda Jateng. Adapun alasan dipilihnya Polda Jateng sebagai lokasi

penelitian ini karena berada dalam lingkup peran humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra postif Lembaga kepolisian.

## **6. Metode Analisis Data**

Setelah pengumpulan data secara lengkap baik yang diperoleh dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, maka data-data tersebut diolah dan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis serta secara lisan dan juga perilaku yang nyata diteliti sebagai sesuatu yang utuh.

### **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang terbagi dalam tiga bab. Masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab guna lebih memperjelas ruang lingkup dan cakupan permasalahan yang diteliti. Garis besar sistematika penulisan hukum ini terdiri dari:

**BAB I : PENDAHULUAN,**

berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA,**

Tinjauan Umum tentang Peran Humas dalam meningkatkan citra. Bagian ini meliputi Pengertian, Tugas,

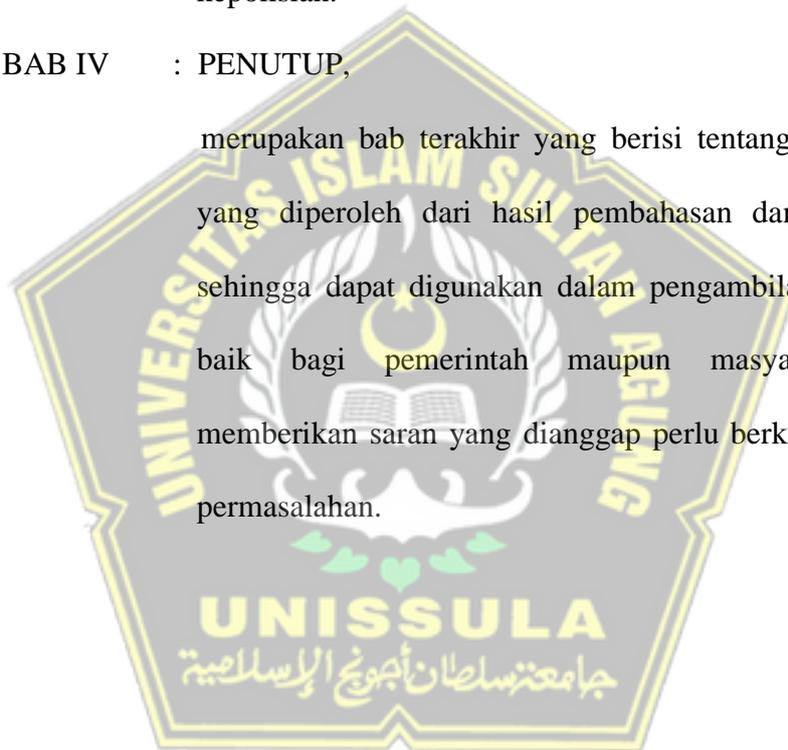
fungsi Humas, dan peran humas dalam meningkatkan citra positif Lembaga kepolisian.

**BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN,**

menguraikan lebih lanjut tentang Peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra positif di Lembaga kepolisian.

**BAB IV : PENUTUP,**

merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan dan penelitian, sehingga dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan baik bagi pemerintah maupun masyarakat serta memberikan saran yang dianggap perlu berkaitan dengan permasalahan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. KETENTUAN UMUM TENTANG HUMAS POLRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POLRI

##### 1. Pengertian Humas Polri

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.

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. Komunikasi merupakan kegiatan bertukar informasi antara dua orang atau lebih sehingga terjadi komunikasi dua arah. Hal ini yang menjadi latar belakang berdirinya HUMAS (Hubungan Masyarakat) untuk menjadi garda terdepan polri dalam melakukan komunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat.

## 2. Peran Humas Polda Jateng

Peran humas yang paling utama adalah menjadikomunikator 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. Humas menciptakan pola komunikasi yang komunikatif guna memberikan pelayanan yang terpadu terhadap seseorang yang akan menggunakan produk yang dimiliki. Dalam hal ini humas POLDA Jateng mengenalkan bentuk-bentuk layanan yang mereka berikan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa mereka atau mengenalkan sistem pelayanan terbaru yang dimiliki oleh isntansi POLDA Jateng.

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. 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.

Humas POLDA Jateng memiliki kedudukan yang cukup penting dalam berjalannya instansi Polisi Daerah Jawa Tengah, kedudukan ini didapatkan sebab fungsi pengayoman dijalankan salah satunya dari divisi humas, divisi ini menjadi penyambung lidah masyarakat dengan instansi kepolisian, humas polda membuka lebar arus komunikasi kepada masyarakat dengan menggunakan segala bentuk komunikasi dengan ditunjang alat komunikasi yang cukup modern dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan komunikasi dengan instansi kepolisian guna mendapatkan pelayanan yang dimiliki oleh POLDA Jateng. agian penting dari pekerjaan petugas Humas Polri dalam suatu organisasi adalah:

- 1) Membuat kesan (image), yaitu gambaran yang diperoleh seseorang tentang suatu fakta sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pengertian mereka (terhadap suatu produk, orang, atau situasi).
- 2) Pengetahuan dan pengertian. Humas Polri memiliki peran penting dalam membantu menginformasikan pada publik internal (dalam organisasi Polri) dan publik eksternal (masyarakat) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga ketidak-pedulian akan suatu

organisasi, produk, atau tempat dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengertian.

- 3) Menciptakan ketertarikan. Humas Polri juga harus dapat menciptakan ketertarikan publik dalam suatu situasi, yang bisa jadi berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau sekelompok orang.
- 4) Penerimaan. Masyarakat mungkin bersikap melawan pada sebuah situasi karena mereka tidak mengerti apa yang sedang terjadi, atau mengapa hal tersebut terjadi. Profesi humas mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan sejelas-jelasnya sehingga ketidakpedulian, dan bahkan sikap menentang, yang menjadi atmosfer disekelilingnya dapat diputar menjadi pengertian dan penerimaan.
- 5) Simpati. Dengan mengemukakan informasi secara jelas dan tidak bias, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati.<sup>13</sup>

Pemanfaatan teknologi komunikasi menjadi salah satu alat yang menunjang peran humas Polda Jateng dalam melayani Masyarakat, mudahnya akses komunikasi yang bisa dijangkau oleh Masyarakat dengan memanfaatkan alat teknologi menjadi kunci komunikasi dapat terbangun dengan baik sebab mudahnya akses dalam berkomunikasi. Peran yang dilakukan oleh humas polda jateng dengan menunjukkan fasilitas yang dimiliki oleh institusi ini guna memberikan bantuan kepada Masyarakat terutama dalam mengakses segala informasi seputar polda

---

<sup>13</sup> POLRES KUDUS dalam apasih humas polri dan fungsinya <https://polreskudus.com/2023/01/27/apa-sih-humas-polri-dan-fungsinya/>. Diakses pada 10 Juni 2024

jateng sehingga mampu mengangkat citra polda jateng menjadi lebih baik dalam pandangan Masyarakat.

### **3. Tujuan Humas Polda Jateng**

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 menyebarkan 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.<sup>14</sup>

Berdasarkan pendapat ini dapat diartikan bahwa tujuan humas adalah mengenalkan dan mengembangkan institusi melalui bidang komunikasi, dalam hal komunikasi ditunjukkan untuk mengenalkan dan menginformasikan unit pelayanan dan bentuk pelayanan yang dimiliki oleh instansi polda jateng melalui pemberitahuan yang diberikan serta informasi yang terjalin secara dua arah oleh instansi dengan Masyarakat yang merasakan pelayanan yang dimiliki POLDA Jateng. Menurut Dimock dan Koeing tugas dari pihak Lembaga humas 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 pertispasinya atau ikut serta dalam pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang seperti sosial, budaya, ekonomu, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.

---

<sup>14</sup> Anggoro dalam jurnal *PERAN HUMAS DALAM MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN DI MA ALMU'AWANAH PAMULUTAN OGAN ILIR* tahun 2005, hlm 71

- 3) Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian daria paratur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara dan dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.<sup>15</sup>

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.

#### **4. Upaya meningkatkan Citra Polda Jateng Yang Dilakukan Oleh Divisi Humas**

Strategi penting dilakukan guna Menyusun rencana yang akan dilakukan demi mendapatkan tujuan yang diinginkan. Hal ini juga dilakukan oleh Humas Polda Jateng dalam meningkatkan citra dihadapan Masyarakat. AKBP. Zarriyati, mengatakan Sejauh ini belum ada masalah hanya saja kalau ada masalah biasanya tentang seputar berita yang tidak benar (dalam arti tidak ada klarifikasi terlebih dahulu dengan kami). Dalam hal ini contoh adalah masalah kasus suap yang terjadi di kalangan pejabat Polri. Tetapi secara keseluruhan dalam hal media relations ini

---

<sup>15</sup> Elta Mala Sari dalam jurnal *PRESS RELEASE DAN CITRA PEMERINTAH (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Press Release Bagian Hubungan Masyarakat Terhadap Citra Pemerintah Kota Medan di Masyarakat Kota Medan)*

sudah dilakukan dengan kerja sama yang baik antara kedua belah pihak, jadi kami dapat meminimalisasi terjadinya masalah.

a. Fact Finding (identifikasi masalah)

Fact Finding merupakan kegiatan mencari dan mengumpulkan data atau fakta sebelum melakukan tindakan.

b. Planning (perencanaan)

Perencanaan program kerja yang dibuat biasanya disesuaikan dengan penemuan fakta dan masalah serta mengetahui secara optimal situasi dan perkembangan yang ada dalam perusahaan atau instansi.

c. Actions & Communications (aksi dan komunikasi)

Sebagai tindak lanjut dari tahap perencanaan dan pengambilan keputusan yakni proses pengkomunikasian yang sering dilakukan pada praktik pelaksanaannya dengan menerapkan strategi komunikasi dengan media relations.

d. Evaluating (evaluasi)

Evaluasi program yaitu mengevaluasi strategi media relations yang dilakukan humas Polda Jateng apakah tujuan tersebut sudah tercapai atau perlu menggunakan cara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.



## **B. TINJAUAN HUKUM KEDUDUKAN SERTA PERAN DAN FUNGSI HUMAS POLDA JATENG DALAM MEMBERIKAN CITRA POSITIF TERHADAP POLDA JAWA TENGAH**

### **1. Regulasi Humas Polri dalam ketentuan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelayanan Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia**

Ketentuan dalam peraturan kapolri nomor 16 tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (2) menerangkan bahwa informasi public adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, diterima, oleh suatu badan public yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan public lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lainnya berkaitan dengan kepentingan public. Melalui landasan ini system informasi dalam tubuh polri dibentuk sebagai acuan dalam melakukan informasi public.

Tujuan dari peraturan ini yaitu mewujudkan pengintegrasian peran pengemban fungsi humas polri, PPID Mabes Polri dan satuan kewilayahan dalam memberikan dan atau menerima informasi yang diperlukan guna mewujudkan komunikasi dua arah yang harmonis, baik antara pengembangan fungsi Humas Polri, PPID Mabes Polris dan satuan kewilayahan maupun dengan pihak berkepentingan.

Nilai pokok yang termaktub dalam aturan ini berisi tujuan tentang Upaya Humas Polri dalam membentuk informasi public, tujuannya anatara lain :

- a. mudah, cepat, cermat dan akurat, yaitu setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan tepat waktu, disajikan dengan lengkap, dikoreksi sesuai kebutuhan, dan mudah diakses;
- b. transparansi, yaitu dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka;
- c. akuntabel, yaitu setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi public harus dapat dipertanggungjawabkan; dan
- d. proporsionalitas, yaitu setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Tujuan diatas dibentuk dengan maksud peran serta fungsi Humas Polda tetap berjalan sesuai dengan yang ditugaskan, kedudukan humas polda selaras sesuai garis komando dari mabas yakni senantiasa Bersama guna menciptakan citra positif bagi institusi Kepolisian. Tujuan yang diselasikan diatas sebagai bentuk keseriusan Humas polda Jateng dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan informasi public sebagai tujuan untuk mencerdasakan kehidupan bangsa melalui sumber informasi dan edukasi yang telah diberikan

Dalam aturan ini dimuat juga terkait tata cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Humas Polri, tata cara digunakan sebagai bentuk alur informasi yang dikeluarkan atau diterima oleh Institusi polri melalui Humas, dalam hal ini informasi yang disampaikan sangatlah beragam dari mulai bentuk indormasi dan cara penyamapaiannya, bentuk informasi dapat disampaikan dalam bentuk :

- a. pemberian informasi dan data secara langsung;
- b. akses informasi dan data melalui data teknologi informasi dan komunikasi;
- c. media cetak dan elektronik.

Tata cara diatas dibentuk agar ketentuan dalam menyampaikan informasi dapat mudah diterima oleh Masyarakat. Informasi secara langsung dapat disampaikan melalui tulisan, gambar, laporan ataupun rekaman yang dapat dilihat langsung oleh Masyarakat. Tidak hanya itu, humas Polda juga mengimbangi dengan adanya perkembangan teknologi informasi berbasis digital agar Masyarakat dapat mengakses kapanpun dan dimanapun, informasi ini juga cepat dipublikasi agar menjawab kebingungan didalam Masyarakat.

Guna memberika citra positif terhadap tubuh Polda jateng, humas Polda jateng telah berupaya memberikan informasi yang akuntabel agar sinergitas Polri dengan masyarakat dapat rebrangun dengan baik, adanya aturan ini menjadi acuan dan niat baik dari Lembaga kepolisian dalam melayani dan mengayomi Masyarakat khususnya wilayah Polda Jawa Tengah.

## **2. Peraturan Kepala Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Duvisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia**

Dalam aturan ini termaktub santad operasional prosedur yang dimiliki oleh Humas Polsri dalam menjalankan tugas, aturan yang diterbitkan pada tahun 2024 ini berisis regulasi tugas yang harus dijalankan oleh Humas Polri dalam

memberikan informasi kepada Masyarakat. Aturan ini dibentuk agar divisi Humas dalam tubuh Polri paham akan Amanah yang mereka emban, Amanah ini salah satunya mencerdaskan kehidupan bangsa melalui infomasi yang akurat kepada Masyarakat.

SOP (Standar Operasional Prosedur) menjadi acuan dalam melaksanakan pekerjaan, acuan ini dibentuk agar seseorang mampu melaksanakan pekerjaan yang telah amanhkan agar berjalan sesuai dengan napa yang telah ditugaskan. Ini merupakan regulasi penting dalam divisi Humas polda, sebab dalam hal ini menyangkut regulasi tugas juga antara tubuh Polri dengan Polda, dalam hal ini perintah yang dijalankan akan senantiasa berkesinambungan untuk memberikan citra baik terhadap isntitusi Kepolisian.

Lebih jauh aturan ini menerangkan urutan tugas mulai dari Mabes Polri hingga Polsek, hal ini bertujuan dalam menekankan fungsi Humas agar senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat agar selalu menyuguhkan informasi akurat kepada Masyarakat guna menjawab serta memberikan edukasi kepada Masyarakat. Aturan ini menekankan kepada seluruh anggota divisi Humas agar bersinergi memberikan informasi kepada Masyarakat agar citra Polri tetap membaik, aturan ini berlaku dan sudah dijalankan dengan baik oleh divisi Humas Polda jateng dalam menyajikan informasi public yang mudah dimengerti namun tidak menihilkan nilai-nilai profesionalitas.

### **3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik**

Undang-Undang yang disahkan pada tahun 2008 memuat keterbukaan informasi publik, UU ini dibentuk sebagai ketentuan bahwa setiap informasi public bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi public dan setiap informasi public harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi public dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Tujuan Undang-Undang ini disahkan sebagai acuan badan atau Lembaga yang berwenang dalam memberikan informasi public dengan tujuan sebagai berikut

- 1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- 2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- 3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- 4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- 5) mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;

- 6) mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
- 7) meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Kedudukan Masyarakat pada Undang-Undang ini telah ditentukan sebagai acuan hak, Masyarakat sebagai pemohon untuk mendapatkan informasi public, sebagai pemohon Masyarakat berhak mendapatkan akses informasi public dari Polri apabila ada informasi yang berkaitan dengan istitusi ini, informasi yang diberikan dapat berupa arus lalu lintas, tertib bermasyarakat ataupun informasi seputar hukum, pada Pasal 4 telah dijelaskan bahwa pemohon memiliki hak diantaranya :

- 1) Setiap Orang berhak memperoleh Informasi Publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.
- 2) Setiap Orang berhak:
  - a) melihat dan mengetahui Informasi Publik;
  - b) menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
  - c) mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang ini; dan/atau
  - d) menyebarluaskan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- 3) Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut.
- 4) Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila dalam memperoleh Informasi Publik mendapat hambatan atau kegagalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini

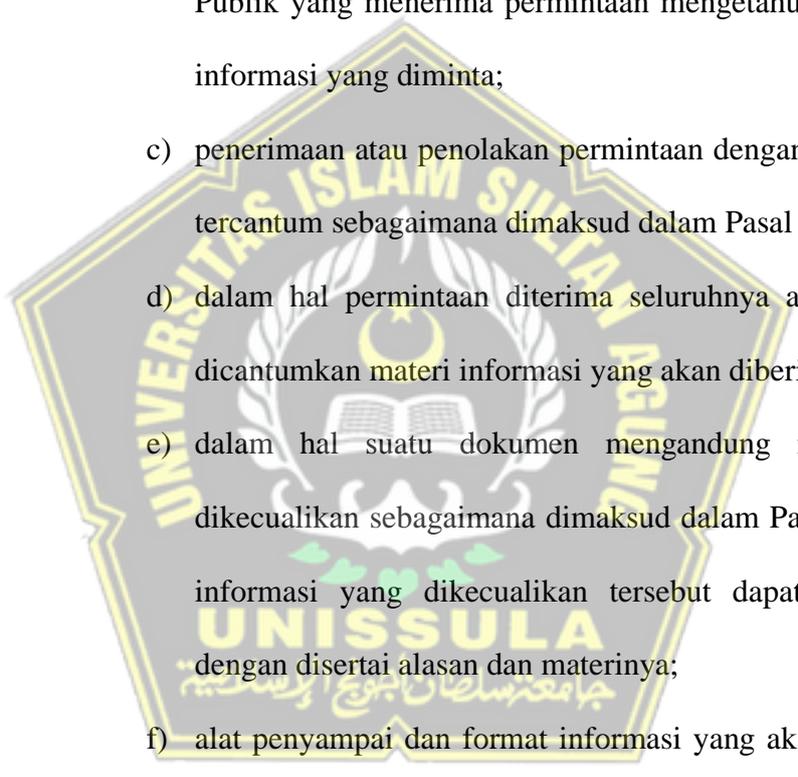
Selain hak, pemohon juga memiliki kewajiban yang harus ditunaikan dalam menggunakan informasi public yang telah diterima. Kewajiban ini sebagai bentuk Upaya bentuk komunikasi dua arah agar keselarasan informasi public dapat terwujud, kewajiban tersebut antara lain :

- 1) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan Informasi Publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pengguna Informasi Publik wajib mencantumkan sumber dari mana ia memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Setelah hak dan kewajiban serta tujuan aturan ini dibentuk maka penting kiranya menentukan mekanismen untuk memperoleh informasi public dengan dasar dari salah satu tujuan aturan ini yakni prinsip cepat, tepat waktu dan biaya ringan, melalui prinsip ini mekanisme dibentuk dengan tujuan sebagai alur dalam pelayanan informasi yang dilakukan oleh Polda, alur ini berasal dari pengolahan informasi yang nantinya akan diserahkan kepada Masyarakat sebagai pemohon

dalam mendapatkan informasi public, maka mekanisme tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh Informasi Publik kepada Badan Publik terkait secara tertulis atau tidak tertulis.
- 2) Badan Publik wajib mencatat nama dan alamat Pemohon Informasi Publik, subjek dan format informasi serta cara penyampaian informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi Publik.
- 3) Badan Publik yang bersangkutan wajib mencatat permintaan Informasi Publik yang diajukan secara tidak tertulis.
- 4) Badan Publik terkait wajib memberikan tanda bukti penerimaan permintaan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) berupa nomor pendaftaran pada saat permintaan diterima.
- 5) Dalam hal permintaan disampaikan secara langsung atau melalui surat elektronik, nomor pendaftaran diberikan saat penerimaan permintaan.
- 6) Dalam hal permintaan disampaikan melalui surat, pengiriman nomor pendaftaran dapat diberikan bersamaan dengan pengiriman informasi.
- 7) Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis yang berisikan :

- 
- a) informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya ataupun tidak;
  - b) Badan Publik wajib memberitahukan Badan Publik yang menguasai informasi yang diminta apabila informasi yang diminta tidak berada di bawah penguasaannya dan Badan Publik yang menerima permintaan mengetahui keberadaan informasi yang diminta;
  - c) penerimaan atau penolakan permintaan dengan alasan yang tercantum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;
  - d) dalam hal permintaan diterima seluruhnya atau sebagian dicantumkan materi informasi yang akan diberikan;
  - e) dalam hal suatu dokumen mengandung materi yang dikecualikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, maka informasi yang dikecualikan tersebut dapat dihitamkan dengan disertai alasan dan materinya;
  - f) alat penyampai dan format informasi yang akan diberikan;  
dan/atau
  - g) biaya serta cara pembayaran untuk memperoleh informasi yang diminta.
- 8) Badan Publik yang bersangkutan dapat memperpanjang waktu untuk mengirimkan pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (7), paling lambat 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan secara tertulis.

- 9) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara permintaan informasi kepada Badan Publik diatur oleh Komisi Informasi.

Melalui mekanisme tersebut, diharapkan anatara badan yang memberikan informasi dengan para pemohon dalam hal ini masyarakat agar paham mengenai alur mekanisme dalam mendapatkan informasi publik. Mekanisme ini dibuat dalam rangka mempermudah badan penyelenggara informasi publik dengan pemohon dalam memberikan dan menerima informasi publik dengan prinsip cepat, tepat waktu dan biaya ringan.

Polri merupakan badan public yang berarti Polri juga mengikuti regulasi UU ini melalui salah satu divisinya yakni Humas dengan tugas memberikan informasi public terkait hak dan kewajiban Polri terhadap Masyarakat dan bangsa Indonesia. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang-

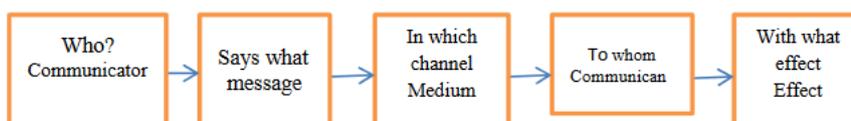
Undang-Undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki.

Dengan membuka akses publik terhadap Informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (good governance) serta menjaga institusi tetap harum dihadapan masyarakat sebab Polri merupakan ujung tombak masyarakat dan memelihara ketertiban dalam berkehidupan berbangsa dan bernegara. Melalui Humas Polda Jateng berusaha memberikan informasi yang dapat bermanfaat bagi bangsa terutama masyarakat Jawa Tengah agar sinergitas Polisi bersama rakyat tetap terjaga.

#### 4. Teori Lasswel

Pakar politik Amerika, Harold D. Lasswell 1948 yang berawal menulis suatu artikel berjudul, *The structure and function of communication in society in Bryson, and The communication of ideas*. Sekaligus merupakan tulisan yang menjadi terkenal mengenai riset komunikasi (communication reseach), berjudul “Suatu cara yang tepat menggambarkan kegiatan komunikasi dengan menjawab beberapa pertanyaan-pertanyaan (a convenient way to describe an act communication is answer the following questions), sebagai berikut, who? (siapa), say what? (mengatakan apa), in which channel? (dengan melalui saluran apa), to whom? (ditujukan kepada siapa) dan with what effect? (menimbulkan efek apa)

Selanjutnya gagasan mengenai unsur-unsur komunikasi dalam artikel ilmiah tersebut yang dikenal dengan “Lasswell Formula” atau formulasi Lasswell. Kemudian formulasi Lasswell ditransformasikan ke dalam suatu model grafik atau bentuk diagram dengan mencantumkan unsur-unsur komunikasi (bauran komunikasi), yaitu:



(Werner j. Severin dan James W. Tankard, 2005)

Formulasi Lasswell tersebut cukup simpel diterapkan ke dalam kegiatan komunikasi, baik untuk tujuan penelitian ilmiah maupun praktikal komunikasi

(public relations communication activity), khususnya dipergunakan oleh sebuah organisasi atau struktur dalam pembahasan kegiatan proses komunikasinya, tetapi Lasswell itu sendiri menggunakan tipe atau bentuk formulasi gagasannya tersebut untuk tujuan utama dalam pelaksanaan riset komunikasi (communication research).

16

Formulasi Lasswell memperlihatkan ciri-ciri atau typical tertentu pada awal pembentukan model komunikasi tersebut, yaitu lebih kurang dapat diterima bahan komunikator yang memiliki tujuan untuk mempengaruhi pihak komunikasinya (khalayak sasaran), khususnya dalam melancarkan proses komunikasi persuasif dan pesan-pesan yang disampaikan tersebut diharapkan memiliki beberapa efek tertentu, atau kontribusinya pada efeknya dapat terjadi secara berlebih-lebihan dalam komunikasi massa.<sup>17</sup>

Efek menunjukkan sebuah perubahan yang dapat diamati dan diukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi yang bisa diidentifikasi. Perubahan satu dari elemen tersebut akan mengubah efek: kita bisa mengubah pengirim, kita bisa mengubah pesan, kita bisa mengubah saluran: perubahan dari masing-masing elemen tersebut akan menciptakan perubahan yang sesuai terhadap efek.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 98-99.

<sup>17</sup> *Ibid*, hal. 101.

<sup>18</sup> John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hal. 50

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Penjelasan Umum Kepolisian Daerah Jawa Tengah

###### 1) Sejarah Polda Jateng

Kepolisian Daerah Jawa Tengah atau Polda Jateng (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) IX/ Jawa Tengah) adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Polda Jateng termasuk klasifikasi A dan seorang kepala Kepolisian Daerah harus berpangkat bintang dua (Irjen Polisi). Alamat Polda Jateng adalah Jalan Pahlawan No. 1, Semarang, Jawa Tengah. Sejarah Perjuangan Kepolisian Komando daerah Jawa Tengah dari masa ke masa, sejak proklamasi Kemerdekaan Kemerdekaan Republik Indonesia selalu mengalami pasang surut.

Berikut adalah lika-liku Kepolisian Jawa Tengah dari masa ke masa: Periode pertama 17 Agustus 1945 - 17 Desember 1949, Kepolisian Jawa Tengah berada di bawah naungan Undang-Undang Dasar RI 1945. Periode kedua 27 Desember 1949 – 17 Agustus 1950, Kepolisian Jawa Tengah dibawah naungan Undang-Undang Dasar Sementara RI 1949. Periode ketiga 17 Agustus 1950- 5 Juli 1959, Kepolisian Jawa Tengah dalam naungan Undang-Undang Dasar Sementara RI 1950. Periode keempat 5 Juli 1959 – 11 Maret 1966, periode

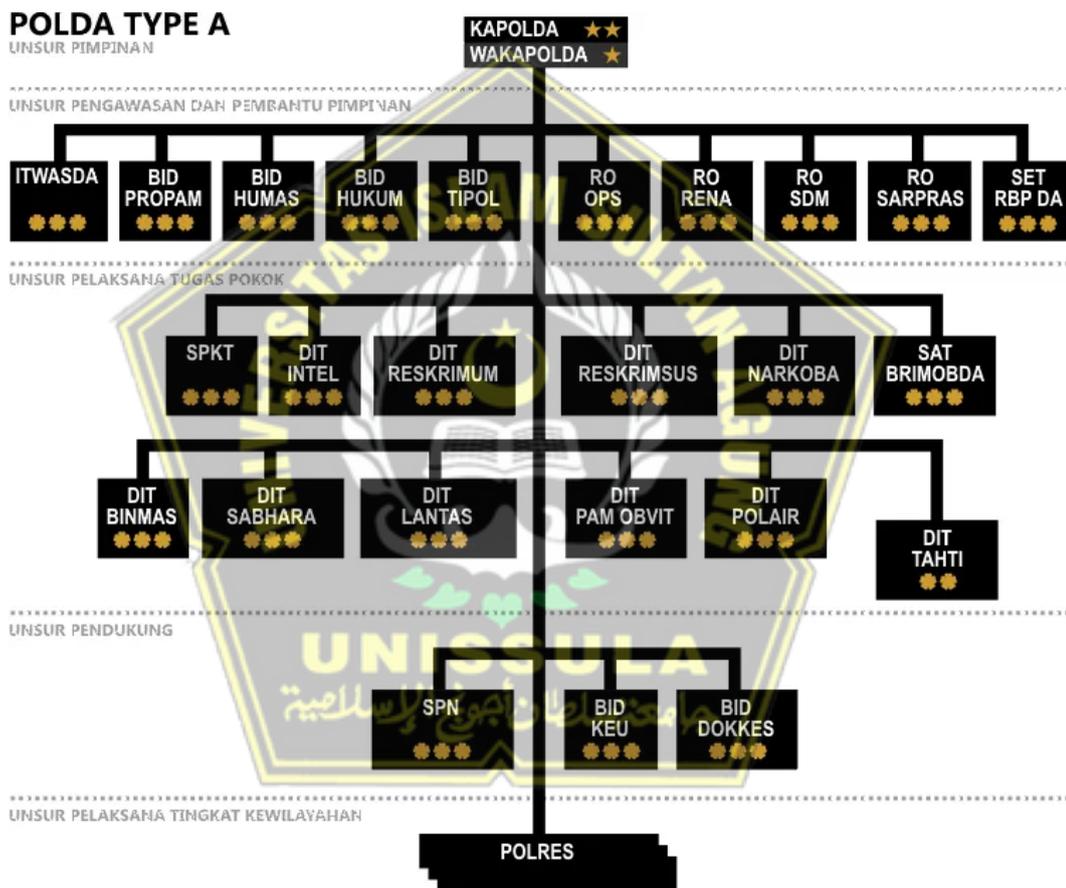
peralihan atau menjelang Orde Baru. Dan akhirnya Periode kelima 11 Maret 1966 Reformasi, adalah periode pembaharuan dan kemajuan serta regenerasi Kepolisian Komando.

## 2) Visi dan Misi Polda Jateng

Polda Jateng memiliki visi dan misi. Adapun Visi Polda Jateng sebagai berikut menampilkan Polda Jawa Tengah yang profesional, bermoral, modern sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang terpercaya dalam pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat dan penegakkan hukum. Sedangkan misi Polda Jateng sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Kepolisian Daerah Jawa Tengah Untuk Tampil sebagai sosok Pengayom, Pelindung dan Pelayan Masyarakat.
- b. Melaksanakan Penegakkan Hukum secara Konsisten, Berkesinambungan dan Transparan untuk pemeliharaan Kamtibmas.
- c. Melaksanakan Pelayanan Optimal, yang dapat menimbulkan kepercayaan bagi Masyarakat dalam upaya meningkatkan kesadaran hukum
- d. Menciptakan kondisi keamanan yang kondusif dengan meningkatkan peran serta masyarakat dan instansi terkait secara aktif
- e. Mengedepankan dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam setiap melakukan tugas

### 3) Struktur Organisasi Polda Jawa Tengah



Struktur organisasi Polda Jateng 2024

Sumber : detiknews

## 2. Penejelasan hasil Penelitian

### 1) Gambaran Umum Humas Polda jateng

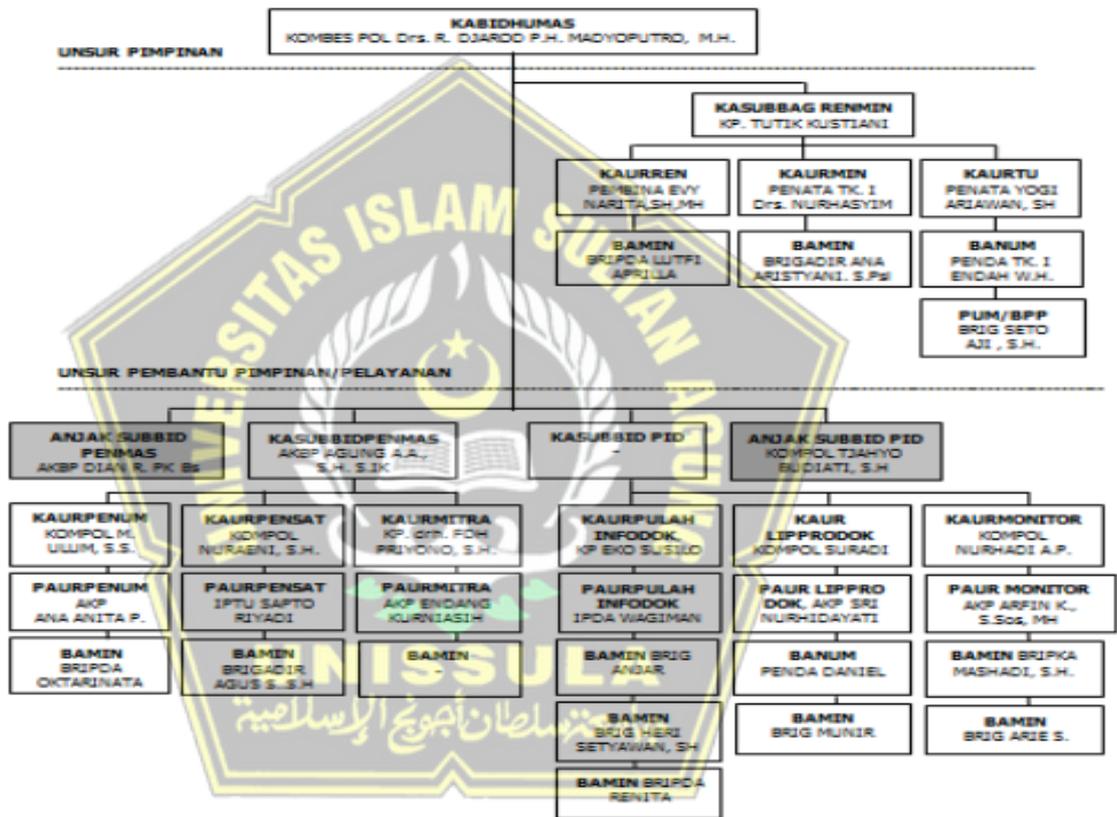
#### a. Visi

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

#### b. Misi

- a) Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, sarpas, sismet, anggaran menuju Front Office Polri;Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi;
- b) Mencari, menghimpun, mengelola, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh Masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah;
- c) Mendukung kegiatan kepolisian dan operasi Kepolisian;
- d) Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu diperukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasis TI, system dan metode serta anggaran yang memadai.

c. Struktur Organisasi Bidang Humas Polda Jawa Tengah



(Sumber: Laporan Bulanan Bidhumas Polda Jateng)

d. Motto

- a) Obyektif
- b) Dipercaya
- c) Partisipatif

#### **e. Tujuan Bidang Humas Polda Jawa Tengah**

Profil Humas Polda Jawa Tengah Humas Polri menjadi salah satu sumber informasi penting bagi masyarakat, khususnya ditengah derasnya arus tuntutan masyarakat akan keterbukaan informasi (UU No. 14 / 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik), Dimana peranan humas Polri tidak hanya diemban oleh humas di tingkat Mabes dan di tingkat Polda, namun oleh para pengemban fungsi humas baik di tingkat Polres bahkan di tingkat Polsek sebagai ujung tombak dan menjadi penjurur PR (Public Relations), dan melalui pelaksanaan tugasnya diharapkan akan dapat terbina hubungan baik dengan masyarakat dan berdampak pada kemitraan positif Polri di masyarakat.

Dalam rangka membangun image, kesamaan persepsi, pencerahan, pendidikan dan kepercayaan (trust) kepada masyarakat serta menginformasikan keberhasilan Polri dalam pelaksanaan tugas dapat diwujudkan dengan menyelenggarakan kegiatan kehumasan, penerangan masyarakat dan pelayanan informasi. Sehingga humas Polres dan Polsek mampu menjadi penjurur untuk mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta menciptakan opini positif guna mewujudkan citra Polri yang baik di masyarakat, meningkatkan kemampuan PR anggota Polres dan Polsek, membangun pola kerjasama dengan semua komponen masyarakat khususnya pelaku komunikasi serta menghimpun, mengolah dan mendistribusikan informasi secara merata, menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh

masyarakat untuk membangun komunikasi dua arah antara Polri dan masyarakat.

Bidhumas Polda Jateng juga mengadakan layanan pengelolaan informasi publik kepada masyarakat sebagai bentuk implementasi dan pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pelayanan informasi berupa kegiatan pelayanan kepada pemohon informasi publik. Pelayanan informasi tersebut berupa kegiatan pelayanan kepada pemohon informasi dalam bentuk penerimaan permohonan, pencatatan dan pemberian informasi kepada masyarakat. Dimana untuk mendukung sistim pelayanan informasi tersebut Bidhumas menggunakan jaringan intranet Polri dan website. Selain itu telah ditunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada setiap satker di Polda Jateng dan untuk di satwil, melekat pada Kasubbaghumas sedangkan di tingkat Polsek pada Kasihumas. Dalam pelaksanaan tugas, Bidang Hubungan Masyarakat bertugas melaksanakan kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa, dan melaksanakan anev kegiatan tugas Bidhumas. Disamping melaksanakan tugas, Bidhumas menyelenggarakan fungsi :

- a) Pembinaan terhadap kegiatan Bidhumas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;

- b) Penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya;
- c) Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polda;
- d) Peliputan, pemantauan, produksi, dan dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Polri;
- e) Perencanaan dan pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, dan pengurusan personel dan logistik di lingkungan Bidhumas.

**f. Fungsi Bidang Humas Polda Jawa Tengah**

- a) Melaksanakan pembinaan fungsi humas dalam lingkungan Polda Jateng.
- 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 Jateng.

- d) Melaksanakan kegiatan penerangan kesatuan dalam upaya mendorong, mengajak serta mengoptimalkan tugas personel Polda Jaateng sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, yang dilandasi jiwa kejuangan mental spiritual sehingga tercipta sumber daya manusia Polda Jateng 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 Jateng.
- 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 Jateng
- g) Memproduksi keberhasilan tugas kehumasan guna menunjang efektifitas kegiatan hubungan masyarakat Polda Jateng
- h) Polda Jateng, termasuk menjalin hubungan lintas sektoral untuk menjamin efektivitas pelaksanaan tugas.Memanfaatkan mekanisme kegiatan bidang hubungan masyarakat

**g. Tugas dan fungsi satuan organisasi bidang Humas Polda Jateng**

- 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 melaksanakan 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 Jateng untuk kepentingan press release.

Keterangan pers, jumpa pers, serta siaran melalui radio/televisei.

- Urusan Penerangan Satuan (Urpensat) yang bertugas sebagai berikut :

- ✓ Meningkatkan penyebaran kebijaksanaan atau keputusan pimpinan sampai ketingkat bawah.
- ✓ Meningkatkan 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 informasi dan dokumentasi 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 kegiatan Polda
- Pemroduksian 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 Jateng
- ✓ Meningkatkan kualitas dan kuantitas kliping
- ✓ Menyelenggarakan counter berita melalui website Polda Jateng
- ✓ Membuat laporan berita menonjol ke Kadiv Humas Polri.

### 3. Tugas Humas Polda Jateng Sebagai Komunikator

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbid Perencanaan dan Administrasi Polda Jateng 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 Jateng.

Sasaran komunikasi eksternal yang dilakukan oleh humas Polda Jateng adalah lembaga pemerintahan dan lembaga non pemerintahan. Lembaga non pemerintahan yang sering bermitra dengan humas Polda Jateng 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 Jateng untuk menyebarluaskan berita kepada internal kepolisian di Jateng ialah majalah Tribata News. Majalah Tribata News adalah majalah yang terbit setiap bulan sebanyak 1000

eksemplar dan kemudian didistribusikan ke Polres dan Polsek di seluruh wilayah Jawa Tengah. Sedangkan dalam media penyebaran informasi kepada publik, humas Polda Jateng menggunakan website dan media sosial (instagram, facebook, twitter) agar Masyarakat dapat mengetahui agenda serta informasi terbaru dari kepolisian. Menurut Kasubbid Pengelolaan Informasi dan Dokumentas Bidang Humas Polda Jateng.

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 Jateng juga memanfaatkan website di [www.jateng.polri.go.id](http://www.jateng.polri.go.id) untuk menyebarkan berita dan kegiatan. Berita/kegiatan diposting di website setiap hari. Pada website tersebut juga memuat Gambaran umum Polda Jateng, gambaran umum Polres se-Jateng, profil semua bagian/satker yang ada di Polda DIY, serta pelayanan yang dapat diberikan kepolisian (misalnya persayratan administrasi pembuatan SIM/SKCK, prosedur perizinan kegiatan, serta informasi (Akpil) sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan berupaya untuk memberantas pungutan liar karena dalam informasi tersebut sudah jelas nominal biaya administrasi yang dibutuhkan.

#### **4. Peran Humas Polda jateng Sebagai Pembinaan Hubungan**

Humas Polda Jateng 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 Jateng 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 Jateng selama satu tahun. Kegiatan ini juga mencakup evaluasi program kerja Polda Jateng 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 58 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 Jateng dengan meningkatkan kemitraan masyarakat dan Binkamtibmas dalam rangka menwujudkan

Harkamtibmas di wilayah Polda Jateng. Polisi yang bertugas secara langsung untuk berbaaur 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 polisi 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”.

##### **5. Kedudukan Humas Polda jateng dalam *Back Up Managemant***

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 Candi 2024 (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 (program Direktorat Reserse Narkoba)

## **6. Tantangan Humas Polda Jateng Dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kopolisian di Wilayah Polda Jawa Tengah**

- 1) Sebagai komunikator

Humas Polda Jateng 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 disebarkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga mempengaruhi masyarakat untuk tidak menyukai lembaga Kepolisian.

2) Sebagai Pembina Hubungan

Dalam membina hubungan dengan lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan, humas Polda Jateng 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 Managemant*

Humas Polda Jateng 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

## **7. Usaha Dalam Menghadapi Tantangan Humas Polda Jateng Sebagai Bentuk Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Daerah Jawa Tengah**

### **1) Peran Humas sebagai Komunikator**

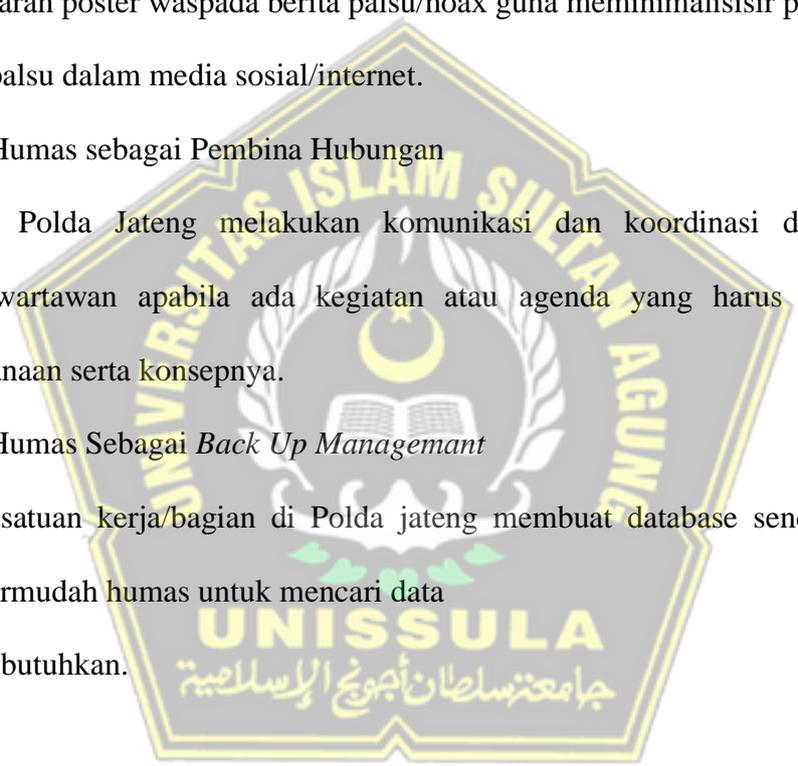
Humas Polda Jateng memfasilitasi pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk personel humas sehingga dapat menambah wawasan teknologi dan informasi serta penyebaran poster waspada berita palsu/hoax guna meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial/internet.

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

Humas Polda Jateng 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 Managemant***

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



## **B. Pembahasan**

### **1. Peran Humas Polda Jateng 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 komunikan (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 Jateng yaitu professional, unggul, terpercaya, berkepribadian dan semakin dicintai masyarakat guna mendukung terciptanya Jateng Gayeng 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 Jateng, maka komunikator sebagai salah satu komponen komunikasi juga menjadi satu faktor terpenting.

Komunikasi yang dilakukan oleh humas Polda Jateng terbagi menjadi 2 (dua) sasaran, yaitu publik internal dan publik eksternal Polda Jateng. 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 kekompakan dan loyalitas personel/anggota kepolisian di Polda Jateng. Komunikasi dalam internal lembaga kepolisian di Jateng juga dilakukan melalui media majalah yang diterbitkan setiap bulan dan didistribusikan ke Polres dan Polsek se-Jateng. Sedangkan untuk menjalankan peran sebagai komunikator kepada publik eksternal, humas Polda Jateng melakukan beberapa kegiatan yaitu jumpa pers tahunan, jumpa pers insidental, talkshow/wawancara di media elektronik, serta koordinasi dengan wartawan karena pada dasarnya humas Polda Jateng selalu memanfaatkan media dalam penyampaian informasi kepada publik eksternal lembaga.

## **2. Peran Humas Polda Dalam Pembina Hubungan Masyarakat**

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 Jateng menjalin hubungan dan kerjasama dengan lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan, serta wartawan/jurnalis.

Hubungan kerjasama antara humas Polda Jateng 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 Jateng.

Hubungan kerjasama antara humas Polda Jateng 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 Jateng. Hubungan kerjasama antara humas dengan wartawan dapat terwujud dalam kegiatan konferensi pers akhir tahun, konferensi pers insidental, pembinaan wartawan Polda Jateng. Humas Jateng 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 Jateng (Ditbinmas Polda Jateng). 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. Tugas Humas Sebagai *Back Up managemant***

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 Jateng 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 Candi 2024 (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 (program Direktorat Reserse Narkoba).

#### **4. Tantangan Yang Dihadapi dan Upaya yang Dilakaukan Humas Dalam rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Daerah Jawa Tengah**

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. Komunikan 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 petugashumas 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. Menyebarnya 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 1V

### 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. Fungsi 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, penyebaran majalah tribrata news sebagai wujud kerja humas dalam penyebaran 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 webs dan media sosial untuk penyebaran informasi secara *online* seperti *Facebook, X, Tiktok, Youtube, Instagram* dan *Website*

## 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. Tugas Humas Sebagai *Back Up Managemant*

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. Komunikatif atau lawan bicara sering tidak paham dengan isi atau pesan yang disampaikan oleh personel humas.
4. Sering terjadi pengatur-an 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. Menyebarnya 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.

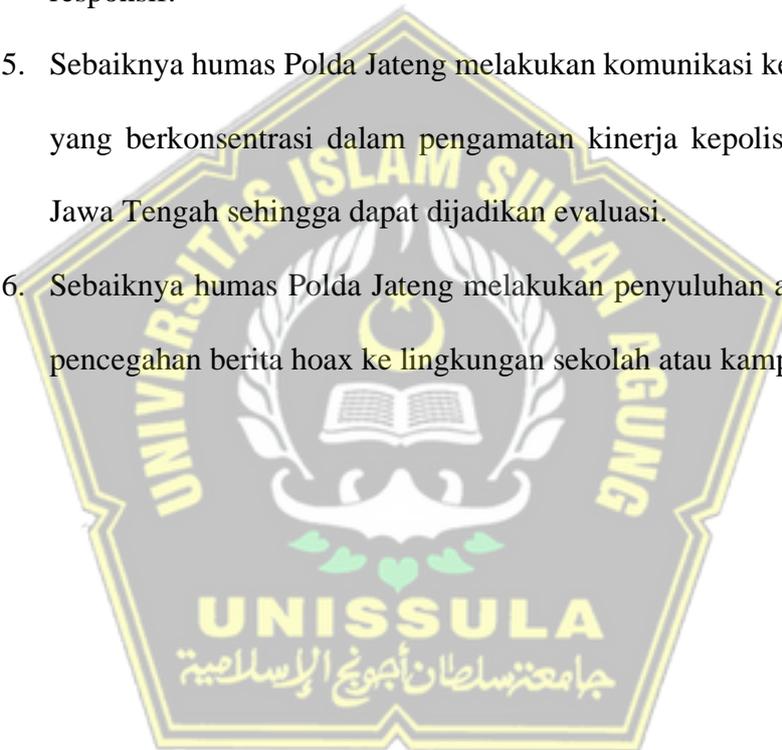
2. Setiap satuan kerja/bagian di Polda DIY sudah memiliki database sendiri sehingga mempermudah untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh humas untuk publikasi kepada masyarakat.
3. Humas Polda DIY melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak media/wartawan apabila ada kegiatan atau agenda yang 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 meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial/internet

#### **B. SARAN**

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

1. Sebaiknya humas Polda Jateng 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 Jateng 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 Jateng memperluas jaringan dengan lembaga non pemerintahan agar mendapatkan kerjasama yang berguna dalam meningkatkan citra lembaga.
4. Sebaiknya humas Polda Jateng meningkatkan pelayanan publik dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara responsif.
5. Sebaiknya humas Polda Jateng melakukan komunikasi kepada lembaga yang berkonsentrasi dalam pengamatan kinerja kepolisian di Daerah Jawa Tengah sehingga dapat dijadikan evaluasi.
6. Sebaiknya humas Polda Jateng melakukan penyuluhan atau sosialisasi pencegahan berita hoax ke lingkungan sekolah atau kampus.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Arikunto, Suarsini. *Prosedur Penelitian dan Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bineka Cipta, 1996.
- Bungin, Burhan. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana, 2009.
- Edgar H, Schein. "Organizational Culture and Leadership", Jossey Bass, San Francisco. 1982.
- Erdianto, Elvinaro. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*. Bandung: PT. Pustaka Bani Quraisy.
- F. Rachmadi. *Public Relations (dalam Teori dan Praktek)*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1992.
- Hidayati, T. *Peran Humas Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pemeriksa Keuangan RI)*. Universitas Gadjah Mada. 2014
- Innes. M. *Organizational communitation and the sybolic contruction of police murder investigation*. Brithis journal of sociology, 2002.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 1998.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara Jakarta. 2014

- Mulyana, Dedy. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosadakarya, 2001.
- Prisgunanto, Ilham. Komunikasi Polisi. Depok: Prisani Cendekia, 2009.
- Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Rajawali Pers, Jakarta 2003
- S. Gassing, Syarifuddin dan Suryanto. Public Relations. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- S. Tendean, Christian. Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas San Ratulangi. Jurnal vol II no. 4 tahun 2014.
- Suhandang, Kustadi. Public Relations Perusahaan, Kajian Program dan Implementasi.
- Sweeney, Poul D dan Dean B. McFarlin. Organizational Behavior :Solution for management. McGraw-Hill. International Edition 2002.
- Rumanti, Sr. Mario Assumpta. Dasar-Dasar Public Relations: Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Grasindo, 2002.
- Usman, Husni dan Akbar Setiady Purnomo. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Sathoni, Abdurrahmat. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta. 2005.
- Sahrani, Tihami, Sohail, *Fikih Munakahat: Kajian Fikih Nikah Lengkap*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014

Sri Mamudji dan Soerjono Soekanto, 1985. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: CV. Rajawali.

Syarifuddin, Amir, *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia Antara Fiqh Munakahat dan Undang-Undang Perkawinan*, Jakarta: Kencana, 2014.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Perkap Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Tata Cara Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Polri

