



## Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian

Barikatul Hikmah<sup>1</sup>, Winda Dwi Astuti Zebua<sup>2</sup>, Syifa Astasia Utari<sup>3</sup>, Winda Dwi Astuti Zebua<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Abstract:** *With the various negative issues that have approached the Republic of Indonesia Police, this can have a negative impact on the image of the police. Therefore, it takes a maximum role of public relations in improving the image of the police. This research aims to find out about the role of public relations of the South Tangerang Resort Police in improving the image of the police. It is also done to find out the opinions of external parties, namely the community and journalists who partner with the South Tangerang Police regarding the role that has been carried out by public relations in improving the image of the police. The theory used is the Public Relations Role theory from Ruslan (2016), namely Communicator, Relationship, Back up Management, and Good Image Maker. The approach used in conducting this research is a qualitative approach, and uses descriptive methods using data collection techniques through interviews, documentation, and literature studies. There are four sources in this study, namely the head of the public relations section of the Tangsel Police, PS PIDM Sub Section, one of the people who live in South Tangerang and journalists who partner with the Tangsel Police. The results of this study indicate that the role of public relations of South Tangerang Police in improving the image is carried out in various ways, namely as a Communicator, Relationship, Back up Management, and Good Image Maker, the role of public relations has been carried out well, so that people can continue to believe in the police institution.*

**Keywords:** *Indonesian police, police image, police public relations*

**Abstrak:** Dengan adanya berbagai isu negatif yang menghampiri kepolisian Republik Indonesia, maka hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra kepolisian. Oleh karena itu dibutuhkan peran humas yang maksimal dalam meningkatkan citra kepolisian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra Kepolisian. Hal tersebut juga dilakukan untuk mengetahui pendapat dari pihak eksternal yaitu masyarakat dan wartawan yang bermitra dengan Polres Tangerang Selatan mengenai peran yang telah dilakukan oleh humas dalam meningkatkan citra kepolisian. Teori yang digunakan ialah teori Peran Humas dari Ruslan (2016), yaitu *Communicator, Relationship, Back up Management, dan Good Image Maker*. Pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini ialah Pendekatan kualitatif, dan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Terdapat empat narasumber dalam penelitian ini yaitu kepala seksi humas Polres Tangsel, PS Kasubsi PIDM, salah satu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan dan Wartawan yang bermitra dengan Polres Tangsel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas Polres Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra dilakukan dengan berbagai cara yaitu sebagai *Communicator, Relationship, Back up Management, dan Good Image Maker* peran humas tersebut telah dilakukan dengan baik, sehingga masyarakat dapat tetap percaya kepada Lembaga kepolisian.

**Kata kunci:** kepolisian RI, citra kepolisian, humas kepolisian

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah

Dalam setiap organisasi, instansi maupun lembaga pemerintahan memerlukan adanya sebuah citra yang positif, baik dari masyarakat atau publiknya maupun dari para pegawai yang berada di dalam lembaga tersebut. Sebuah citra positif dapat terbentuk karena adanya peran penting dari Humas (hubungan masyarakat) yang ada di dalam organisasi, instansi maupun lembaga pemerintahan. Humas dalam sebuah organisasi maupun instansi memiliki peran yaitu sebagai divisi yang mengatur terciptanya sebuah komunikasi dua arah atau timbal balik antara

Received September 30, 2023; Revised Oktober 20, 2023; Accepted November 09, 2023

\* Barikatul Hikmah, [barikatul@gmail.com](mailto:barikatul@gmail.com)

sebuah lembaga dengan publiknya, publik digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai berhasil atau tidaknya suatu komunikasi yang di tunjukan untuk meningkatkan sebuah citra.

Humas juga berperan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta harmonis dengan publiknya, hal tersebut bertujuan agar dapat memperoleh *image* atau citra yang baik dan adanya rasa saling percaya antara sebuah organisasi atau instansi dengan publiknya. Hal ini berlaku juga pada lembaga pemerintahan, yang dimana memiliki peran yang sama seperti peran humas pada umumnya, yaitu untuk meningkatkan sebuah citra yang ada pada lembaga tersebut.

Salah satu lembaga pemerintahan yang membutuhkan peran humas dalam meningkatkan citranya, ialah Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki tugas untuk melindungi dan memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat. Selain itu polisi juga memiliki tugas untuk memberikan rasa aman dan juga menjaga ketertiban pada lingkungan masyarakat, polisi diharuskan untuk menciptakan kedekatan dengan masyarakatnya agar dapat tercipta hubungan yang baik dan juga harmonis antara polisi dan masyarakat. Hal tersebut juga dilakukan agar masyarakat dapat bekerjasama dengan polisi guna memberantas berbagai aksi kejahatan maupun pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang terjadi dilingkungan masyarakat. Bentuk kerjasama yang dilakukan antar masyarakat dengan polisi dilakukan agar dapat terciptanya kondisi yang aman serta kondusif di negara Indonesia.

Seperti lembaga pada umumnya Lembaga Kepolisian negara Republik Indonesia juga melakukan sebuah komunikasi timbal balik atau komunikasi dua arah antara lembaga dengan publiknya dengan cara berbagi informasi, ajakan, maupun himbuan melalui berbagai saluran mulai dari media sosial, seperti *Instagram, Twitter, Facebook*, selain itu juga informasi disebar oleh humas melalui berbagai media online dan melalui kegiatan *press release* serta melalui media cetak yaitu majalah dan koran Tribata maupun melalui *Website* resmi yang dimiliki oleh Lembaga Kepolisian. Hal tersebut dilakukan dengan gencar oleh Divisi Humas Polri agar informasi yang disebar melalui internet maupun media cetak dapat sampai kepada masyarakat dan hal tersebut juga dapat meningkatkan citra kepolisian di mata masyarakat.

Agar terciptanya citra yang positif di mata masyarakat, maka sangat diperlukan adanya peran dari Divisi Humas Polri kepada Humas Polri yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia termasuk juga pada Humas yang berada di Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), maupun pada Kepolisian Sektor (Polsek) dalam melakukan perannya sebagai humas untuk meningkatkan citra lembaga melalui berbagai kegiatan, salah satunya melalui kegiatan *community relations*.

*Community relations* merupakan suatu usaha membina interaksi antara perusahaan, lembaga atau organisasi dengan lingkungan untuk menciptakan saling pengertian dan saling memiliki, perusahaan memahami kebutuhan lingkungannya dan lingkungan juga dapat merasakan manfaat akan keberadaan perusahaan tersebut di wilayah mereka (Zubair, 2020).

Kegiatan *community relations* yang dilakukan oleh Divisi Humas Polri bersama Humas Polda, Polres, maupun Polsek yang berada di bawah jajaran Divisi Humas Polri. Kegiatan *community relations* yang dilakukan tersebut ialah dengan membuat sebuah program Sambang Kamtibmas, Jumat curhat, dan juga Jumat berkah. Dengan adanya kegiatan *community relations*, hal tersebut dilakukan guna menciptakan adanya rasa saling pengertian dan saling memiliki antara lembaga kepolisian dengan masyarakat sekitar.

Selain melalui platform media sosial, humas Polres Tangsel juga aktif dalam penyebaran berita melalui *Website* resmi Polres Tangsel yang di dalamnya berisi berbagai informasi yang berkaitan dengan Polres Tangsel, mulai dari berita mengenai kegiatan keseharian seperti Apel, maupun kegiatan sosial yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel, berita mengenai pengungkapan kasus hingga informasi atau berita yang ada pada Polsek yang berada di bawah naungan Polres Tangsel, serta informasi terkait satuan fungsi kerja Polres Tangsel, mulai dari Sat Binmas, Sat Res Narkoba, Sat Lantas, Sat Reskrim, Sat Sabhara, hingga informasi mengenai pelayanan masyarakat seperti sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT), pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), izin keramaian dan pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

Berbagai informasi serta berita yang diberikan oleh Polres Tangsel tersebut dilakukan oleh Humas hal tersebut dilakukan agar dapat terciptanya kedekatan antara polisi dengan masyarakatnya sehingga Humas Polres Tangsel harus selalu memaksimalkan tugasnya sesuai dengan visi dan misi serta tujuan dalam menjalani tugas dan juga kewajibannya.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP**

### **Pengertian Humas**

Menurut Rex Harlow dalam Ruslan (2016:16) Humas ialah fungsi manajemen yang kuat dan memelihara kesamaan serta mendukung pemahaman, antara organisasi dan publik dalam kegiatan komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama, dengan manajemen yang berpartisipasi untuk memecahkan masalah atau isu dan membantu menanggapi berbagai opini publik. Humas berperan untuk membantu manajemen dalam memantau atau mengantisipasi perubahan, tindakan humas juga dilakukan sebagai peringatan dini guna mengantisipasi adanya sebuah kecendrungan, dalam penggunaan penelitian dan juga adanya teknik komunikasi yang tepat dan etis sebagai sarana utama.

Menurut Anggoro (2000) dalam Elvinaro Ardianto (2017:174) dijelaskan bahwa bidang humas merupakan salah satu aspek manajemen yang dibutuhkan setiap organisasi, baik organisasi komersial maupun non komersial. Humas di butuhkan dalam sebuah organisasi karena humas merupakan salah satu unsur yang secara positif menentukan kelangsungan organisasi. Pentingnya humas sebagai sumber komunikasi yang handal mulai terasa di era globalisasi saat ini. Kegiatan humas juga mencakup segala bentuk komunikasi yang dilakukan antara organisasi yang bersangkutan dan semua pihak yang berkepentingan di dalamnya.

### **Pengertian Humas Pemerintahan**

Ruslan (2016: 324) mengatakan Humas berperan untuk membantu manajemen dalam memantau atau mengantisipasi perubahan, tindakan humas juga dilakukan sebagai peringatan dini guna mengantisipasi adanya sebuah kecenderungan, dalam penggunaan penelitian dan juga adanya teknik komunikasi yang tepat dan etis sebagai sarana utama.

Humas dalam instansi Pemerintah adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjembatani antara kepentingan Pemerintah dengan kepentingan masyarakat. Bagian Humas dalam institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Ciri pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang demokratis, pemerintahan demokratis yang sukses membutuhkan hubungan yang bertanggung jawab dengan masyarakat, didasarkan pada kepentingan bersama. Pada semua Negara, khususnya Negara berkembang seperti Indonesia, lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan, agar lembaga atau instansi dimana Humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya yaitu masyarakat (Rachmadi dalam Lani dan Handayani, 2021).

### **Pengertian Citra**

Ruslan (2016:75) menjelaskan bahwa citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia kehumasan. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik atau khalayak sasaran dan masyarakat luas pada umumnya.

Menurut Bill Canton dalam Ardianto dan Soemirat (2021:111) mengatakan bahwa: "*image: the impression, the feeling, the conception which the public has of a company; a conciously created created impression of an object, person or organzation*" Citra adalah

kesan.perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

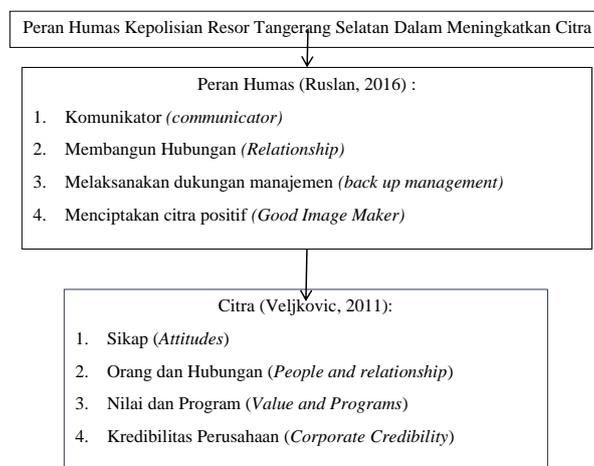
Jadi, citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Istilah lain adalah *Favourable Opinion*.

Menurut Katz dalam Ardianto dan Soemirat (2021) Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya.

### Kerangka Konsep

Berdasarkan dari teori-teori yang telah dijabarkan sebelumnya, maka, kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Kerangka Konsep Penelitian**



## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan berbentuk angka-angka. Oleh karena itu, laporan penelitian ini berisi petikan data untuk menyajikan laporan dan data tersebut merupakan hasil dari wawancara, catatan lapangan, foto, dan dokumentasi lainnya.

Menurut Lincoln dan Guba dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:11) metode deskriptif adalah penelitian yang memaparkan situasi atau peristiwa, dimana pada hakikatnya metode deskriptif ini adalah mengumpulkan data-data. Pada jenis penelitian deskriptif, data

yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang secara sistematis menggambarkan, menjelaskan, dan menginterpretasikan objek penelitian Sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana peran humas dalam membangun sebuah citra dan memaknai sebuah perilaku komunikasi interpersonal dengan menggunakan cara observasi atau melalui wawancara yang mendalam dengan informannya (Sugiyono, 2020)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat Polres Tangerang Selatan**

Kepolisian Resor (Polres) Tangerang Selatan didirikan Setelah 7 tahun berdirinya kota Tangerang Selatan, yaitu pada tanggal 19 Agustus 2015, diresmikan oleh Kapolda Metro Jaya Jenderal Polisi Prof. Drs. H. Muhammad Tito Karnavian, M.A., Ph.D yang dihadiri oleh Wali Kota Tangerang Selatan Airin Rachmi Diany, S.H., M.H., M.kn dan pimpinan DPRD Tangerang Selatan serta Pejabat TNI.

Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) Ayi Supardan ditunjuk sebagai Kapolres Tangerang Selatan yang Pertama. Upacara Pelantikan Kapolres Tangerang Selatan sekaligus peresmian Kantor Sementara Polres Tangerang Selatan di halaman Polres Tangerang Selatan, Jalan Boulevard Bintaro CBD Bintaro Jaya 15224, Tangerang Selatan.

Kemudian pada tanggal 12 April 2017, Kapolda Metro Jaya Irjen Pol. Drs. Mochamad Iriawan, S.H., M.M., M.H meresmikan Kantor Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

Polres Tangerang Selatan merupakan pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Kotamadya Tangerang Selatan. Polres Tangerang Selatan yang berada di bawah jajaran Polda Metro Jakarta Raya memiliki tugas utama dalam hal hal keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan peraturan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya. Secara total wilayah hukum Polres Tangerang Selatan memiliki luas total 321,11 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 12 kecamatan.

Saat ini Polres Tangerang Selatan dipimpin oleh seorang perwira Polri Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) Sarly Sollu, S.I.K., M.H. dan diwakili oleh seorang Wakil Kepala Polres Komisaris Polisi (KOMPOL) Yudi Permadi, S.S, S.IK.

Beberapa jenis satuan kerja (satker) yang berada dibawah naungan Polres Tangerang Selatan antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan

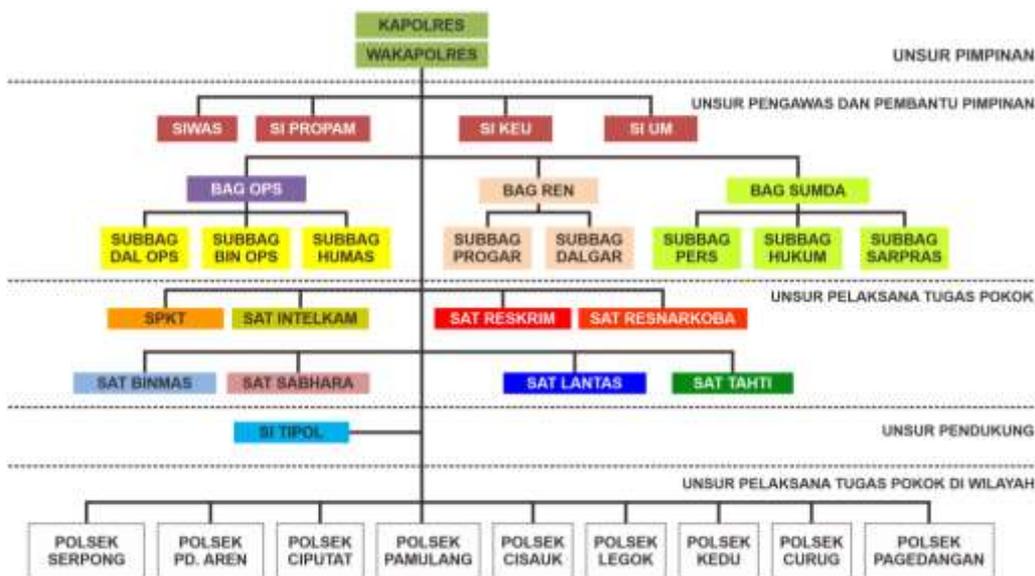
Lalu Lintas, Satuan Bimbingan Masyarakat, Seksi Hubungan Masyarakat, dan Propam. Sementara beberapa jenis layanan kepolisian yang tersedia ialah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), pembuatan surat Ijin Keramaian, dan Pengawal Jalan.

### Logo Lembaga



Gambar 4.2  
Logo Polres Tangerang Selatan  
Sumber : <https://restangsel.id/>

### Struktur Organisasi



Gambar 4.3  
Struktur Organisasi Polres Tangerang Selatan  
Sumber : <https://restangsel.id/>

### Logo Humas Polres Tangerang Selatan



Gambar 4.4  
Logo Humas Polres Tangerang Selatan

## **Hasil Penelitian**

Pada bagian ini berisi mengenai analisis dari dari penelitian yang berupa data dan fakta yang telah ditemukan dilapangan secara langsung, kemudian data tersebut disesuaikan dengan teori yang digunakan untuk mengetahui Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Maka hasil penelitian ini kemudian akan disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan 2 informan dan 2 triangulasi data sebagai berikut :

1. Informan I adalah IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H selaku Kepala seksi humas Polres Tangerang Selatan. Adapun peneliti memilih beliau karena ia memiliki tanggung jawab dalam memimpin seksi humas di Polres Tangerang Selatan, menjamin penyediaan pengelolaan data dan informasi yang akan disampaikan kemasyarakat. Wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 08 Maret 2023, pada pukul 13.00 WIB di Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.
2. Informan II adalah BRIPKA Rudiyanto selaku P.S. Kasubsi PIDM (Pengelola Informasi Dokumentasi dan Multimedia). Adapun peneliti memilih beliau karena ia memiliki tanggung jawab dalam membantu Kasi Humas dalam tugas kehumasan di Polres Tangerang Selatan. Wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 08 Maret 2023, pada pukul 13.00 WIB di Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.
3. Informan III adalah Adhara Putri Prasanty sebagai sumber triangulasi I yang berasal dari salah satu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan. Adapun alasan peneliti memilih beliau adalah untuk memberikan sebuah tanggapan dari pihak eksternal yaitu masyarakat mengenai kegiatan kehumasan Polres Tangerang Selatan. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2023, pukul 13.00 WIB dikediaman beliau di Jalan Kayu Manis 2, No. 24A, Pondok Cabe Udik, Kota Tangerang Selatan.
4. Informan IV adalah Eka Marlupy sebagai sumber triangulasi II yang merupakan salah satu wartawan dari media Kompas Tv yang bermitra dengan Polres Tangsel. Adapun alasan peneliti memilih beliau adalah untuk memberikan tanggapan dari pihak eksternal mengenai kegiatan kehumasan Polres Tangerang Selatan dalam menyebarkan informasi kepada pihak media. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Juni 2023, pukul 16.30 WIB melalui *Whatsapp Call*.

Pemilihan ke empat informan tersebut memiliki peran penting bagi citra Polres Tangerang Selatan, baik pihak internal yang menyebarkan informasi maupun pihak eksternal yang menerima informasi, maka dari itu peneliti memilih ke empat informan tersebut untuk memperkuat penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra kepolisian.
2. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra kepolisian.
3. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Back up management* dalam meningkatkan citra kepolisian.
4. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Good image maker* dalam meningkatkan citra kepolisian.

Pada proses penelitian dengan narasumber yang di wawancarai, peneliti menggunakan format urutan wawancara yang disusun dan tersusun. Pengambilan data dengan informan juga disesuaikan dengan pedoman wawancara yang telah dimuat. Dalam penelitian ini, peneliti mencari informasi mengenai peran humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian. Berikut merupakan hasil dari wawancara antara peneliti dengan informan diantaranya sebagai berikut :

Wawancara pertama yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan dimensi peran humas Polres Tangerang Selatan ialah dengan informan I selaku Kepala Seksi Humas Polres Tangerang Selatan, dan Wawancara kedua yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan dimensi citra Polres Tangerang Selatan ialah dengan informan II selaku P.S. Kasubsi PIDM.

### **Hasil Triangulasi**

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan dua informan dari pihak internal humas Polres Tangsel mengenai peran humas dalam meningkatkan citra kepolisian, maka dari itu dibutuhkan adanya opini dari publik eksternal Polres Tangsel yaitu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan dan juga wartawan yang bermitra dengan humas Polres Tangsel, hal tersebut dilakukan guna memastikan apakah peran humas yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel berjalan dengan baik, atau tidak. Opini yang diberikan oleh pihak eksternal tersebut sangat penting agar dapat terciptanya sebuah citra yang baik dimata publik, hal tersebut dikarenakan opini yang diberikan kepada humas Polres Tangsel tersebut akan menjadi sebuah masukan dalam upaya meningkatkan citra kepolisian.

## **Pandangan Masyarakat Mengenai Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan**

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi yang telah dilakukan bersama triangulasi I yaitu Adhara Putri Prasanty yang merupakan salah satu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan dan aktif mengikuti media sosial milik humas Polres Tangsel, ia menjelaskan pendapatnya mengenai hasil dari peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian. Menurutnya kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel ialah sebagai berikut:

### **1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Adhara sebagai triangulasi I, dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel sudah menjalankan perannya sebagai *communicator* atau kegiatannya dalam melakukan komunikasi bersama publik eksternal dengan baik. Menurut pendapatnya, humas Polres Tangsel sudah menjalankan tugasnya dalam menyebarkan informasi dengan baik kepada masyarakat,

### **2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra**

Selain perannya sebagai *communicator*, humas juga berperan sebagai *relationship* atau bertugas untuk membina sebuah hubungan yang baik dengan publik eksternal salah satunya ialah masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan Adhara selaku triangulasi I menurutnya, humas telah aktif dalam mendekati diri kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan,

### **3. Peran Humas sebagai *back up Management* dalam meningkatkan citra**

Humas memiliki peran sebagai *back up management* atau kegiatan dukungan dalam membantu mempublikasikan kegiatan atau program satuan kerja yang ada di Polres Tangsel. Hal tersebut dilakukan dengan cara mempublikasikan atau mengunggah konten foto atau video terkait pelayanan apa saja yang ada di Polres Tangsel, Menurut Adhara selaku triangulasi I pelayanan yang di berikan oleh Polres Tangsel sudah baik dan sigap dalam menyelesaikan masalah,

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa citra lembaga kepolisian dinilai baik karena dengan adanya inovasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel kepada masyarakat, hal tersebut dinilai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

### **4. Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra**

Humas Polres Tangsel juga berperan sebagai *good image maker* atau berperan dalam membangun sebuah citra yang positif dimata publik. Dalam hal ini peran humas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian.

Maka dari itu diperlukan juga adanya opini dari masyarakat yaitu, Adhara selaku triangulasi I dalam menyampaikan opininya terkait peran humas tersebut.

Menurutnya peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik telah baik, karena humas selalu mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel,

Maka dari itu peran humas sebagai *good image maker* dapat dinilai dengan baik dalam membangun sebuah citra yang baik atau positif dimata publik, hal tersebut dikarenakan humas telah menjalankan berbagai perannya dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian melalui berbagai program yang dilakukan oleh humas dalam perannya sebagai *good image maker*, dalam hal ini humas telah mempublikasikan atau mengunggah konten mengenai program-program yang telah dilaksanakan, hal tersebut dapat menambah rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga kepolisian dalam hal memperoleh informasi yang *up to date* dan juga akurat, serta opini dari masyarakat juga telah menilai bahwa humas Polres Tangsel telah berhasil dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

### **Pandangan Wartawan Mengenai Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan**

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi yang telah dilakukan bersama triangulasi II yaitu Eka Marlupy yang merupakan wartawan yang bermitra dengan Polres Tangsel, ia menjelaskan pendapatnya mengenai hasil dari peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian.

### **Pembahasan**

#### **Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra**

Komunikator merupakan seorang atau pihak yang memberikan suatu informasi atau pesan kepada pihak lain. Peran humas sebagai komunikator di dalam suatu instansi atau perusahaan dinilai sebagai satu komponen komunikasi yang sangat penting untuk penyampaian informasi antara masyarakat dan lembaga. Komponen komunikasi tersebut ada enam, diantaranya ialah komunikator, pesan, media, komunikan, umpan balik (*feedback*) dan gangguan. Dalam perannya disini, humas berperan sebagai komunikator.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi antara humas dengan pihak internal sudah baik, karena humas telah melakukan perannya sebagai komunikator kepada publik internal yaitu sebagai penyampai atau pemberi informasi dari pihak eksternal kepada salah satu bagian atau satuan kerja (satker) yang bersangkutan dengan cara melakukan kegiatan mingguan seperti apel kerja dan juga rapat kerja, hal tersebut ditunjang dengan adanya grup di *Whatsapp* antara humas dan satuan kerja lain, adanya komunikasi yang dilakukan antara humas dengan

pihak internal lembaga juga dilakukan untuk berkoordinasi dalam mempublikasikan berbagai aktifitas yang dilaksanakan oleh masing-masing satuan kerja diluar dari humas, hal tersebut dilakukan agar dapat menunjang tercapainya program kerja, dan juga meningkatkan loyalitas serta kekompakan dari anggota atau personel kepolisian yang ada di Polres Tangsel.

Selain sebagai komunikator kepada publik internal, humas juga berperan sebagai komunikator terhadap publik eksternal. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel kepada publik eksternal dilakukan dengan cara menyampaikan berbagai program yang ada di kepolisian, himbauan, kebijakan-kebijakan, serta kegiatan-kegiatan harian yang dilakukan oleh Polres Tangsel yang disebarakan melalui media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dan *Youtube* milik humas Polres Tangsel, dan juga melalui *website* resmi milik Polres Tangsel.

Selain melalui media sosial, atau media digital yang telah dijelaskan diatas, humas Polres Tangsel juga melakukan koordinasi langsung bersama wartawan, hal tersebut didukung dengan adanya grup *Whatsapp* antara humas dengan para wartawan dari berbagai media yang dilakukan agar humas dapat menjalankan perannya sebagai *communicator* yaitu dengan cara menyebarkan informasi secara langsung kepada wartawan melalui berbagai kegiatan bersama wartawan, salah satunya seperti dalam kegiatan *press conference*, dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan agar informasi yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel bisa dimuat dalam pemberitaan sehingga informasi tersebut dapat tersebar luas ke masyarakat.

Citra positif yang terbentuk pada lembaga kepolisian, merupakan salah satu bukti dari keberhasilan humas dalam menjalankan perannya sebagai *communicator*, humas Polres Tangsel telah melakukan komunikasi secara efektif dan efisien dalam menyampaikan berbagai nilai-nilai maupun program-program kepada masyarakat dengan jelas dan dengan mengedepankan prinsip transparansi, kejujuran, keterbukaan yang ada dalam setiap informasi yang diberikan, humas telah berhasil membangun kepercayaan dan komitmen dari berbagai pihak salah satunya pihak eksternal, yang pada akhirnya hal tersebut akan meningkatkan citra yang baik terhadap lembaga kepolisian.

Dengan adanya komunikasi yang baik antara publik internal maupun publik eksternal, hal tersebut dapat memberikan hasil yang baik yang pada program kerja yang telah dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam hal meningkatkan citra yang baik pula kepada Polres Tangsel dimata publik eksternal.

### **Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra**

*Relationship* merupakan salah satu peran humas yang dilakukan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta terjalinnya kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal untuk menunjang tercapainya tujuan dari sebuah lembaga atau organisasi.

Dalam mendukung perannya untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta meningkatkan citra positif di mata publik eksternal, humas Polres Tangsel menjalin perannya sebagai *relationship* dengan berbagai *stakeholders* diantaranya ialah masyarakat dan wartawan. Dengan adanya hubungan yang baik antara humas dengan publik eksternal, hal tersebut dapat meningkatkan citra atau opini yang baik di mata publik yang dapat membangun kerjasama antara publik eksternal dengan lembaga.

Humas Polres Tangsel memiliki cara tersendiri untuk mewujudkannya, yaitu dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan para wartawan, hal tersebut bertujuan agar wartawan dapat membantu humas dalam menyebar luaskan informasi atau berita. Humas Polres Tangsel menjalin hubungan kerjasama dengan wartawan dari berbagai media, yaitu media lokal yang berada di wilayah Tangerang Selatan dan juga bersama media nasional. Salah satu kegiatan yang bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan para wartawan yaitu dengan mengadakan wawancara di media elektronik yang dimana kepala seksi humas akan di wawancarai secara langsung terkait kejadian-kejadian yang terjadi di wilayah Tangerang Selatan.

Dengan adanya kegiatan *community relations* yang dijalankan oleh humas berdasarkan atensi dari Divisi Humas Polri, hal tersebut dapat membentuk sebuah citra yang baik dimata masyarakat. Karena dengan adanya kegiatan *community relations* yang di lakukan tersebut, lembaga kepolisian bisa mendapatkan sebuah kepercayaan serta dukungan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, dapat diketahui bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *relationship* telah berjalan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai program atau kegiatan bersama para wartawan dari berbagai media seperti dalam kegiatan *Press conference*, wawancara bersama media digital dan juga melalui kegiatan *community relations* yang dilakukan langsung bersama masyarakat setiap satu minggu sekali, seperti pada program sambang kamtibmas, dan jum'at curhat, yang dijalankan oleh humas Polres Tangsel dalam upayanya untuk membina hubungan baik dengan masyarakat di wilayah Tangerang Selatan.

### **Peran Humas sebagai *Back Up Management* dalam meningkatkan citra**

*Back up management* merupakan salah satu dari peran humas dalam meningkatkan citranya di mata publik, *back up management* ialah upaya humas dalam mendukung atau

menunjang program atau kegiatan yang ada disuatu bagian atau satuan kerja lain agar dapat diketahui oleh publik secara luas yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan citra lembaga. Humas Polres Tangsel melakukan perannya sebagai *back up management* yaitu dengan cara membantu dalam mempublikasikan kegiatan atau program dari satuan kerja lain ke dalam media sosial milik humas Polres Tangsel.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *back up management* dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan yang telah dilaksanakan oleh humas dalam melaksanakan perannya sebagai *back up management* atau dalam membantu dalam dukungan manajemen kepada satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel.

### **Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra**

Terciptanya citra yang baik di mata publik terhadap suatu lembaga, merupakan salah satu tujuan dari adanya aktivitas humas. Peran humas sebagai *good image maker* merupakan peran yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam menciptakan citra yang positif di mata masyarakat atau publik eksternal.

Citra yang baik pada suatu lembaga kepolisian, bukanlah sesuatu yang terbentuk secara instan, namun hal ini merupakan hasil dari kerja keras dan konsistensi tim humas dalam menjalankan perannya sebagai *Good image maker*. Dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian, diperlukan adanya peran humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, membangun hubungan yang baik melalui program-program yang berhubungan langsung dengan pihak eksternal, dan juga cara humas dalam dalam menindak lanjuti pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Melalui proses tersebut citra baik telah diperoleh oleh lembaga kepolisian dan hal tersebut juga membangun sebuah kepercayaan dan kredibilitas lembaga kepolisian dimata publik.

Maka dari itu berdasarkan dari hasil penjelasan yang telah disampaikan diatas maka dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *Good image maker* dengan baik. Hal tersebut dikarenakan humas telah menjalankan berbagai program yang telah dilakukan langsung bersama masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sebelumnya telah dijabarkan mengenai peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa humas Polres Tangsel telah melaksanakan perannya dalam hal meningkatkan citra positif lembaga kepolisian dengan baik, walaupun masih terdapat

beberapa kendala serta masih mendapatkan kritik dari masyarakat. Peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian meliputi:

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangerang Selatan memiliki peran sebagai komunikator kepada dua sasaran yaitu kepada publik internal dan publik eksternal. Peran humas sebagai komunikator publik internal ialah melalui kegiatan apel, rapat kerja, dan membantu mempublikasikan kegiatan dari satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel. Hal tersebut dilakukan guna menunjang tercapainya program kerja serta meningkatkan loyalitas serta kekompakan dari anggota kepolisian yang berada di Polres Tangsel.

Sedangkan perannya sebagai komunikator publik eksternal ialah dengan cara menyampaikan berbagai program yang ada di kepolisian, himbauan, kebijakan, serta kegiatan-kegiatan harian yang dilakukan oleh Polres Tangsel yang disebarkan melalui media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dan *Youtube* dan juga melalui *website* milik humas Polres Tangsel,

Humas juga berkoordinasi secara langsung bersama wartawan dengan cara menyebarkan informasi secara langsung kepada wartawan, melalui berbagai kegiatan bersama wartawan, salah satunya seperti dalam kegiatan *press conference*, agar informasi yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel bisa dimuat dalam pemberitaan sehingga informasi tersebut dapat tersebar luas ke masyarakat.

Selain menjalin komunikasi dengan wartawan, humas dalam mendukung perannya sebagai *communicator* juga berkomunikasi langsung dengan masyarakat di wilayah Tangerang Selatan melalui berbagai kegiatan seperti, *Talkshow*, Jumat curhat, dan sambang kamtibmas setiap minggunya untuk mendengarkan, mencatat, mencari solusi dari berbagai keluhan ataupun permasalahan dari masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan, dengan adanya aktifitas tersebut maka dapat dinilai bahwa humas Polres Tangsel telah melakukan tugasnya sebagai *communicator* kepada pihak eksternal dengan baik.

2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *relationship* atau pembina hubungan yaitu dengan bekerjasama dengan berbagai *stakeholders* diantaranya ialah wartawan dan juga masyarakat. Kegiatan *relationship* yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel bersama para wartawan tersebut ialah dengan cara melakukan kegiatan seperti *press conference* yang dilakukan disaat ada kejadian-kejadian besar dan wawancara di media elektronik yang dimana kepala seksi humas akan di wawancara secara langsung terkait kejadian-kejadian yang terjadi di wilayah Tangerang Selatan.

Sedangkan kegiatan *relationship* yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel bersama masyarakat ialah dengan cara mengadakan kegiatan mingguan seperti sambang katibmas dan juga Jumat curhat, yang dimana kegiatan tersebut dilakukan oleh humas dengan cara terjun langsung ke RT, RW dan juga masyarakat guna memberikan informasi, mendengarkan keluhan, pengaduan dari masyarakat, maupun sekedar memberi himbauan, kebijakan, program-program, maupun kegiatan yang dilakukan oleh Polres Tangsel.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *relationship* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai program atau kegiatan dalam upayanya untuk membina hubungan baik dengan publik eksternal bersama dengan para wartawan dan juga masyarakat yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel.

### 3. Peran Humas sebagai *Back Up Management* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *back up management*, kegiatan tersebut dilakukan guna mendukung program atau kegiatan yang ada di suatu bagian atau satuan kerja lain yang ada di Polres Tangsel agar dapat diketahui oleh publik secara luas. Dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan citra lembaga. Humas Polres Tangsel melakukan perannya sebagai *back up management* yaitu dengan cara Membuka layanan pengaduan melalui nomor *Whatsapp*, *Email*, dan *Direct Message Instagram*, humas juga melakukan perannya sebagai *back up management* dalam membantu mempublikasikan kegiatan atau program pada kegiatan yang ada di satuan kerja seperti Satreskrim, Satlantas, Satres Narkoba, Satsamapta ke dalam media sosial milik humas Polres Tangsel.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *back up management* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, dikarenakan humas telah membantu dalam melakukan dukungan manajemen kepada satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel dalam mempublikasikan berbagai kegiatan positif yang telah dilakukan, dan humas juga telah membuka layanan pengaduan yang dimana layanan tersebut dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi ataupun memberikan informasi kepada Polres Tangsel sehingga hal tersebut juga dapat membantu masyarakat agar lebih mempercayai lembaga kepolisian.

### 4. Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *good image maker*, yaitu kegiatan humas Polres Tangsel dalam menciptakan citra yang positif di mata masyarakat atau publik eksternal. Dalam menunjang perannya tersebut Humas Polres Tangsel telah melakukan

berbagai kegiatan seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik dengan meningkatkan kualitas anggota humas, membuat sebuah program layanan pengaduan untuk masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan., Mempublikasikan atau mengunggah konten foto, video ataupun meme terkait kegiatan-kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel melalui media sosial.

Humas juga membuat sebuah kegiatan mingguan untuk terjun langsung ke masyarakat, kegiatan tersebut seperti, membuat sebuah program sambang kamtibmas (keamanan, ketertiban masyarakat), Membuat sebuah program Jum'at curhat. Membuat sebuah program jum'at berkah. Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *good image maker* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, dikarenakan humas telah melakukan berbagai program-program bersama pihak eksternal yang telah dijalankan untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

### **Saran**

Setelah melakukan penelitian mengenai peran humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian, penelitian ini memiliki saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya humas Polres Tangsel menambah jumlah anggota humas yang berkompeten di bidang humas agar citra Polres Tangsel dapat ditingkatkan lebih baik lagi dibanding sekarang.
2. Sebaiknya humas lebih aktif lagi dalam membuat konten penyampaian informasi yang menarik di media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter agar masyarakat semakin tertarik untuk mengikuti media sosial milik Polres Tangsel.
3. Sebaiknya humas Polres Tangsel meningkatkan fasilitas anggota humas Polres Tangsel dalam melakukan berbagai pelatihan soft skill seperti melakukan pelatihan public speaking ataupun jurnalistik, agar anggota humas dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi, pesan, dan berita secara jelas kepada publik internal maupun eksternal.
4. Sebaiknya humas Polres Tangsel memiliki anggota khusus untuk membalas pesan atau telepon dari layanan pengaduan, sehingga pengaduan serta keluhan dari masyarakat dapat ditindak lanjuti dengan cepat tanggap, karena dengan adanya pelayanan publik yang cepat tanggap yang di berikan oleh humas Polres Tangsel hal tersebut dapat meningkatkan citra positif dari masyarakat atau publik kepada Polres Tangsel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, Lukiati Komala dan Siti Karlinah. 2017. *Komunikasi Massa*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Lani, P.T. dan B. Handayani. 2021. “Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik”. *Lotar: Jurnal Ilmu Komunikasi* Volume. 9 No. 2. Riau: Universitas Islam Riau.
- Moleong. Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2021. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Zubair, F. 2020. “Pemahaman komunitas terhadap program community relations di Palimanan dan Citeureup” dalam *Jurnal PProfesi Humas Volume 5 No.1* (hlm 99). Bandung: Universitas Padjajaran.