



Fungsi Kehumasan Yang Dilakukan Oleh Pusinafis Bareskrim Polri Dalam Upaya Untuk Mendapatkan Reputasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Di Zona Integritas

Naura Putri Andadari¹, Anwar Sani²

Universitas Padjadjaran^{1,2}

E-mail: nauraandadari@gmail.com¹ anwar.sani@unpad.ac.id²

Abstract: Government public relations (Ruslan 2010: Bernay, 1952), has 3 main roles, namely: a) Provide information to the public. b) Conduct persuasion to change attitudes and actions of the community directly. c) Strive to integrate the attitudes and actions of an agency or institution in accordance with the attitudes and actions of the community or vice versa. This year, the Public Relations of Pusinafis Bareskrim Polri has the opportunity to get the title of Corruption Free Zone (WBK) in the Integrity Zone. This predicate is used as an effort to improve the reputation of Pusinafis Bareskrim Polri. The purpose of this study was to determine the role of Pusinafis Bareskrim Polri's public relations in an effort to improve the reputation of the Corruption Free Zone (WBK) in the Integrity Zone. This research uses descriptive qualitative research analysis that seeks to describe all existing symptoms or circumstances. Data collection techniques are used with interviews and observations. The result is that in an effort to get the WBK title, Pusinafis Public Relations managed to get a very good percentage in terms of services (72.67%) and anti-corruption perceptions (86.92%). Although very good, this research is limited to August 2023, while the WBK predicate will still run until the end of the year.

Keywords: Government Public Relations, Reputation, Corruption Free Zone (WBK)

Abstrak: Humas pemerintah (Ruslan 2010: Bernay, 1952), memiliki 3 peran utama yakni: a) Memberikan penerangan kepada masyarakat. b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya. Tahun ini Humas Pusinafis Bareskrim Polri mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Predikat ini digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri. Tujuan penelitian untuk mengetahui peran Humas Pusinafis Bareskrim Polri dalam upaya untuk meningkatkan reputasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif analisis yang berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada. Teknik pengumpulan data digunakan dengan wawancara dan observasi. Hasilnya dalam upaya mendapatkan predikat WBK, Humas Pusinafis berhasil memperoleh persentase sangat baik dalam segi pelayanan (72.67%) dan persepsi anti-korupsi (86.92%). Meskipun sangat baik, penelitian ini terbatas di bulan Agustus 2023, sementara predikat WBK masih akan terus berjalan hingga akhir tahun.

Kata Kunci: Humas Pemerintah, Reputasi, Wilayah Bebas Korupsi (WBK)

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat yang kemudian disingkat menjadi Humas merupakan bagian penting sebagai garda terdepan dalam sebuah institusi. Humas sendiri memiliki fungsi utama untuk menjaga sekaligus meningkatkan reputasi dari instansi atau perusahaan yang dipegang. Hal ini didukung oleh Ruslan (2007) yang menegaskan bahwa seorang praktisi *public relations* memiliki aktivitas utama yakni untuk menjembatani fungsi manajemen (organisasi) dalam berkomunikasi dengan publiknya, yaitu dalam menjaga reputasi perusahaan, menjaga kepercayaan, serta membina hubungan baik dengan stakeholders. Maka dari itu, secara definitif Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik yang bermanfaat antara organisasi dengan publik sehingga dapat memengaruhi reputasi dari perusahaan tersebut (Cutlip, Center & Broom, 2011).

Untuk melakukan fungsi manajemen, praktisi Humas perlu melalui serangkaian proses agar dapat memperoleh sumber-sumber data yang mendukung sehingga terbentuklah strategi serta taktik dalam rangka meningkatkan reputasi. Sebagaimana dikatakan pula oleh Sam Black (dalam Rusdianto, 2013), “*Public Relations is about reputation, perception, credibility, confidence, harmony, and seeking mutual understanding, based on truth and full informations.*” Melihat hal tersebut, jelas ditegaskan bahwa titik perhatian Humas tertuju pada pemeliharaan dan peningkatan reputasi.

Secara general, setiap praktisi Humas baik itu dalam institusi formal ataupun non-formal memiliki peran yang serupa. Sama halnya dengan Humas di instansi kepolisian RI. Sebagai humas yang bergerak di instansi pemerintahan, menjaga dan meningkatkan reputasi dengan memberikan pelayanan serta edukasi terhadap publiknya menjadi tugas sehari-hari. Di era kemajuan teknologi dan informasi, peran Humas pemerintah telah berubah dari sekadar penyampai informasi menjadi elemen strategis yang mendukung keberhasilan pelaksanaan program pemerintah. Fokusnya terutama adalah membangun reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat melalui orientasi dan konsep peran yang dimainkan dalam konteks sosial. Tugas utamanya adalah menyampaikan informasi dan penjelasan kepada publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, serta mempromosikan hubungan harmonis antara lembaga pemerintah dan masyarakat, serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

Peran-peran yang dijalankan oleh humas tersebut jika terlaksana dengan baik akan membuahkan hasil yakni terbentuknya reputasi yang baik pula. Kemudian, humas pemerintah menurut (Ruslan 2010: Bernay, 1952), memiliki 3 peran utama yakni: a) Memberikan penerangan kepada masyarakat, b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya-upaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya. Sejalan dengan itu, langkah-langkah yang diambil oleh humas secara tidak langsung mencerminkan peran strategis jangka panjang praktisi humas, yaitu berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, memberikan masukan, ide-ide kreatif, dan saran untuk mendukung keberhasilan program kerja lembaga atau instansi terkait. Terakhir, upaya tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki reputasi, citra, serta pandangan positif masyarakat.

Kemudian, fungsi humas dalam sebuah instansi diibaratkan seperti ujung tombak. Pasalnya, humas berkontribusi dalam membangun reputasi, memperkuat kepercayaan, dan mengelola krisis, manajer humas diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

Mereka harus mampu melayani publik sebagai perwakilan lembaga tempat mereka bekerja, karena kata dan tindakan mereka mencerminkan nilai-nilai dari diri sendiri dan lembaga tersebut. Soegiardjo, seperti yang dijelaskan oleh Lani (2021) dan Gassing (2016), menyoroti bahwa humas mengamati sikap publik, menyesuaikan tindakan organisasi atau individu dengan kepentingan publik, dan merancang program untuk mendapatkan pemahaman dan persetujuan dari publik. Humas juga memiliki peran penting dan strategis, terutama dalam konteks pemerintahan, di mana mereka bertanggung jawab atas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Ini termasuk menyebarkan informasi terkini dari instansi, termasuk regulasi terbaru, status instansi, dan informasi lain yang dibutuhkan oleh pihak eksternal. Melalui peran ini, humas bertujuan untuk membentuk reputasi organisasi yang baik. Reputasi yang positif sangat penting bagi sebuah instansi karena hal ini membangun kepercayaan dari pihak eksternal dan mendapatkan dukungan penuh dari mereka.

Dalam kasus ini, Pusinafis Bareskrim Polri juga turut menjalankan peran dan fungsi humas pemerintah yang salah satu fokusnya yakni menjaga dan meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri untuk menyandang predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada Zona Integritas (ZI). Pasalnya Pusinafis Bareskrim Polri sedang mengerahkan seluruh tenaganya untuk bersaing dengan divisi-divisi di instansi kepolisian lainnya untuk mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) berdasar pada Nomor 10 Tahun 2019 yang tentunya berpengaruh terhadap reputasi Pusinafis Bareskrim Polri di mata publik.

Pasalnya, Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) merupakan bagian pelaksana utama fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bergerak untuk membina sertamenyelenggarakan fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, pengawasan dan pengendalian penyidikan, penyelenggaraan identifikasi, laboratorium forensik dalam rangka penegakan hukum serta pengelolaan informasi kriminal nasional. Dibentuk pada tahun 1946 dengan motto 'Sidik Sakti Indera Waspada,' dijalankan sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019.

Secara struktural, Bareskrim Polri terdiri dari beberapa unsur yang mengandung beberapa bidang di dalamnya. Salah satunya ada pada Divisi Pelaksanaan Khusus atau Teknis, khususnya dalam lingkup Pusat Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Indonesia (*Automatic Fingerprint Identification System*) atau dikenal dengan sebutan *Pusinafis*. Bagian ini memegang peran penting dalam mendukung misi Polri, baik dalam hal penegakan hukum maupun pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks penegakan hukum, tugasnya meliputi

identifikasi dan pengungkapan pelaku kejahatan, pencarian orang dalam daftar pencarian (DPO), identifikasi korban yang tidak teridentifikasi, pencegahan pergerakan tersangka melalui pengawasan perbatasan, pencegahan pemalsuan dokumen, pengambilan dan pencatatan sidik jari tersangka, serta pertukaran informasi kriminal antara berbagai instansi kepolisian baik di dalam negeri maupun luar negeri yang dilakukan langsung oleh Markas Besar Kepolisian RI. Sementara itu, dalam konteks pelayanan, peran identifikasi mencakup pengambilan dan pencatatan sidik jari untuk keperluan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) atau Surat Keterangan Lulusan Pendidikan (SKLD), identifikasi orang yang hilang, identifikasi Tenaga Kerja Warga Negara Indonesia (TKW) atau Tenaga Kerja Luar Negeri (TKL), transaksi perbankan atau asuransi, pendukung pemilihan umum atau pemilihan kepala daerah, serta penerbitan dokumen identitas lainnya.

Tahun ini, divisi Pusat Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Indonesia (Pusinafis) diberikan kesempatan untuk mencapai status Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dalam zona integritas berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019, yang merupakan revisi dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 52 tahun 2014 tentang Panduan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM). Tujuan utama dari inisiatif membangun ZI menuju WBK/WBBM adalah untuk mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta untuk meningkatkan mutu layanan publik.

Program yang diinisiasi oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) sesuai arahan dari Presiden bertujuan untuk merealisasikan harapan Presiden terkait reformasi birokrasi, yaitu menciptakan birokrasi yang kompetitif, produktif, fleksibel, dan efektif dalam mencapai hasil yang diharapkan. Program ini mencakup penghargaan dan pengakuan bagi unit-unit kerja yang berhasil memperoleh status WBK/WBBM, yang diberikan setiap tahun sebagai bagian dari peringatan Hari Anti Korupsi Sedunia. Ini bertujuan untuk memanfaatkan momentum Hari Anti Korupsi sebagai dorongan bagi seluruh instansi pemerintah untuk mengambil tindakan konkret, terstruktur, dan berkesinambungan dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi, dengan menerapkan program reformasi birokrasi yang telah diatur dalam Rancangan Besar dan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Nasional, Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (STRANAS-PK), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN), dan Program Nawacita.

Dalam implementasinya, Pusinafis senantiasa turut serta dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja, menyusun kontrak kinerja, serta mengadakan penyuluhan tentang anti gratifikasi dan penanggulangan korupsi. Pusinafis memiliki tim yang berfungsi sebagai garda

terdepan dalam membentuk serta menjaga reputasi Pusinafis mencoba untuk mendapatkan reputasi wilayah bebas korupsi (WBK) tersebut dengan melakukan berbagai cara, contohnya dengan meningkatkan fungsi pelayanan, pemaksimalan media sosial, serta melakukan survei mengenai kepuasan konsumen pada pelayanan sidik jari sebagai upaya untuk mendapatkan predikat tersebut tentunya dengan menerapkan fungsi kehumasan pada humas pemerintah.

Ada beberapa artikel penelitian lain terkait strategi Humas dalam meningkatkan reputasi di ranah pemerintahan. Dalam penelitian yang dikembangkan oleh Oktri Permata Lani bertajuk “Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik,” Humas memiliki 3 fungsi utama yakni, a) Memberikan penerangan kepada masyarakat; b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung; c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2010). Temuan di atas mendukung salah satu peran Pusinafis Bareskrim Polri pada fungsi kehumasan untuk menjadikan survei sebagai salah satu upaya dalam meraih reputasi wilayah bebas korupsi (WBK) di Zona Integritas. Pasalnya, sebelum survei, tim Pusinafis yang berfungsi sebagai humas harus memberikan arahan berupa informasi tata cara pengisian survei agar nantinya responden dapat mengisi survei sesuai dengan ketentuan. Hal ini tentunya sesuai pula dengan salah satu fungsi utama humas pemerintah yakni memberikan penerangan kepada masyarakat serta melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. Selain informasi, fungsi kehumasan yang dilakukan Pusinafis Bareskrim Polri secara tidak langsung adalah melakukan tindakan persuasif agar responden diarahkan untuk mengisi survey secara baik dengan nilai yang memuaskan.

Penelitian lainnya oleh Adelia Marifah Cahyani mengenai “Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial,” yang menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, menjelaskan bahwa humas atau PR dalam lembaga pemerintahan memiliki beberapa peran, yaitu mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat, memberikan nasehat atau saran yang diberikan oleh publiknya, kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara publik dengan pihak internal, dan memberikan informasi tentang apa yang sedang diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bersangkutan.

Selanjutnya, penelitian oleh Sih Wijna Respati, “Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Membangun Citra dan Reputasi Pemerintah Kota Semarang.” Penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasilnya, Penelitian ini mengindikasikan bahwa

Humas dan Protokol Pemerintah Kota Semarang berperan dalam membangun citra dan reputasi Pemerintah Kota Semarang dengan menjalankan empat fungsi humas, yakni, pertama, fungsi sebagai teknisi komunikasi. Fungsi ini dilakukan melalui kegiatan seperti menyusun pidato Pimpinan Daerah, menerbitkan rilis pers, dan berkolaborasi dengan media. Kedua, fungsi sebagai ahli penyuluh. Fungsi ini diwujudkan dengan memberikan masukan atau saran kepada Pimpinan Daerah terkait interaksi dengan media dan masyarakat. Ketiga, fungsi sebagai fasilitator komunikasi. Fungsi ini dijalankan melalui kegiatan seperti konferensi pers, dialog interaktif, dan pemantauan media. Keempat, fungsi sebagai penyelesaian masalah. Fungsi ini terlaksana dengan membantu pemerintah menghadapi isu dan mengatasi krisis yang mungkin timbul di masyarakat.

Jurnal berikutnya mengenai “*Public Relation Efforts in Building Legitimation and Reputation through Social Media : Study on Indonesia National Police Instagram.*” Penelitian ini membahas mengenai bagaimana peran Humas Polri dalam membangun legitimasi dan reputasi Polri dengan mengunggah konten melalui media sosial. Penelitian dengan menggunakan teori reputasi dan *government public relations* ini menunjukkan hasil bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh Humas Polri tersebut mendapatkan atensi yang baik dari publik dalam meningkatkan legitimasi dan reputasi organisasi Polri.

Penelitian ini menggunakan konsep peran humas pemerintah menurut (Ruslan 2010: Bernay, 1952), memiliki 3 peran utama yakni: a) Memberikan penerangan kepada masyarakat. b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya. Melalui implementasi konsep ini, Pusinafis yang pada dasarnya tidak memiliki humas dalam struktur organisasinya, dapat memahami dan mengetahui proses terbangunnya reputasi, citra, opini, dan lain sebagainya sehingga nantinya humas akan merumuskan peran dan perencanaan program yang tepat. Maka dari itu, melalui teori ini, akan diketahui Peran Humas Pusinafis Bareskrim Polri dalam upaya untuk meningkatkan reputasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa peran humas pemerintah yakni memberikan penerangan kepada masyarakat serta melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung Pusinafis Bareskrim Polri menyadari bahwa upaya yang digunakan harus dapat memberikan interaksi persuasi yang dapat mengubah sikap dan perbuatan publiknya untuk nantinya akan memberikan hasil yang positif terhadap reputasi Pusinafis Bareskrim Polri, yakni mendapatkan *predikat* Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang subjek penelitian dan perilaku subjek penelitian dalam periode waktu tertentu. Prabowo dan Heriyanto (2013) menjelaskan bahwa metode deskriptif analisis adalah pendekatan pengolahan data yang memeriksa faktor-faktor yang terkait dengan objek penelitian, dengan menyajikan data secara lebih terperinci terhadap objek penelitian. Penelitian kualitatif deskriptif analisis berusaha mendeskripsikan semua gejala atau keadaan yang ada (menggambarkan keadaan atau gejala sebagaimana adanya pada saat penelitian dilakukan). Penelitian ini memilih metode tersebut karena peneliti bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang peran humas yang dilakukan oleh Pusat Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Indonesia (Pusinafis) dalam upaya meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri sebagai lembaga yang bebas dari korupsi, dengan harapan meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas (ZI).

Pusinafis Bareskrim Polri selalu menargetkan tiap harinya mendapatkan minimal 10 responden untuk mengisi survey sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan reputasi Bareskrim Polri di Zona Integritas. Berangkat dari hal tersebut, subjek dari penelitian ini adalah responden yang ingin melakukan pengambilan serta perumusan sidik jari sebagai syarat untuk pembuatan SKCK/SKLD, mengidentifikasi orang hilang, identifikasi TKW/TKI, transaksi bank/asuransi, Pilkada Pemilu serta penerbitan dokumen identitas. Sementara objek yang diteliti adalah bagaimana Pusinafis mengemban fungsi kehumasan dalam upaya untuk meningkatkan reputasi Bareskrim Polri agar mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas, terutama dengan penyebaran survey. Kemudian, penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara sebagai teknik dalam mengumpulkan data. Teknik observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap peristiwa yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi ataupun perilaku. Pada hal ini, peneliti mengobservasi situasi dan kondisi yang terjadi di Pusinafis Bareskrim Polri, terutama pada proses persuasi yang dilakukan oleh Pusinafis dalam menyebarkan survey kepada responden (pemohon) yang ingin melaksanakan pembuatan sidik jari. Sementara wawancara menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa “Wawancara digunakan sebagai pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Selain observasi, peneliti menggunakan teknik wawancara kepada Kepala Humas Pusinafis Bareskrim Polri untuk menemukan permasalahan dan urgensi yang sedang terjadi di

Pusinafis Bareskrim Polri.

Kemudian, setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan analisis data menggunakan teknik deskriptif analisis. Moleong (2007) menyatakan bahwa analisis kualitatif menghasilkan data deskriptif yang terdiri dari kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari individu atau perilaku yang diamati. Prabowo dan Heriyanto (2013) juga menjelaskan bahwa metode deskriptif analisis melibatkan pengolahan data dengan menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan objek penelitian, dengan tujuan menyajikan data secara lebih terperinci terhadap objek penelitian. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis bertujuan untuk mendeskripsikan keseluruhan gejala atau keadaan yang ada (menggambarkan keadaan gejala sesuai dengan kondisi saat penelitian dilakukan). Selanjutnya, penelitian ini dilakukan di Gedung Bareskrim Polri, unit Pusat Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Indonesia (Pusinafis), yang beralamat di Jalan Trunojoyo nomor 3, Jakarta Selatan. Rentang pengumpulan data dilakukan pada bulan Agustus 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas pemerintah memiliki tiga fungsi utama yakni: a) Memberikan penerangan kepada masyarakat. b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Bernay, 1952). Sejalan dengan fungsi utama humas pemerintah yang dicetuskan oleh Bernay (1952), Pusinafis dalam pengimplementasian fungsi kehumasan senantiasa berkiblat kepada tiga fungsi tersebut. Kemudian, menurut Soegiardjo dalam (Lani, 2021; Gassing, 2016) humas pemerintah erat kaitannya dalam menciptakan reputasi pemerintahan yang baik di mata masyarakat. Lebih lanjut, humas pemerintah juga bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti melakukan penyebaran informasi terbaru dari instansi, yaitu peraturan terbaru instansi, keadaan instansi, serta informasi - informasi lain yang diperlukan oleh pihak eksternal. Peran ini bertujuan untuk membentuk reputasi organisasi. Reputasi yang baik dari sebuah instansi sangat dibutuhkan agar pihak eksternal menaruh kepercayaan kepada instansi dan mendukung instansi dengan sepenuhnya.

Pusinafis Bareskrim Polri juga menjalankan fungsi dan peran sebagaimana yang harus dilakukan oleh humas pemerintah. Menurut Mbak Anggi selaku staf Magang di Pusinafis Bareskrim Polri:

“Saat ini, Pusinafis Bareskrim Polri sedang gencar-gencarnya untuk memaksimalkan fungsi humas yakni memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna mendapatkan reputasi

yang baik yakni didapatkannya gelar Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Beberapa peran yang diupayakan oleh Pusinafis Bareskrim Polri untuk mendapatkan reputasi tersebut dikemas dalam media sosial yang berisi informasi-informasi terkini serta menyanggahkan survey yang harus diisi oleh masyarakat. Sebelum survey, humas juga turut memberikan arahan serta penerangan kepada responden yang di sini bertujuan untuk mempersuasi agar responden dapat mengisi survey dengan hasil yang bagus.”

Tiga fungsi utama humas pemerintah oleh Bernay (1952) ini kemudian dijalankan oleh Pusinafis Bareskrim Polri. Pada poin satu yakni, “Memberikan penerangan kepada masyarakat,” dilaksanakan dalam bentuk pengunggahan konten di media sosial. Beberapa konten yang diunggah di media sosial Pusinafis Bareskrim Polri berisi konten informatif seperti tata cara pengambilan sidik jari, lokasi pengambilan sidik jari, hingga *microblog* edukatif seputar sidik jari. Selain itu, dalam upaya meningkat reputasi dengan mendapatkan gelar Wilayah Bebas Korupsi (WBK), Pusinafis menyebarkan survey kepada masyarakat yang telah melakukan pengambilan sidik jari. Di sini, Pusinafis secara langsung memberikan penerangan kepada responden terkait tata cara pengisian survey, tujuan survey, hingga informasi-informasi yang mendukung agar responden dapat mengisi survey secara baik. Pada poin kedua yakni “Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung,” Pusinafis berusaha untuk mengarahkan responden untuk mengisi survey secara bagus. Namun, Pusinafis tidak dapat memaksakan responden untuk mengisi survey sesuai dengan keinginan humas. Maka dari itu, Pusinafis di sini berperan untuk melakukan persuasi agar responden setidaknya dapat mengisi survey secara baik agar terwujudnya reputasi yang baik yakni diraihinya gelar Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Beberapa upaya persuasi yang dilakukan oleh Pusinafis yakni menjelaskan bagaimana pelayanan sidik jari diberikan kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang baik kepada responden, menyuguhkan konten informatif yang diunggah di media sosial, serta menjelaskan setiap elemen yang dimuat di dalam survey tersebut. Upaya ini membuahkan hasil di mana setelah diberikan penerangan sebagaimana poin ke satu serta diberikan arahan tata cara pengisian, beberapa responden tergerak hatinya untuk mengisi survey secara baik sesuai harapan Pusinafis. Poin terakhir mengenai fungsi humas pemerintah menurut Bernay (1952), “Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya,” Pusinafis sebagai garda terdepan dalam Pusinafis Bareskrim Polri senantiasa mengintegrasikan perilaku yang baik dihadapan publik atau masyarakat. Sikap baik Pusinafis dalam melayani masyarakat khususnya publik yang akan melakukan sidik jari tercermin dalam penilaian survey yang nantinya berpengaruh pula pada reputasi instansi.

Pusinafis Bareskrim Polri tahun ini mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan reputasinya dengan meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas kemudian menyerahkan tugas ini kepada humas. Adapun upaya yang dilakukan oleh Pusinafis dalam fungsi kehumasannya untuk memenuhi tugas tersebut terlaksana dalam dua kategori, yakni pemaksimalan pengelolaan media sosial dan pemberian survey kepada publik yang akan melaksanakan pengambilan sidik jari. Pengelolaan media sosial yang baik akan memengaruhi penilaian publik karena dalam survey terdapat poin-poin pertanyaan mengenai alur informasi yang mayoritas dikemas dan diunggah dalam media sosial. Kemudian, hasil survey ini nantinya akan diserahkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) selaku juri yang akan menilai apakah Pusinafis Bareskrim Polri layak untuk mendapatkan predikat WBK sehingga secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap reputasi Pusinafis.

Pemberian survey pada publik yang akan melaksanakan pengambilan sidik jari terdiri atas dua penilaian utama, pertama penilaian dari kualitas pelayanan publik dan persepsi anti-korupsi. Survey ini diberikan langsung kepada setiap pemohon sidik jari melalui *barcode* atau *channel* pada aplikasi Telegram. Responden dapat memilih untuk menggunakan dua media tersebut. Kemudian, sambil mengisi survey, Pusinafis berperan untuk menjelaskan mengenai tata cara pengisian survey serta mempersuasi responden agar memberikan penilaian yang baik terhadap Pusinafis Bareskrim Polri. Tentunya didukung oleh fakta yang dapat dilihat langsung oleh responden dari segi pelayanan yang diberikan, kemudahan mengakses informasi, serta fasilitas yang tersedia. Selanjutnya, pertanyaan yang diajukan di dalam survey memuat poin-poin yang menjadi indikator penilaian dalam sebuah instansi untuk meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Pertanyaan yang dibuat pun mengacu pada pedoman yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yakni pertanyaan harus meliputi penilaian mengenai pelayanan publik dan persepsi anti-korupsi.

Penelitian ini mengambil data dari survey yang dilakukan selama bulan Agustus 2023. Dengan total responden sebanyak 467 responden dengan 237 responden valid, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Pertanyaan dan Hasil Survey Pelayanan Publik

N O	PERTANYAAN	JAWABAN					
		A	B	C	D	E	F
1	Prosedur/mechanisme layanan telah jelas disampaikan dan dapat dipahami dengan jelas	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	1 (0.42%) Kurang Setuju	10 (4.21%) Cukup Setuju	54 (22.7%) Setuju	172 (72.67%) Sangat Setuju
2	Persyaratan telah jelas dan sesuai dengan aturan atau SOP	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	7 (2.95%) Cukup Setuju	30 (12.65%) Setuju	200 (84.4%) Sangat Setuju
3	Prosedur pelayanan telah sesuai dengan ketentuan	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	50 (21.09%) Cukup Setuju	78 (32.9%) Setuju	109 (46.01%) Sangat Setuju
4	Jangka waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	10 (4.21%) Cukup Setuju	70 (29.5%) Setuju	157 (66.29%) Sangat Setuju
5	Biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	0 (0%) Cukup Setuju	54 (22.7%) Setuju	183 (77.3%) Sangat Setuju
6	Kualitas fasilitas di unit pelayanan telah memadai	1 (0.42%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	7 (2.95%) Cukup Setuju	102 (43.03%) Setuju	127 (53.6%) Sangat Setuju
7	Petugas ramah dan memiliki integritas (tidak mempersulit, bersungguh-sungguh melayani)	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	5 (2.1%) Cukup Setuju	80 (33.75%) Setuju	152 (64.15%) Sangat Setuju
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan di unit layanan ini mudah digunakan atau diakses	0 (0%) Sangat Tidak Setuju	0 (0%) Tidak Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	11 (4.6%) Cukup Setuju	79 (33.4%) Setuju	147 (62%) Sangat Setuju

Dari data di atas, didapatkan hasil sebanyak 172 responden (72.67%) prosedur atau mekanisme layanan yang diberikan oleh Pusnafis jelas dan dapat dipahami. Kemudian sebanyak 200 responden (84.4%) menyatakan bahwa persyaratan mengenai aturan atau sop

pelayanan sidik jari yang diunggah di media sosial jelas. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Pusinafis juga sangat jelas. Dalam media sosial, Pusinafis mengunggah *tagline* Pusinafis, yakni cepat *Velox Exactus et Accuratus* (Cepat, Tepat, dan Akurat) yang mengisyaratkan bahwa pelayanan akan berlangsung secara tepat, dari hasil survey, sebanyak 157 responden (66.29%) setuju bahwa Pusinafis menepati janjinya untuk memberikan pelayanan secara cepat. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa fungsi dari media sosial adalah untuk menyajikan konten informatif yang dapat diakses oleh responden pada saat mengisi survey. Pada poin kelima mengenai biaya pelayanan, sebanyak 183 responden (77.3%) setuju bahwa pelayanan sidik jari tidak dipungut biaya apapun, sesuai dengan keterangan informasi yang dipaparkan di media sosial Instagram @Pusinafis. Selain pelayanan langsung yang diberikan oleh Pusinafis, salah satu upaya untuk meningkatkan reputasi Pusinafis adalah memperbaiki fasilitas yang tersedia di lokasi pengambilan sidik jari. Pusinafis percaya bahwa dengan memberikan fasilitas yang memadai, responden akan mengisi survey dengan baik sehingga akan memberikan penilaian positif terhadap reputasi Pusinafis Bareskrim Polri. Selanjutnya, sesuai dengan fungsi humas pemerintah menurut Bernay (1952) di mana humas pemerintah berfungsi untuk memberikan pelayanan terbaik dengan memberikan informasi, mempersuasi, hingga mengubah perilaku masyarakat, sebanyak 152 responden (64.15%) setuju bahwa Pusinafis memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan informatif terhadap responden. Sebagai bahan evaluasi, Pusinafis juga menyediakan media layanan konsultasi dan pengaduan yang tertera di media sosial Instagram @Pusinafis. Media layanan konsultasi ini kemudian dianggap mudah digunakan atau diakses oleh responden (62%). Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan, mayoritas responden memberikan penilaian yang positif terhadap survey yang dilaksanakan oleh Pusinafis. Hal ini tentunya memberikan dampak positif terhadap reputasi Pusinafis Bareskrim Polri dari segi pelayanan publik.

Selain pelayanan publik, salah satu aspek yang dinilai oleh MENPAN RB dalam upaya untuk mendapatkan reputasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dalam Zona Integritas adalah dari segi persepsi anti-korupsi. Pada bagian ini, disajikan 5 pertanyaan yang menjadi penilaian dan harus diisi oleh responden, pertanyaan beserta hasilnya dimuat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Pertanyaan dan Hasil Survey Persepsi Anti-Korupsi

NO	PERTANYAAN	JAWABAN					
		A	B	C	D	E	F
1	Terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan	2 (0.84%) Sangat Setuju	2 (0.84%) Setuju	2 (0.84%) Cukup Setuju	1 (0.42%) Kurang setuju	80 (33.76%) Tidak Setuju	150 (63.3%) Sangat Tidak Setuju
2	Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang mengindikasikan adanya kecurangan	2 (0.84%) Sangat Setuju	2 (0.84%) Setuju	1 (0.42%) Cukup Setuju	2 (0.84%) Kurang Setuju	80 (33.76%) Tidak Setuju	150 (63.3%) Sangat Tidak Setuju
3	Petugas menerima imbalan uang/barang (gratifikasi)	1 (0.42%) Sangat Setuju	1 (0.42%) Setuju	2 (0.84%) Cukup Setuju	2 (0.84%) Kurang Setuju	42 (17.72%) Tidak Setuju	189 (79.76%) Sangat Tidak Setuju
4	Terdapat praktik pungutan liar (pungli)	1 (0.42%) Sangat Setuju	1 (0.42%) Setuju	2 (0.84%) Cukup Setuju	0 (0%) Kurang Setuju	27 (11.4%) Tidak Setuju	242 (86.92%) Sangat Tidak Setuju
5	Terdapat praktik percaloan atau perantara yang tidak resmi	0 (0%) Sangat Setuju	0 (0%) Setuju	0 (0%) Cukup Setuju	9 (3.8%) Kurang Setuju	71 (30.0%) Tidak Setuju	157 (66.2%) Sangat Tidak Setuju

Dalam upaya untuk meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri agar mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), penyebaran survey harus dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh penilaian dan hasil apakah sebuah instansi layak untuk mendapatkan *predikat* tersebut. Melihat data yang telah dikumpulkan, ditemukan hasil yakni petugas (polisi) yang melayani masyarakat yang ingin melakukan sidik jari tidak pernah mendiskriminasi setiap pemohon yang akan melakukan pengambilan sidik jari. Kemudian, sebanyak 150 responden (63.3%) tidak setuju bahwa dalam melayani pengambilan sidik jari, petugas terindikasi melakukan kecurangan di luar prosedur yang telah ditetapkan. Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan, seorang petugas tidak boleh menerima segala bentuk imbalan dan responden pun tidak melihat adanya bentuk kecurangan dalam penerimaan gratifikasi. Poin penting yang dinilai oleh MENPAN RB sebagai upaya untuk mendapatkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) adalah tidak adanya praktik pungutan liar (pungli). Dari data yang dipaparkan di atas, 242 responden (86.92%) tidak melihat adanya bentuk pungli yang dilakukan oleh

petugas Pusinafis Bareskrim Polri. Terakhir, sebagai bentuk transparansi persepsi anti-korupsi, setiap petugas tidak pernah mengambil kesempatan untuk membuka praktik percaloan. Setiap pemohon mendapatkan kesempatan dan perlakuan yang sama dalam pengambilan serta perumusan sidik jari.

Program OLGOZI (*one local government one zone integrity*) yang dicanangkan oleh Menpan RB berusaha untuk memberikan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) kepada instansi-instansi pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi instansi tersebut. Melalui survey, Pusinafis dapat melihat apakah Pusinafis Bareskrim Polri berkesempatan untuk mendapatkan predikat WBK. Pasalnya, hal utama yang akan dinilai oleh Menpan RB adalah instansi yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), bebas dari gratifikasi, serta bebas dari pungutan liar (pungli). Dari data di atas, Pusinafis Bareskrim Polri cukup memenuhi kriteria tersebut. Dapat dilihat dari hasil survey yang menunjukkan bahwa responden tidak melihat adanya bentuk KKN, gratifikasi, dan pungli yang dilakukan oleh petugas polisi dalam praktik pengambilan serta perumusan sidik jari. Hasil ini sekaligus menunjukkan bahwa Pusinafis sudah melaksanakan peran humas pemerintah sebagaimana yang dijelaskan oleh Bernay (1952) yakni, a) Memberikan penerangan kepada masyarakat. b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Selain survey, Pusinafis juga menggunakan pengelolaan media sosial Instagram sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri. Hal ini dibutuhkan agar responden dapat melihat serta mengakses informasi mengenai Pusinafis Bareskrim Polri secara mudah. Beberapa konten yang dimuat di media sosial Pusinafis Bareskrim Polri meliputi konten informasi mengenai lokasi pelayanan sidik jari, biaya, tutorial penggunaan aplikasi *online*, mekanisme pelayanan sidik jari, serta persentase dan data hasil penilaian *e-survey* program Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas. Selain itu, terdapat konten edukatif mengenai hal-hal yang menyangkut Pusinafis seperti urgensi sidik jari bagi masyarakat yang ingin membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan kartu AK23 (kartu sidik jari).

Menurut Mbak Anggi, dari Pusinafis Bareskrim Polri:

“Kami juga menggunakan media sosial sebagai bentuk untuk meningkatkan reputasi Pusinafis agar mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Menurut kami, upayaini termasuk efektif, terlihat dari responden yang cenderung puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Pusinafis. Selain itu, dalam segi persepsi anti-korupsi, responden juga menyatakan

setuju bahwa Pusinafis tidak menjalankan praktik korupsi, gratifikasi, atau pungli yang dilakukan oleh Pusinafis Bareskrim Polri. Beberapa responden yang sudah melihat media sosial Instagram @Pusinafis terlebih dahulu juga mengatakan bahwa konten-konten yang dimuat oleh Pusinafis sangat informatif.”

Bagi Mbak Anggi, Pusinafis dengan fungsi kehumasannya memegang peranan penting untuk menyulap media sosial Instagram @Pusinafis menjadi lebih informatif dan edukatif. Mengacu pada tugas humas pemerintah, Soegiardjo dalam (Lani, 2021; Gassing, 2016) mengatakan humas pemerintah bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti melakukan penyebaran informasi terbaru dari instansi, yaitu peraturan terbaru instansi, keadaan instansi, serta informasi - informasi lain yang diperlukan oleh pihak eksternal. Peran ini bertujuan untuk membentuk reputasi organisasi. Reputasi yang baik dari sebuah instansi sangat dibutuhkan agar pihak eksternal menaruh kepercayaan kepada instansi dan mendukung instansi dengan sepenuhnya. Tugas ini dikemas oleh Humas Pusinafis Bareskrim Polri dalam pengelolaan media sosial. Lebih lanjut, pada saat pengisian survey, Humas Pusinafis juga turut memperkenalkan media sosial @Pusinafis kepada responden sehingga akan memengaruhi penilaian survey yang nantinya akan berperan terhadap reputasi Pusinafis Bareskrim Polri dalam upaya untuk mendapatkan *predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas*.

Program Wilayah Bebas Korupsi (WBK) diimplementasikan setiap tahun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB), sejalan dengan arahan Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin saat menyampaikan pidato pada acara Penghargaan dan Penyelenggaraan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Dijelaskan bahwa upaya pembangunan zona integritas secara besar-besaran merupakan langkah konkret untuk memperbaiki secara menyeluruh pelayanan publik. Pada akhirnya, pembangunan zona integritas diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing nasional. Predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) juga akan diberikan kepada lembaga yang menunjukkan komitmen yang kuat untuk membangun budaya kerja birokrasi yang bersih dari korupsi dan memberikan layanan publik yang optimal. Mbak Anggi menambahkan, "Mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) bukan hanya sebagai upaya meningkatkan reputasi, tetapi juga sebagai simbol dari komitmen unit kerja Pusat Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Indonesia (Pusinafis) Bareskrim Polri untuk selalu menjadi contoh birokrasi yang tanggap dalam melayani publik dan bersih serta bebas dari korupsi."

KESIMPULAN

Humas memegang peranan penting untuk menjembatani fungsi manajemen (organisasi) dalam berkomunikasi dengan publiknya, terutama dalam menjaga reputasi perusahaan, menjaga kepercayaan, dan membina hubungan baik dengan stakeholders. Sama halnya dengan peran humas secara umum, humas pemerintah juga memiliki peran yang sama terutama dalam hal meningkatkan reputasi. Menurut (Ruslan 2010: Bernay, 1952), humas pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu: a) Memberikan informasi kepada masyarakat; b) Mempengaruhi orang untuk secara langsung mengubah sikap dan perilaku masyarakat; dan c) Mencoba mengintegrasikan sikap dan perilaku suatu lembaga atau badan sesuai dengan sikap dan perilaku masyarakat atau sebaliknya. Selain itu, pekerjaan humas secara tidak langsung menunjukkan tugas strategis, seperti berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, memberikan saran, gagasan, dan ide inovatif untuk menyukseskan program kerja lembaga yang bersangkutan, dan terakhir, berusaha untuk meningkatkan dan membangun reputasi, citra, dan citra institusi. Dalam hal ini, Pusinafis Bareskrim Polri berperan untuk mengambil keputusan strategis dalam membuat rencana sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri agar mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas.

Tahun ini Pusinafis Bareskrim Polri mendapatkan kesempatan untuk meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas yang secara tidak langsung dapat meningkatkan reputasi Pusinafis Bareskrim Polri. Program OLGOZI (*one local government one zone integrity*) yang dicanangkan oleh Menpan RB ini mendorong Pusinafis untuk menyiapkan strategi untuk mendapatkan predikat tersebut. Upaya yang kemudian dilakukan oleh Pusinafis adalah survey dan pemaksimalan pengelolaan media sosial.

Mengacu pada peran humas pemerintah yang dijelaskan oleh Bernay (1952), Pusinafis menjalankan ketiga peran tersebut yang diimplementasi dalam penyebaran survey dan pengelolaan media sosial. Pada poin memberikan penerangan kepada masyarakat, Pusinafis menggunakan media sosial untuk memberikan penerangan kepada masyarakat. Mereka mengunggah konten informatif mengenai tata cara pengambilan sidik jari, lokasi pengambilan sidik jari, dan informasi edukatif seputar sidik jari. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang layanan yang disediakan. Kemudian Pusinafis dengan fungsi kehumasannya melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat yaitu dengan menjelaskan tata cara pengisian survey kepada responden. Mereka berperan dalam melakukan persuasi agar responden mengisi survey dengan baik, sesuai harapan organisasi. Terakhir, untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan badan/lembaga dengan

sikap dan perbuatan masyarakat, Humas Pusinafis bertindak sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat dan menciptakan sikap baik di hadapan publik. Sikap positif dan pelayanan yang baik kepada masyarakat tercermin dalam hasil survey yang nantinya berdampak pada reputasi institusi.

Dua hal yang dinilai dalam upaya mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Zona Integritas adalah segi pelayanan publik dan persepsi anti-korupsi. Dari survey yang disebarakan oleh Humas Pusinafis selama bulan Agustus 2023, keduanya memiliki nilai yang memuaskan di mana responden menilai pelayanan publik yang diberikan oleh Pusinafis sangat memuaskan. Dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan layanan konsultasi yang tersedia. Sementara untuk persepsi anti-korupsi, responden juga setuju bahwa dalam praktiknya, petugas Pusinafis tidak melakukan korupsi, penerimaan gratifikasi, dan pungli. Penilaian ini kemudian akan menjadi tolok ukur apakah Pusinafis Bareskrim Polri layak untuk mendapatkan predikat WBK. Lebih lanjut, dalam rangka mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), Humas Pusinafis juga menggunakan media sosial Instagram sebagai upaya untuk meningkatkan reputasi.

Terakhir, program WBK yang diterapkan setiap tahunnya bertujuan membawa perbaikan dalam pelayanan publik, meningkatkan daya saing nasional, dan membawa dampak positif pada pertumbuhan ekonomi. Predikat WBK juga mencerminkan komitmen instansi untuk menjadi ikon birokrasi yang cepat dalam melayani publik, bersih, dan bebas dari korupsi. Dengan demikian, Pusinafis Bareskrim Polri berupaya secara aktif untuk memenuhi standar ini dan mencapai predikat WBK, bukan hanya sebagai wujud meningkatkan reputasi, tetapi juga sebagai simbol komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan integritas birokrasi yang tinggi. Oleh karena itu, jika nantinya Pusinafis Bareskrim Polri telah mendapatkan predikat tersebut, diharapkan komitmen ini akan terus terjaga dan meningkat dari segi pelayanan publik dan persepsi anti-korupsi. Selain itu, peneliti juga mengharapkan bahwa media sosial Pusinafis akan terus aktif dalam mengunggah konten-konten informatif dan edukatif sehingga reputasi yang terbentuk sesuai dengan realitas yang diterima oleh publiknya.

DAFTAR REFERENSI

- Adhrianti, L. (2017). Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 1(2), 115-125.
- Ajianto, I. D. B., Kriyantono, R., & Wulandari, M. P. (2018). Praktik "PR Excellent" Humas Pemerintah Daerah. *Aristo*, 6(1), 99. <https://doi.org/10.24269/ars.v6i1.781>

- Ardianto, E. (2016). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cahyani, A. M. (2020). Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani dan Menggali Potensi Masyarakat Melalui Media Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 1-15.
- Dimiyati, A. (2018). Manajemen Public Relations dan Reputasi Organisasi Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa. *Jurnal Nyimak Komunikasi*, 2(2), 167-182.
- Handayani, S. (2023). Penerapan Program Media Relations oleh Bagian Humas dalam Meningkatkan Reputasi Pemerintah Kota Medan. *JIMSIPOL*, 3(1), 88-99.
- Iskandar, R. A. (2022). Kajian Nilai Perjuangan dalam Novel Mahbub Djunaedi dengan Menggunakan Metode Deskriptif Analisis dan Pemanfaatannya sebagai Alternatif Bahan Ajar Novel Sejarah. *Jurnal Studi Islami Al-Ifkar*, 5(2), 163-164.
- Kasmirus, W. (2013). Peran Kehumasan dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 190–208.
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021, December 29). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i2.4071>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI (PAN-RB). Oktober 23, 2023. <https://www.menpan.go.id/site/download/file/2917-sosialisasi-pedoman-menteri-pan-dan-rb-no-20-tahun-2012>
- Nugraha, A. R. (2014). Fungsi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mengkampanyekan Sumedang Sebagai Puseur Budaya Sunda (Spbs). *Edutech*, 13(1), 34. <https://doi.org/10.17509/edutech.v13i1.3220>
- Safitri, B. V., Bakti, I., & Hafiar. H. (2019). Profesi Humas Rumah Sakit: Antara Profesionalisme dan Humanisme. *PROfesi Humas*, 4(1), 47-67.
- Pohan, Z. (2018). Peran Humas Public Relations Pada Bidang Pendidikan. *Jurnal Sintesa*, 18(1), 103–110.
- Prastowo, A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah pada Lembaga Pemerintah. *PROfesi*, 5(1), 17-31.
- Primarni, A. (2015). Reposisi Peran dan Fungsi Strategis Public Relations dalam Organisasi Pendidikan. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 1(1), 2442-2991.
- Respatih, S. W. (2018). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Membangun Citra dan Reputasi Pemerintah Kota Semarang. *Jurnal Skripsi*.
- Rochmani, D. (2020). Peran Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam Melayani Masyarakat di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Universitas 17 Agustus Surabaya*.
- Sani, A., Hidayat, M., & Asri, S. (2020). Pemahaman Petugas Kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang Humas Pemerintah. *PROfesi Humas*, 4(2), 215-236.

- S., D. R., Noorlistyanto, A., & Adzkie. (2021). Penggunaan Media Sosial dalam Membangun Reputasi Anggota Legislatif di Jawa Barat. *Profesi Humas*, 6(1), 89-110.
- T.L., Prabowo, & Rusfian. (2019). Public Relation Efforts in Building Legitimation and Reputation through Social Media: Study on Indonesia National Police Instagram. *Jurnal Internasional Scientific dan Riset*, 8(9), 1331-1338.
- Yuningsih, A. (2006, June 19). Implementasi Teori Konstruksi Sosial dalam Penelitian Public Relations. *Mediator; Bandung Islamic University*.
<https://doi.org/10.29313/mediator.v7i1.1215>