

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas melindungi dan menjadi pelayan bagi masyarakat. Dalam Undang-undang No 2 Tahun 2002 disebutkan, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, seperti penerbitan administrasi lalu lintas, pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pelayan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya adalah bentuk pelayanan dari instansi kepolisian terhadap masyarakat.

Selain melakukan pelayanan terhadap masyarakat, kepolisian juga bertugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan masyarakat. Dengan demikian, kepolisian dituntut untuk selalu humanis terhadap masyarakat agar terciptanya hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat. Kepolisian dan masyarakat dapat bersama-sama dalam menciptakan rasa aman dan kondusif di lingkungan masyarakat. Walaupun hubungan kepolisian dan masyarakat dekat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa citra kepolisian mengalami penurunan yang disebabkan oleh persepsi dan opini negatif masyarakat, serta pelanggaran yang dilakukan oleh oknum anggota kepolisian.

Pandangan negatif masyarakat terhadap Polri terlihat dari hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga survei Indikator Politik Indonesia (IPI) yang muat oleh Detik.com. IPI mencatat tingkat kepercayaan publik terhadap institusi Polri turun tajam. IPI merilis tingkat kepercayaan Polri menurun dari 80,2 persen (hasil survei IPI pada November 2021) ke 74,1 persen (hasil survei

IPI pada Desember 2021). Penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri disebabkan oleh oknum Kepolisian yang melakukan pelanggaran.

Selain itu Pada bulan Januari 2022 citra Kepolisian juga dirasakan mengalami penurunan, dalam rapat kerja dengan Komisi 3 DPR RI Kapolri Jendral. Listiyo Sigit Prabowo memohon maaf kepada masyarakat karena anggotanya banyak menyimpang. “Tentunya kami mohon maaf atas kinerja atau perilaku dari anggota-anggota kami, yang mungkin belum sesuai harapan masyarakat. Kami tentu akan terus melakukan perbaikan-perbaikan dengan mendengarkan kritik memperbaiki dan tindak tegas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi, ini juga membawa suasana dan merusak konsentrasi seluruh anggota yang sudah baik, dan tentunya kalau tidak bisa kita selesai ini akan merusak marwah dan citra Polri. Ini saya kira menjadi peringatan untuk komitmen bagi kita bahwa banyak teman-teman yang baik yang tentunya menjadi korban gara-gara hal seperti ini. Jadi, ini menjadi bagian yang terus kita jaga dalam rangka menjaga agar organisasi ini menjadi lebih baik”.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak kepolisian dalam meningkatkan rasa aman seperti pelayanan pos polisi, sms *online*, *callcenter*, penyebaran informasi di media sosial, serta pelayanan administrasi di kantor atau secara online. Namun pelayanan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah mengungkapkan bahwa kepolisian menjadi salah satu institusi yang banyak dilaporkan karena maladministrasi sepanjang 2020, dari 7.204 laporan yang masuk ke Ombudsman, sebanyak 11,34% diantaranya menyangkut kinerja kepolisian. Jumlah itu merupakan yang terbesar setelah pemerintah daerah dengan proposi menjapai 39,59%.

Humas menjadi pihak yang membantu lembaga untuk berkomunikasi dengan masyarakat agar lebih efektif dan dapat membantu mempertahankan reputasi serta citra lembaga kepolisian. Humas berperan penting dalam meningkatkan citra kepolisian. Humas kepolisian juga berfungsi untuk

mendekatkan polisi dengan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya kepolisian tidak mungkin berhasil tanpa dukungan masyarakat, oleh karena itu Humas merupakan suatu bidang yang luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak.

Dalam prakteknya Humas adalah suatu ilmu yang memelihara reputasi dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan serta mempengaruhi opini dan perilaku publiknya. Keberlangsungan suatu lembaga secara kritis tergantung bagaimana lembaga tersebut dipandang oleh publiknya. Itulah sebabnya Humas sangat dibutuhkan dalam suatu lembaga, bukan hanya fungsi publikasi semata namun lebih dalam dan luas lagi yakni, menjaga serta mengelola hubungan sebuah lembaga secara keseluruhan.

Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat atau yang sering disebut Polres Metro Jakarta Pusat adalah pelaksana tugas kepolisian diwilayah Jakarta Pusat. Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dipimpin oleh Kapolres berpangkat Komisaris Besar, Polres Jakarta Pusat berperan untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat diwilayah Jakarta Pusat. Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat memiliki program rutin kepolisian yang sudah diagendakan oleh pihak polres seperti patroli malam, santunan anak yatim dan pembagian sembako yang bertujuan untuk meningkatkan rasa aman masyarakat dan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat kurang mampu. Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat menjadi satu satunya Polres di lingkup Polda Metro Jaya yang mendapatkan sertifikat penghargaan dari Korea atas dedikasinya membongkar sindikat penipuan dan pengelapan uang Internasional, tentunya peran Humas akan semakin dibutuhkan khususnya dalam hal menjaga dan membangun citra.

Citra adalah tujuan pokok bagi suatu lembaga. Pengertian citra itu abstrak, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari penilaian, baik semacam *respect*

dan tanda hormat dari masyarakat luas terhadap lembaga tersebut. Lembaga yang memiliki citra baik terlihat sebagai lembaga yang dapat di percaya, professional dan dapat diandalkan dalam pelayanan yang baik. Tugas Humas itu sendiri adalah menciptakan citra lembaga yang diwakilinya sehingga tidak menimbulkan isu-isu yang merugikan.

Melihat permasalahan tersebut, maka pentingnya keberadaan Humas pada lembaga kepolisian. Humas berperan penting dalam membangun citra kepolisian karena Humas akan berkomunikasi dengan masyarakat. Humas akan menyampaikan apa yang akan menjadi agenda kepolisian, serta aktifitas kepolisian, yang tujuannya untuk mendekatkan lembaga kepolisian dengan masyarakat.

Mengamati permasalahan yang sering terjadi di sebuah lembaga pemerintah pada umumnya banyak terjadi permasalahan seperti pelayanan yang buruk. Permasalahan seperti ini bukanlah hal yang asing lagi terdengar oleh kuping masyarakat dalam mengamati permasalahan pelayanan yang terjadi di lembaga pemerintah, Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat pernah mendapat nilai C dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi akibat pelayanan polres yang kurang memuaskan. Tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap lembaga bahkan dapat berdampak negatif pada citra kepolisian di Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat terhadap pandangan masyarakat.

Peran Humas sangat dibutuhkan untuk memulihkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga. Humas merupakan ujung tombak dalam program atau kegiatan yang dilakukan lembaga, baik itu kegiatan yang bersifat institusional dan kegiatan sosial masyarakat yang mampu mendekatkan hubungan baik antara kepolisian dengan masyarakat luas. Kepercayaan publik akan meningkat apabila pembentukan citra kepolisian kepada masyarakat berjalan dengan baik. Maka dari itu, peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian bahwa peran Humas harus mampu mengetahui segala sesuatu yang terjadi dalam publik baik itu mengenai

keluhan masyarakat terhadap pelayanan sehingga humas mampu membuat rencana sebagai tanda kepedulian terhadap masyarakat.

Dengan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bahwa peran Humas dituntut untuk mengetahui segala informasi yang ada di internal lembaga dan kemudian diolah agar dapat disajikan kepada publik dengan baik. Dari apa yang sudah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sekaligus dijadikan sebagai judul skripsi yaitu **“Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Dalam Membangun Citra Lembaga”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan lembaga publik
2. Masyarakat masih memiliki kepercayaan yang rendah terhadap lembaga publik.
3. Masyarakat menilai pelayanan publik belum maksimal.
4. Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti mengenai Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam Membangun Citra Lembaga.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Humas sebagai:

1. *Communicator* dalam membangun citra lembaga.
2. *Relationship* dalam membangun citra lembaga.
3. *Back up Management* dalam membangun citra lembaga.
4. *Good Image Maker* dalam membangun citra lembaga.
5. Hambatan dan Upaya Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat baik dari segi akademis maupun segi praktis, sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini adalah suatu penelitian dibidang kehumasan yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang peran dan fungsi humas antara teori dan praktek dalam hal membangun citra lembaga.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada humas kepolisian dalam menerapkan peran humas dalam membangun citra lembaga.