



PERAN HUMAS POLRES PONOROGO DALAM MEMBANGUN CITRA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI PELINDUNG MASYARAKAT

Septian Adi Nugroho, Eli Purwati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email Korespondensi : nugoadi@gmail.com

Abstract

This descriptive qualitative research aims to know the tasks and the role of public relations sub-division of Ponorogo resort police observed from Dozeir and Broom's role of public relations concept by framing the discussion with the image theory of Frank Jefkins. Data collection technique used in this research is in the form of the interviews, literature study and observation. Purposive sampling technique is used at the stage of informant selection to obtain the primary data from the subject of the research. While triangulation technique (method, theory and data source), with detailed description and auditing is used to check the validity of the data. The process of data analysis on the research obtains findings which describe the four tasks of public relations sub-division of Ponorogo resort police, namely: 1) society clarification which consists of three parts ranging from general, units and partnerships of clarification, 2) information and documentation center which consists of two parts of task; production and documentation as well as the authority of information delivery. The result can be interpreted with the analysis knife of Dozeir and Broom's role of public relations concept by limiting the image discussion with the image theory of Frank Jefkins. The results show that the role of public relations as a problem-solving facilitator, public relations sub-division of Ponorogo Resort Police has certain limits in making the decision and as policy makers in the face of image cases. Considering that in the police, all decisions are given to those in the highest leadership of the institution

Keywords: *Public Relations Role, Image Building, Police*

Abstrak

Penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan bertujuan mengetahui tugas dan peran subbag humas polres Ponorogo ditinjau dari peran humas konsep *Dozeir* dan *Broom* dengan pembahasan dilingkup citra dengan teori citra *Frank Jefkins*. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi literatur dan observasi. Pada tahap pemilihan informan digunakan teknik sampel purposif untuk menggali data primer dari subjek penelitian. Sedangkan dalam validitas data yang digunakan ialah teknik triangulasi (metode, teori dan sumber data), uraian rinci dan auditing. Dalam proses analisis data yang dilakukan selama penelitian diperoleh temuan-temuan yang menjelaskan 4 tugas subbag humas polres Ponorogo, yaitu: 1)Penerangan Masyarakat yang terdiri dari 3 bagian mulai dari penerangan umum, penerangan satuan dan kemitraan dan 2)Pusat Informasi dan Dokumentasi yang terdiri dari 2 bagian sub tugas yaitu produksi dan dokumentasi kemudian otoritas penyampaian informasi. Dari hasil ini dapat interpretasikan dengan pisau analisis peran humas konsep *Dozeir* dan *Broom* dengan batasan pembahasan citra dengan teori citra *Frank Jefkins*. Hasil penelitian menunjukkan peran humas sebagai fasilitator pemecah masalah, subbag humas polres Ponorogo memiliki batasan dalam pengambilan keputusan dan pembuat kebijakan dalam menghadapi kasus citra. Mengingat dalam kepolisian segala keputusan diberikan kepada pimpinan tertinggi dalam lembaga..

Kata Kunci: Peran Humas, Membangun Citra, Polri

PENDAHULUAN

Dewasa ini, sebuah citra lembaga maupun instansi sudah tidak dapat lagi dipandang sebelah mata. Pasalnya, hal ini yang menggambarkan secara umum tentang sebuah organisasi dalam benak khalayak luas dalam waktu yang sekilas. Didalam beberapa lembaga maupun instansi tertentu, citra telah menjadi sebuah hal yang diprioritaskan. Khususnya didalam bidang humas lembaga. Hal ini dikarenakan sebuah citra melekat erat pada sebuah lembaga tersebut. Ketika sebuah lembaga memiliki citra positif, maka *good image* juga akan dikenal oleh khalayak. Begitu juga sebaliknya, ketika citra negatif tersemat pada sebuah lembaga maka kesan kurang baik di lembaga tersebut akan tertanam pada benak masyarakat. Layaknya lembaga pemerintahan lainnya, Kepolisian Republik Indonesia atau POLRI yang saat ini sedang tertimpa sekian isu atau pemberitaan yang kurang baik.

Hal tersebut yang membuat dirasa perlu Kepolisian Republik Indonesia untuk mulai membangun kepercayaan di masyarakat dan mengembalikan citra Polri sebagai pelindung masyarakat. Karena jika hal ini berlangsung secara terus menerus, maka citra polisi sebagai pelindung masyarakat lambat laun akan terhapus. Mengingat Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu lembaga

pemerintahan yang resmi dan bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat.

“Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalannya sinergi polisional yang proaktif.” (Visi Polri, UU No. 2 th. 2002)

Dari visi kepolisian tersebut, dirasa perlu masyarakat untuk mengetahui dan mengenalinya.

Dalam penanganan isu kurang baik yang menimpa kepolisian, klarifikasi informasi yang simpang siur tentang kepolisian, pembangunan citra hingga pengembalian citra positif kepolisian, kepolisian republik Indonesia juga membentuk divisi kerja yang khusus, yang berperan sebagai *Public Relations*.

Dalam buku *Public Relations* menurut *Frank Jefkins* (2003) humas atau *Public Relations* adalah

“suatu bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.”

Public Relation (PR) secara global disebut humas dalam dunia kepolisian Republik Indonesia. Di tingkat Polri

adalah bidang Humas Polri. Tentu divisi humas ini tidak semata – mata dilakukan oleh kepolisian republik Indonesia yang bertugas dikantor pusat. Namun divisi humas tersebut juga diberlakukan oleh semua elemen kepolisian dari tingkat pusat (Humas Polri), tingkat Daerah (Divisi Humas Polda) hingga Resort (subbag humas Polres) maupun Sektor (Kasi Humas Polsek). Hal ini dilakukan mengingat tingginya angka kasus permasalahan yang berdampak pada citra kepolisian, khususnya sebagai pelindung masyarakat.

Pada masing – masing tingkat humas didalam kepolisian mulai dari Humas Polsek, humas Polres hingga humas Polda memiliki tanggungjawab yang sama, yaitu selain membangun citra positif diwilayahnya (kecamatan, kabupaten/kota dan daerah/provinsi) juga ditambah bertanggungjawab pada kepolisian pusat atau membangun citra positif Kepolisian Republik Indonesia. Tidak terkecuali yang dilakukan oleh Divisi Humas Polres Ponorogo. Humas Polres Ponorogo terus membangun citra positif dimasyarakat khususnya sebagai pelindung masyarakat. Hal ini dilakukan mengingat tingginya pemberitaan mengenai sikap keras oknum kepolisian kepada masyarakat sipil di berbagai daerah dan wilayah yang berdampak merusak citra Polisi di seluruh Indonesia yang berperan sebagai

pelindung masyarakat. Dan dari sini humas Polres Ponorogo terus menjaga hubungan baik dengan berbagai golongan masyarakat.

Pentingnya peran humas polres dalam kasus ini terutama untuk berperan sebagai mediator yang menjembatani lembaga kepolisian dengan masyarakat. Sehingga lambat laun berbagai aktifitas humas polres Ponorogo senantiasa akan membangun citra polisi sebagai pelindung masyarakat.

Dibuku *Public Relation dalam teori dan praktek*, Soemirat (2004) menyebutkan bahwa

“masalah penting yang harus dihadapi oleh lembaga – lembaga ekonomi, bisnis, sosial dan politik setelah terjadinya revolusi industri adalah masalah hubungan. Ketergantungan antar individu dengan perusahaan, pemerintah dengan oraganisasi – organsiasi sosial dan masyarakat telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam manajemen.fungsi itulah yang disebut Hubungan Masyarakat, dan untuk itulah humas ada.”

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan ialah Peran humas dari *Dozeir and Broom* sebagai pisau analisi yang utama. Kemudian untuk mempersempit pembahasan peran humas dalam membangun citra juga menggunakan teori

citra *Frank Jefkins* untuk pemetaan posisi citra kepolisian saat ini.

Pada dasarnya *public relations* atau humas ini memiliki 4 peran yang utama, menurut Glen M. Broom dan George D. Smith (*Dozeir and Broom*), didalam buku yang berjudul "*Efective Public Relations*" yang disampaikan Scott M. Cutlip (2007), yaitu : teknisi komunikasi, *expert prescriber*, fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecah masalah. Peran humas sesuai konsep *Dozeir and Broom* ini akan menjadi acuan untuk melihat peran humas Polres Ponorogo dalam bentuk tugas atau progam dan kegiatannya.

Kemudian *Frank Jefkins* dalam bukunya *Public Relations (1984)* dan buku lainnya *Essential of Public Relations (1998)* menyatakan bahwa :

"jenis – jenis citra antara lain : *the mirror image, the current image, the wish image dan the multiple image.*" (Soemirat : 2012)

Dengan 2 teori yang digunakan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peran humas polres Ponorogo dalam membangun citra Polri. Khususnya dalam menjalankan 4 peran humas sesuai Teori *Dozeir and Broom* dengan menganalisis tugas humas polres Ponorogo, baik dalam bentuk rencana progam atau kegiatan yang telah berjalan. Dan diharapkan penelitian ini dapat

bermanfaat untuk menambah literasi dan wawasan pengaplikasian ilmu kehumasan dalam progam lembaga pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana penelitian terhadap kasus diamati secara mendalam dan "menusuk" sasaran penelitian.

Subjek atau sasaran dalam penelitian ini tertuju kepada anggota Kepolisian Resort Ponorogo yang memiliki tugas dan wewenng terhadap peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra kepolisian Republik Indonesia sebagai pelindung masyarakat. Yaitu mulai bagian yang menaungi humas polres, sub bag humas Polres Ponorogo hingga staff atau anggota di subbag humas Polres Ponorogo.

Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara 3 informan di internal dan 7 informan eksternal lembaga (polres Ponorogo), studi literatur terkait polri dan humas kepolisian dan observasi di lokasi Humas Polres Ponorogo. Pada tahap pemilihan informan digunakan teknik sampel purposif untuk menggali data primer dari subjek penelitian. Sedangkan dalam validitas data yang digunakan ialah teknik triangulasi (metode, teori dan sumber data), uraian rinci dan auditing.

Dalam teknik analisis data, dilakukan mulai dari proses mengatur urutan data yang ada, mengorganisasikan ke dalam sebuah pola, kategori, dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang penelitian ini berlangsung. Hal ini dilakukan melalui deskripsi data penelitian, penelaahan pembahasan-pembahasan yang ada, serta penonjolan-penonjolan pada pembahasan tertentu. Dalam penelitian kualitatif pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, ataupun analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Pengolahan data dan analisis data dilakukan bersamaan selama proses penelitian. Teknik analisis data ini dilakukan selama proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data hingga diselesaikannya penelitian. Terkait dengan itu, teknik analisis data yang akan ditempuh peneliti melalui tiga tahap yakni: reduksi data, penyajian (*display*) data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Progam dan Kegiata Humas Polres Ponorogo

Subbag humas Ponorogo adalah unsur pelaksana atau staf khusus polres di bawah kepala bagian operasional (kabag ops) yang bertugas menyelenggarakan

fungsi dan peran humas melalui pengelolaan & penyampaian pemberitaan kerjasama / kemitraan dengan media massa dalam rangka pembentukan opini masyarakat yang positif bagi pelaksanaan tugas polri. Seperti penjabaran bapak Akp. Sudarmanto selaku kasubbag humas polres Ponorogo yang menjabarkan :

“Didalam menjalankan fungsinya, subbag humas polres Ponorogo memiliki 3 tugas pokok yaitu : 1) Pembinaan fungsi humas sebagai corong informasi wajib menyediakan informasi yang akan atau tidak akan di publikasikan kepada publik. 2) Penyelenggara penerangan umum yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerjasama dengan media massa berikut komponennya dalam rangka membentuk opini masyarakat bagi kepentingan pelaksanaan tugas dan pemerataan informasi di lingkungan polri, penyelenggara penerangan satuan dan kemitraan, penyelenggara penerangan satuan dalam rangka pemerataan informasi di lingkungan polri. 3) Penyelenggara peliputan, monitoring, produksi dan dokumentasi semua informasi / pemberitaan serta melakukan anev kegiatan tugas subbag humas.”

Penjabaran Kasubbag diatas juga berdasarkan pada Tugas Humas Polres Ponorogo, yang menyatakan :

*“Subbag humas polres Ponorogo dalam mengaplikasikan tugasnya dibagi menjadi 2 progam, yaitu **penerangan masyarakat (penmas) dan pengelolaan informasi dan dokumentasi (pid)**. Penmas dibagi lagi menjadi 3 bagian, yaitu penerangan umum (penum), penerangan satuan (pensat) dan kemitraan.”*

Dalam tugas secara rinci dari humas polres Ponorogo, adalah sebagai berikut :

Penmas dibagi lagi menjadi 3 bagian, yaitu penerangan umum (penum), penerangan satuan (pensat) dan kemitraan. Penum memiliki tugas melaksanakan konferensi pers dengan menghadirkan media massa secara insidentil maupun berkala sekaligus memberikan lembaran berita dalam bentuk press release. Kemudian penum juga bertugas membuat hak jawab dan koreksi atas berita – berita yang tidak sesuai, menganalisa berita negatif, melaksanakan komunikasi kepada masyarakat melalui media cetak, elektronik dan online dan yang terakhir adalah membangun opini melalui publikasi kegiatan polri.

Sedangkan penerangan satuan (pensat) bertugas melaksanakan komunikasi atau tatap muka dengan anggota polri dan pns

tentang kebijakan, undang – undang, petunjuk, perintah dan lain – lain. Tugas kedua pensat ialah membuat leaflet, booklet, spanduk, buku, majalah, banner dan seterusnya sebagai penyampaian pesan atau informasi secara internal maupun eksternal. Dan tugas terakhir pensat adalah membuat buletin dan lembar penerangan satuan sebagai media penyampaian pesan atau informasi secara internal.

Kemudian bagian kemitraan bertugas membangun kemitraan dengan komuniti humas departemen, lembaga, dinas baik dalam bentuk tatap muka, pertemuan, koordinasi, dll. Tugas kedua bagian kemitraan ialah membuat mou dengan dinas, instansi terkait dan media untuk kerma giat pemberitaan, kampanye, kegiatan dll. terakhir bagian kemitraan juga bertugas dalam membangun kemitraan dengan lembaga swadaya masyarakat (lsm), pemuda, mahasiswa dan tokoh masyarakat dll dalam rangka membangun image polri.

Sedangkan dilain sisi penerangan masyarakat ada pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID) yang memiliki 2 bagian tugas yaitu produksi dan dokumentasi dan otoritas penyamaan informasi. Prduksi dan dokumentasi memiliki tugas antara lain : 1) pembuatan kliping koran giat : memilah – milah berita yang berhubungan dengan situasi

daerah & polri. 2) Peliputan dan dokumentasi giat : abadikan giat, editing, produksi, penyimpanan dan pengarsipan giat pelayanan informasi dan dokumentasi. 3) Penerimaan permohonan, pencatatan dan pemberian informasi. 4) Pengumpulan dan pengolahan data yang diberikan . 5) Analisa dan evaluasi data dan dokumen informasi sesuai klasifikasi. 6) Dokumentasi dan pengarsipan. 7) Pembuatan laporan secara berkala dan insedentil.

Subbag humas polres Ponorogo juga diberikan kewenangan dalam pembagian otoritas penyampaian informasi mulai dari tingkat polresta/polres yang meliputi kapolres, wakapolres, kasubbag humas, pejabat tertinggi pada satfung didampingi pejabat humas. Kemudian di tingkat polsek yaitu kapolsek didampingi kasi humas. Dan ketiga otoritas penyampaian informasi kepada para petugas polri yg bertugas menangani masalah di lapangan dpt menyampaikan informasi yg sifatnya terbatas (4 kah; apa, kapan, dimana, dan siapa). Dalam ranah ini, seorang humas polres harus sangat peka, teliti dan sigap dalam mengelola informasi. Karena disinilah jantung informasi yang nantinya akan dikirimkan ke pimpinan di kepolisian hingga diterima oleh khalayak umum.

B. Relevansi Progam dan Kegiatan Humas Polres Ponorogo dengan Peran Humas *Dozeir and Broom*

1. teknisi komunikasi

Segala bentuk kegiatan peran humas polres Ponorogo sebagai teknisi komunikasi terdapat di poin PID ini, mulai dari pembuatan kliping koran giat : memilah-milah berita yg berhubungan dg situasi daerah & polri; peliputan dan dokumentasi giat : abadikan giat, editing, produksi, penyimpanan dan pengarsipan giat pelayanan informasi dan dokumentasi ; penerimaan permohonan, pencatatan dan pemberian informasi ; pengumpulan dan pengolahan data yg diberikan ; analisa dan evaluasi data dan dokumen informasi sesuai klasifikasi ; dokumentasi dan pengarsipan hingga pembuatan laporan secara berkala dan insedentil tercakup pada poin PID. Dan hal ini diperkuat oleh penjabaran Aiptu Dicky Arfianto, S. Kom selaku PAUR Subbag Humas Polres Ponorogo yang menyatakan :

“bahwa kegiatan teknisi komunikasi yang dilaksanakan oleh humas polres Ponorogo juga mencakup menulis news

letter, journal yang dikirim ke pusat, membuat news release dan press release untuk dibagikan pada jurnalis dan wartawan, mengembangkan operasional social media, mulai dari e – mail “subbaghumas.ponorogo@gmail.com”, facebook “Humas Res Ponorogo”, fanspage “Humas Polres Ponorogo”, twitter “Humas Res Ponorogo” (@res_ponorogo), path “Humas Polres Ponorogo”, instagram “Polres_Ponorogo” hingga pembuatan channel youtube “Subbaghumasponsorogo” dan “Polres Ponorogo” semua dikelola oleh bagian humas polres Ponorogo.”

Dan mulai 20 Februari 2017 ini, humas Polres Ponorogo membuat terobosan baru untuk *call center* selain melalui telpon seluler, yaitu *call center* polres Ponorogo juga melalui aplikasi *whatsapp*. Aplikasi ini dirasa mampu membuat kepolisian menjadi lebih dekat dengan masyarakat. *Call center* melalui aplikasi *whatsapp* dapat dihubungi oleh masyarakat Ponorogo dan sekitarnya di nomor

0812-8546-8723 dengan nama akun Humas Res Ponorogo.

2. expert prescriber

Humas Polres Ponorogo dalam menjalankan peran sebagai *expert prescriber* atau pakar (ahli) ditunjukkan pada tugas humas sebagai penerangan satuan (pensat). Hal ini dapat dilihat dari program dan kegiatan yang dilakukan di pensat mulai dari melaksanakan komunikasi /tatap muka dgn angt polri dan pns ttg kebijakan, undang2, petunjuk, perintah dll; membuat leaflet, booklet, spanduk, buku, majalah, banner dll sbg penyampaian pesan atau informasi secara internal maupun eksternal; dan Membuat buletin dan lembar penerangan satuan sbg media penyampaian pesan/informasi secara internal.

3. fasilitator komunikasi

Mengenai peran humas sebagai fasilitator komunikasi, humas polres Ponorogo dapat diketahui melalui pembahasan pada manajemen lembaga di bagian Penerangan Masyarakat dipoin Kemitraan. Poin tersebut sudah mewakili penjabaran peran humas polres Ponorogo, yang meliputi membangun kemitraan dengan komuniti humas departemen / lembaga / dinas

bentuk ; tatap muka, pertemuan, koordinasi, dll. Kemudian membuat MOU dengan dinas/ instansi terkait dan media untuk kerma giat pemberitaan, kampanye, kegiatan dll. Dan humas porles Ponorogo juga menjalankan tugas dalam membangun kemitraan dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), pemuda, mahasiswa dan tokoh masyarakat dll dalam rangka membangun *image* Polri.

4. fasilitator pemecah masalah

Untuk peran humas sebagai fasilitator pemecah masalah, polres Ponorogo tidak sepenuhnya menerlibatkan subbag humasnya. Dalam pernyataannya, Kopol Abdul Mukti selaku Ka Bagops yang menaungi subbag humas Polres Ponorogo menerangkan bahwa terkait penyelesaian masalah, perumusan *win – win solution* hingga pengambilan keputusan ialah berada pada pimpinan tertinggi. Ketika berbicara mengenai polres maka Kapolres dan ketika berbicara mengenai kepolisian maka Kapolri. Sedangkan keterlibatan subbag humas polres dalam fasilitator pemecah masalah ialah pada penggalan informasi dari lapangan, laporan kepada atasan, pengelolaan

informasi, baru menjadi agen distribusi hasil keputusan atau sikap dari sebuah masalah yang diberikan oleh atasan atau pimpinan.

Akp Sudarmanto, selaku Kasubbag humas Polres Ponorogo juga menambahkan :

“ dalam penguatan peran subbag humas polres Ponorogo dalam menjadi fasilitator pemecah masalah ialah sebatas pemberi masukan atau pertimbangan – pertimbangan tertentu dalam bentuk informasi. Tidak terlibat sama sekali dalam pengambilan keputusan atau penyelesaian masalah secara sepihak dari subbag humas polres Ponorogo. Karena hirarki atau struktural keorganisasian dalam kepolisian segala bentuk keputusan adalah berada pada pimpinan tertinggi.”

C. Posisi Citra Kepolisian ditinjau dari Jenis – jenis Citra menurut Frank Jefkins

1. The mirror image

Citra bayangan atau cerminan citra secara sederhana dapat diketahui dengan cara melihat penilaian seseorang diluar lembaga mengenai salah seorang

didalam lembaga yang memiliki peran/posisi yang kuat di dalam lembaga tersebut. Dalam penggalian data kepada informan external lembaga, peneliti memberikan pertanyaan mengenai pengetahuan dan pandangan mengenai kapolres Ponorogo dan Kapolri.

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan hasil mengenai status kepolisian secara umum. Pernyataan yang pertama disampaikan oleh pelajar SMP kelas 8, Cyntia yang menyampaikan

“bahwa bapak kapolri itu tegas dan sigap, terutama dalam memberikan pernyataan menentang dan melawan terorisme di Indonesia. Kemudian juga sangat pemberani karena bersedia menjaga remaja khususnya pelajar Indonesia dari para pengedar narkoba yang bersenjata. Sedangkan polisi yang ada di Ponorogo juga sangat memperhatikan pelajar, tegas dalam menindak masyarakat yang melanggar peraturan.”

Kemudian lain halnya dengan Kurnia, salah seorang pengurus SIM di Polres Ponorogo yang sempat menceritakan mengenai pengalamannya tentang pelayanan Polres dibagian pelayanan informasi dan yang mengurus kehilangan. Ia menyampaikakan :

“Pelayanannya cukup ramah dan menyenangkan, jadi petugas disana

tidak terlihat kaku. Justru polisi yang bertugas malah bicara santai dan cenderung humble. Dan kebetulan Kurnia merasa tidak tahu apalagi kenal dengan kapolres Ponorogo, karna mungkin jarang ke Polres. Ketika petugas disana meminta tanda tangan kapolres, ternyata kapolresnya adalah orang yang berada disamping petugas yang sedang berjaga tersebut. Dari sini dapat terlihat sekilas, bahwa kapolres Ponorogo nampak sederhana.”

2. The current image

Mengenai citra yang masih berlaku atau yang masih hangat cenderung berkebalikan dengan citra bayangan atau cerminan citra. Yang dimana citra ini yang dimiliki publik eksternal berdasarkan pengalaman atau minimnya informasi dan pemahaman mengenai lembaga sebuah lembaga. Begitu juga citra yang masih berlaku saat ini mengenai kepolisian. Sebagian informan eksternal lembaga merasa terancam atau kurang nyaman oleh kehadiran atau keberadaan polisi. Namun juga tidak menutup kemungkinan, bahwa citra ini juga sesuai dengan citra bayangan.

Rey, salah seorang *event organizing* yang sering berkecimpung dalam kegiatan besar di tempat umum atau dekat pusat keramaian. Ia menerangkan :

“bahwa sering menjumpai rekan berorganisasinya yang merasa terhambat dan bermasalah dalam perijinan atau pemberitahuan membuat kegiatan di Polres. Dilain sisi, Rey juga menyadari mungkin karena belum terbiasa jadi merasa sedikit ribet atau belum terbiasa. Kemudian Rey juga menceritakan mengenai rekannya yang ketika dalam keadaan tertentu dan sedikit terburu – buru, rekan organisasinya sering lupa dan mengabaikan menggunakan help ataupun pengamanan kepala, alhasil mendapat tilang ketika bertemu dengan polisi patroli maupun pemeriksaan kelengkapan berkendara.”

Selain Rey, Mbah Timah selaku pembeli yang sering berbelanja pagi di Pasar Stasiun juga mengalami hal yang sama. Beliau menyampaikan :

“Merasa tugas pak polisi yang berjaga disekitaran pasar sering datangnya kesiang. Seharusnya polisi berjaga dipasar 24 jam jika perlu, karena keamanan dipasar itu hampir tidak ada yang menjaga. Terbukti dari banyaknya kasus kehilangan dompet dipasar. Sering terlihat polisi yang bertugas hanya ada dipagi hari namun menempati posisi sebagai pengatur lalu lintas atau menjaga arus kendaraan dan

menyeberangkan pejalan kaki juga terlalu siang. Padahal yang warga pasar butuhkan lebih dari mengurus jalan.”

Selanjutnya Cintya pelajar SMP kelas di salah satu sekolah favorit di Ponorogo juga menambahkan :

“saya pernah melihat temannya terserempet kendaraan ketika pulang sekolah. Memang siang hari jalan didepan sekolahnya tidak seramai pagi hari ketika berangkat sekolah. Namun alangkah baiknya, jika siang hari pak polisi juga ada yang menjaga di depan sekolah kami.”

Lain halnya dengan Pak Aldi, seorang dosen muda yang memiliki banyak pengalaman dengan polisi. Beliau menceritakan :

“polisi dalam kegiatan di desa saya sangat responsif, grapyak, tidak terlihat menjaga jarak. Justru malah lebih dekat dengan masyarakat. Karena Pak Aldi sangat yakin dengan pak polisi itu dimana saja menjalankan tugas dengan sebaiknya. Terbukti dengan hadirnya polisi dalam kegiatan didesa, kegiatan terlaksana lebih aman dan kondusif.”

Dapat dikatakan citra yang masih hangat atau masih berlaku ini bersifat tidak menentu. Citra ini sangat mudah berubah, selain bergantung pada pengalaman seseorang terhadap

kepolisian, citra yang masih hangat juga bergantung pada tingkat pengetahuan juga pemahan mengenai lembaga kepolisian itu sendiri seiring berjalannya waktu.

3. *The wish image*

Sesuai dengan namanya, citra yang diharapkan ini adalah gambaran harapan mengenai penilaian tentang sebuah lembaga yang biasanya dapat diambil dari internal lembaga itu sendiri. Namun juga tidak menutup kemungkinan harapan ini juga bisa diambil dari eksternal lembaga tersebut. Dengan demikian, penulis dalam menempatkan hasil data dari penjabaran Kompol Abdul Mukti, selaku Ka Bagops Polres Ponorogo yang menyampaikan harapannya kepada dua pihak, yaitu :

“saya selaku ka bagops polres Ponorogo memiliki harapan kepada dua pihak. Yang pertama harapannya kepada anggota – anggota kepolisian dan kedua ialah kepada masyarakat, demi terwujudnya citra kepolisian republik Indonesia sebagai pelindung masyarakat.”

Ka Bagops menyampaikan harapannya kepada anggota kepolisian, untuk semua anggota polri yang ada dapat melaksanakan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) sebagaimana mestinya. Terutama dalam melindungi masyarakat. Jangan sampai ingin

melindungi justru malah menakuti atau menyakiti masyarakat. Sedangkan kepada masyarakat, mari dukung polri agar dapat melaksanakan tupoksinya dengan sebaik mungkin. Lebih baik juga jika masyarakat mengenali tupoksi polri agar memahami sikap anggota dilapangan. Dan juga sebagai penutup, Pak Kompol Abdul Mukti juga menyampaikan harapannya kepada :

“semoga masyarakat agar lebih waspada dengan oknum polri atau malah polisi gadungan (orang biasa yang menggunakan atribut anggota polri).”

4. *The multiple image*

Citra berlapis atau majemuk ialah sejumlah individu atau kelompok yang dapat juga bisa dikatakan sebagai perwakilan lembaga, yang pada penelitian ini penulis menempatkan subbag humas sebagai aktor utama dalam citra berlapis tersebut. Dengan demikian, penulis mengambil data primer dari Kasubbag Humas dan Paur Humas Polres Ponorogo.

Pandangan secara umum mengenai citra yang dibentuk oleh subbag humas disampaikan oleh kasubbag humas polres Ponorogo, Aqp Sudarmanto menjelaskan :

“untuk membangun citra polisi sebagai pelindung tidak hanya sekedar peran petugas dilapangan,

namun juga kegiatan dibalik layar perlu kita gencarkan. Seperti agenda rutin subbag humas polres talk show atau dialo di radio – radio di Ponorogo untuk menyampaikan Anev (analisis dan evaluasi) pekanan dan bulanan kepada pendengar. baik penyampaian data prestasi, terobosan polri maupun rencana agenda yang akan dilaksanakan kepolisian kedepan. Tidak lupa, kami juga menjaga kedekatan dengan masyarakat melalui berbagai social media.”

Kemudian menambahkan informasi diatas keterangan dari Aiptu Dicky Arfianto, S. Kom, selaku Paur subbag humas Polres Ponorogo menerangkan :

“bahwa cyber war atau oerang melalui media juga tidak bisa dihindari lagi. Jadi subbag humas polres dalam membentuk citra ini selain bermain di jejaring social media juga sangat terbantu dengan dibentuknya cyber trob ditingkat Polda Jawa Timur yang beranggotakan humas tingkat polsek hingga polda. Cyber trob ini berfungsi sebagai antisipasi dengan counter opini kepada masyarakat, terkait informasi yang beredar dikalangan luas menyudutkan atau mendiskreditkan kepolisian.”

Dengan demikian, ketika ada informasi isu apapun yang diterima oleh kasi humas tingkat polsek maupun polres akan dilaporkan di tingkat polda, kemudian dilanjut lagi ke mabes. Ketika di dalam mabes ini isu yang menimpa kepolisian akan dianalisis dan mabes yang akan menentukan untuk di *counter opini* atau tidak. Dan ketika dirasa perlu *counter opini* kepada masyarakat, sikap atau progres seperti apa yang akan dilakukan kepolisian juga ditentukan oleh keputusan mabes itu sendiri.

KESIMPULAN

Sesuai dengan peran humas yang terbagi menjadi 4 bagian dalam buku *Effective Public Relations*, subbag humas polres Ponorogo menjalankan keempat peran tersebut, yaitu :

1. Humas berperan sebagai *communication technician* (teknisi komunikasi) yang ditunjukkan pada tugas humas polres Ponorogo yang menjalankan perannya dibidang bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID) yang bekerja dalam produksi dan dokumentasi. Untuk menunjang pembangunan citra kepolisian republik Indonesia sebagai pelindung masyarakat, peran subbag humas polres Ponorogo dalam hal pengelolaan informasi dan dokumentasi telah terlaksana. Hal ini

dapat dibuktikan dalam pengelolaan operasional *social media* yang dimiliki, seperti *facebook* “Humas Res Ponorogo”, *fanspage* “Humas Polres Ponorogo”, *twitter* “Humas Res Ponorogo” (@res_ponorogo), *path* “Humas Polres Ponorogo”, *instagram* “Polres_Ponorogo” hingga pembuatan *channel youtube* “Subbaghumasponorogo” dan “Polres Ponorogo” yang masing – masing *social media* tersebut dapat dijumpai segala giat kepolisian yang menunjukkan polisi sebagai pelindung masyarakat.

2. Humas berperan sebagai *expert prescriber* (pakar/ahli) yang ditunjukkan dalam tugas humas sebagai penerangan satuan, yang bekerja dengan melaksanakan komunikasi tatap muka dengan anggota polri dan pns tentang kebijakan, undang – undangn, petunjuk, perintah dan lain – lain. Peran ini juga menunjang subbag humas polres Ponorogo dalam membangun citra kepolisian republik Indonesia sebagai pelindung masyarakat, bahwasannya tanpa himbauan yang singkat, jelas, padat dan mudah dipahami tentu internal anggota kepolisian yang bertugas dilapangan akan menjalankan tugasnya sebagai pelindung masyarakat namun terkadang dengan cara – cara yang

justru tidak menunjukkan melindungi masyarakat seperti halnya bersikap terlalu tegas atau kasar kepada masyarakat.

3. Humas berperan sebagai *communication facilitator* (fasilitator komunikasi) ditunjukkan pada tugas humas penerangan masyarakat (penmas) bagian kemitraan. Peran ini sangat menunjang dalam membangun citra kepolisian sebagai pelindung masyarakat. Hal ini dapat terjadi karena ketika kepolisian yang menyatakan diri sebagai pelindung masyarakat kepada masyarakat lebih sulit diterima oleh masyarakat. Namun lain halnya ketika yang menyatakan kepolisian sebagai pelindung masyarakat adalah *stake holder* yang ada dilingkup rekan kerja kepolisian seperti, komuniti pelajar, mahasiswa, wartawan, media dan instansi ataupun lembaga pemerintahan lainnya.

4. Humas berperan sebagai *problem solving facilitator* (fasilitator pemecah masalah) disubbag humas polres Ponorogo tidak sepenuhnya dijalankan. Mengingat didalam tugasnya, subbag humas polres Ponorogo sebatas pencari isu, penganalisis isu, pengelola isu dan pendistribusi sikap terhadap sebuah isu. Dalam tataran pengambilan keputusan atau kebijakan penyelesaian menanggapi isu tersbut wewenang

sepenuhnya dimiliki pada pimpinan tertinggi. Maka dari itu, peran ini juga tidak kalah pentingnya mengingat ketika kepolisian memiliki masalah dengan masyarakat dan kepolisian justru fokus pada ego pembenaran untuk melindungi anggota kepolisian yang terlibat dalam sebuah isu atau masalah dengan masyarakat yang ternyata karena hal ini justru merusak citra kepolisian sebagai pelindung masyarakat.

Sedangkan keadaan citra kepolisian sebagai pelindung masyarakat pada saat ini dalam teori citra *Frank Jefkins* antara lain sebagai berikut :

1. Dalam posisi *the mirror image*, citra kepolisian masih dapat dikatakan sebagai pelindung masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kesan para pejabat atau petinggi kepolisian disekitar yang tergolong sebagai pelindung masyarakat yang sigap dan tegas dalam menjalankan perannya.
2. *The current image* memiliki gambaran yang berbeda dari *the mirror image* yang cukup meninjau sikap pejabat atau petinggi dari lembaga kepolisian. Dalam posisi *the current image* ini, kepolisian dapat dikatakan masih belum mendapatkan posisi aman sebagai pelindung masyarakat didalam opini khalayak awam. Hal ini terjadi karena banyaknya pengalaman

langsung masyarakat yang kurang baik dengan kepolisian dan sangat melekat didalam ingatannya. Contohnya : pengalaman ditilang, menjumpai oknum kepolisian yang terbiat atau melindungi tindak kriminal, pelayan kepolisian yang kadang terlalu tegas dan bersikap kurang *luwes* kepada masyarakat, dan lain sebagainya.

3. *The wish image* dalam penelitian ini adalah citra harapan kedepan dan menjadi tujuan dari salah satu *slogan* kepolisian yang dirasa kurang terealisasi dikehiduan bermasyarakat, yaitu polisi sebagai pelindung masyarakat. Seperti harapan yang disampaikan oleh Ka Bagops, Kompol Abdul Mukti bahwasannya semoga kedepan masyarakat lebih memahami tugas kepolisian khususnya dalam menjalankan perannya sebagai pelindung masyarakat. Dan kedua, beliau juga berharap agar anggota kepolisian yang menjalankan tugasnya sebagai pelindung masyarakat dapat lebih membangun kedekatan dan tidak terlalu kaku dalam bertugas dilapangan.
4. *The multiple image* dalam penelitian ini disimpulkan bahwa bagian atau kelompok yang membangun citra dalam sebuah lembaga kepolisian Resort Ponorogo yang berperan vital adalah subbag humas. Hal ini dapat

ditunjukkan dari segala program – program kegiatan yang diupayakan secara berkelanjutan untuk membangun citra kepolisian Republik Indonesia sebagai pelindung masyarakat.

5.

DAFTAR PUSTAKA

Cutlip, Scott M., ET AL. 2007. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga

Soemirat, Soleh. 2012. *Dasar – Dasar Public Relations*. Cetakan kedelapan. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Undang – Undang Republik Indonesia. *Nomor 22 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia*. 2002 diperbanyak oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

