

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Fokus Penelitian

Pada Bab ini peneliti memberikan gambaran mengenai obyek yang penelitian. Obyek penelitian ini terdiri dari Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga. Data – data yang di terdapat di bawah ini peneliti dapatkan melalui wawancara terhadap informan terkait.

4.1.1 Profil Lembaga

Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat atau Polres Metro Jakarta Pusat merupakan pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Jakarta Pusat. Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat berada di bawah jajaran Kepolisian Daerah Metro Jaya yang memiliki tugas utama dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya.

Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat di bangun pada tahun 2018 diatas tanah seluas 12.000 meter persegi yang dihibahkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kini dalam melindungi masyarakat Jakarta Pusat dari ancaman kantibmas, Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat didukung oleh delapan Polisi Sektor (Polsek) diantaranya Polsek Metro Menteng, Polsek Metro Gambir, Polsek Kemayoran, Polsek Cempaka Putih, Polsek Senen, Polsek Johar Baru, Polsek Tanah Abang dan Polsek Sawah Besar.

Secara total wilayah hukum Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat memiliki total luas 48.13 km² dan terdiri dari delapan kecamatan. Dalam kesehariannya Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dipimpin oleh seorang perwira menengah Polri yang berpangkat Komisaris Besar Polisi (KOMBES) dan diwakili oleh seorang Wakil Kepala Polres yang

berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP). Saat ini Kapolres Metro Jakarta Pusat dijabat oleh Kombes. Pol. Komarudin dan Wakapolres AKBP. Setyo Koes Heriyanto.

Jenis satuan fungsi yang berada dibawah naungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat adalah Satuan Reserse Kriminal, Satuan Lalu Lintas, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan Bimbingan Masyarakat, Seksi Hubungan Masyarakat, Satuan Reserse Kriminal, Satuan Samapta Bhayangkara, Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti, Seksi Provesi dan Pengamanan, Seksi Pengawasan, Sentra Kepolisian Terpadu, Seksi Kedokteran dan Kesehatan, Seksi Teknologi Informasi Kepolisian, Seksi Pengawasan, Seksi Hukum, Seksi Umum, dan Seksi Keuangan.

Pelayanan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat antara lain, pembuatan surat keterangan Kepolisian (SKCK), penerbitan surat izin keramaian, surat tanda lapor diri, surat keterangan tanda lapor kehilangan, surat tanda lapor kepolisian, dan laporan polisi.



Gambar 4.1

Polres Metro Jakarta Pusat

4.1.2 Logo Lembaga

Berdasarkan latar belakang sejarah singkat di atas, gambaran umum Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, identitas lembaga digambarkan dalam logo seperti gambar dibawah ini:



Gambar 4.2

Logo Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat

Logo Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat terdiri dari Tugu Nasional berwarna putih. Untaian padi berwarna kuning. Untaian kapas berwarna hijau serta putih. Pita berwarna merah putih yang mempunyai arti sebagai berikut :

- Kekhususan kota Jakarta sebagai kota Revolusi dan kota Proklamasi dilambangkan dengan Tugu Nasional, yang melambangkan kemegahan, daya juang, cipta bangsa dan rakyat Indonesia yang tak kunjung padam. Warna putih pada Tugu Nasional, berarti kemegahan kreasi mulia.

- Untaian padi dan kapas yang melingkari Tugu Nasional melambangkan cita - cita perjuangan bangsa Indonesia yang bertujuan mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Kuning padi dan hijau kapas, berarti kemakmuran dan keadilan.
- Pita merah putih yang melingkari dasar Tugu Nasional, melambangkan persatuan bangsa Indonesia yang kokoh dan sentosa. Pita Merah Putih juga berarti kedaulatan, kehormatan dan persatuan bangsa Indonesia.

4.1.3 Profil Lembaga

Sesuai dengan keterangan logo di atas, maka berikut profil singkat Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat:

Nama	: Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.
Alamat	: Jl. Garuda NO. 2, Gunung Sahari Selatan, Kemayoran, Jakarta Pusat 10620.
Telepon	: (021) 3909922
WhatsApp	: 081219039493
Facebook	: Polres Jakpus
Instagram	: Polres Metro Jakarta Pusat
Youtube	: Polres Metro Jakarta Pusat Official
Twitter	: @PolresJakPus

4.1.4 Visi dan Misi Lembaga

Sebuah lembaga atau perusahaan pasti memiliki visi dan misi sebagai identitas lembaga serta gambaran dari perwujudan cita-cita, harapan, dan tujuan yang ingin dicapai lembaga tersebut. Adapun visi dan misi Pores Metro Jakarta Pusat sebagai berikut:

Visi:

Terwujudnya pelayanan Kamtibmas prima, tegaknya hukum dan Kamdagri mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

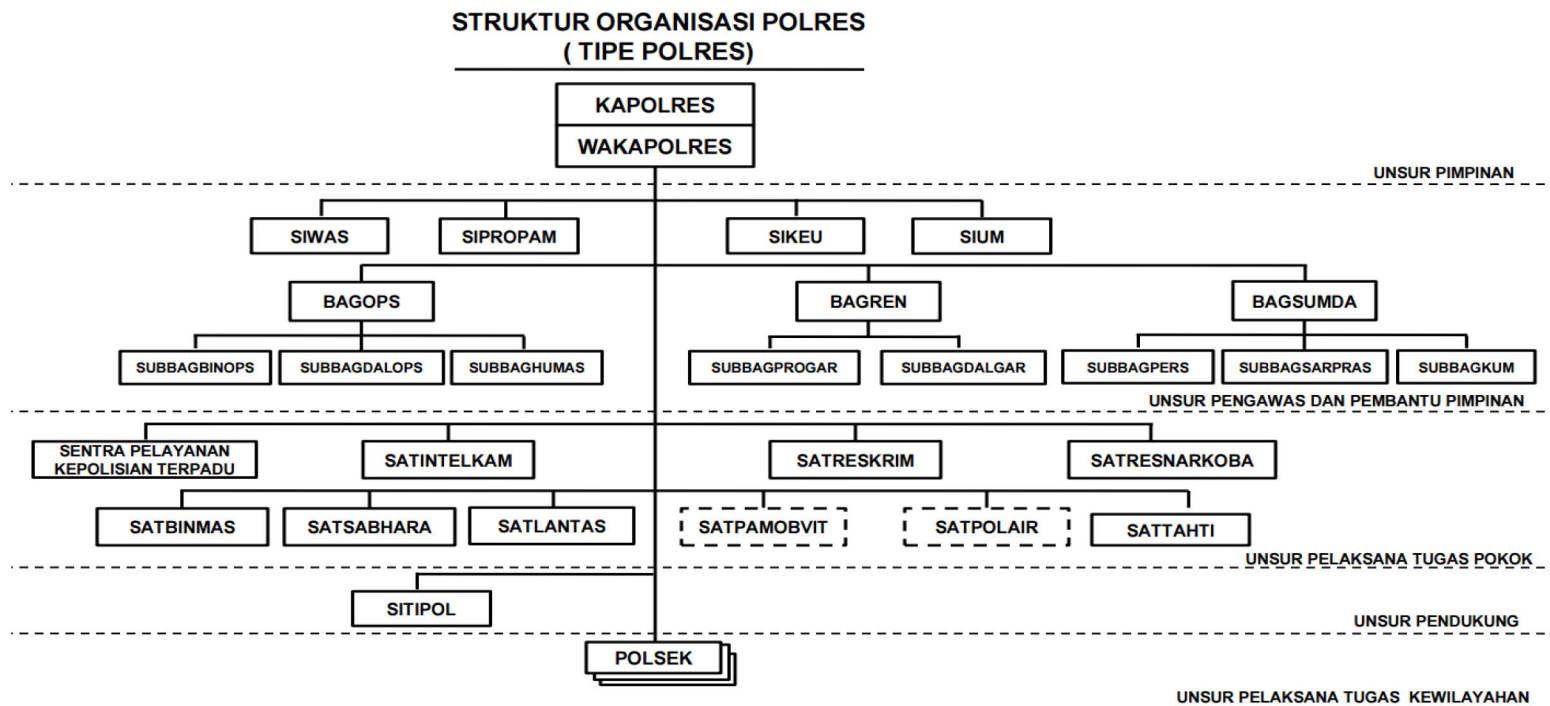
Misi:

1. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengaman dan penggalangan.
2. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminasi.
3. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.
4. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri.
5. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.
6. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
7. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan moder seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri.
8. Membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat dalam rangka membangun kemitraan dan jejaring kerja (*partnership building/networking*).

4.1.5 Struktur Organisasi

Setiap lembaga akan mempunyai struktur organisasi sebagai informasi atau pemetaan, dengan tujuan supaya para personil mengetahui tugas atau bagian-bagian dan dapat membagi tugas dalam ruang lingkungannya. Struktur organisasi adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mengartikan sebuah hirarki dslam suatu organisasi. Hal tersebut untuk mengartikan setiap pekerjaan, fungsinya, dan kemana iya berkordinasi didalam organisasi. Dari struktur organisasi suatu lembaga dapat diketahui siapa saja personil yang terlibat dalam uraian tugas lembaga, kegiatan lembaga, dan serta kepada siapa personil bertanggung jawab di dalam suatu lembaga. Dengan demikian, dengan adanya struktur organisasi pada lembaga, pemberian tugas dan tanggung jawab maka akan mempermudah lembaga untuk mengarahkan, menentukan dan melakukan pengawasan terhadap seluruh aktifitas yang berada di lembaga tersebut.

Adapun struktur organisasi Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai berikut:



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Polres Metro Jakarta Pusat

4.2 Profil Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat

Dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021, tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian Resor (Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek) . Fungsi Humas di tingkat Kepolisian Resor diemban oleh Seksi Hubungan Masyarakat (Sihumas). Sihumas di pimpin oleh Kepala Seksi Hubungan Masyarakat (Kasihumas) berpangkat Ajun Komisaris Polisi dan merupakan unsur pembantu pimpinan/pelayan.

4.2.1 Visi dan Misi Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat

Visi

Terwujudnya Postur Hubungan Masyarakat Polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Misi

1. Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik Sumber Daya Manusia , Sarana Prasarana, Sistem dn metoda, anggaran menuju *Front Office* Polri.
2. Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.
3. Mencari, menghimpun, mengolah, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah.
4. Mendukung kegiatan Kepolisian dan operasi Kepolisian.
5. Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik, sehingga realisasi Hubungan Masyarakat Polri sebagai *Front Office* perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlukan dukungan Sumber Daya Manusia, sarana

prasaran berbasis Teknologi Informasi, sistem dan metoda serta anggaran yang memadai.

4.2.2 Logo Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat



Gambar 4.4 Logo

Humas Polres Metro Jakarta Pusat

Makna lambang dan tulisan dalam tanda kemampuan dan fungsi Humas Polri

1. Lingkaran luar berwarna hitam bertuliskan objektif, dipercaya, dan partisipasi berwarna putih, merupakan moto Humas Polri. Kemampuan Humas Polri dalam memberikan informasi secara objektif agar dapat membentuk opini, dan citra positif terhadap institusi Polri guna membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.
2. Lingkaran dalam berwarna merah putih.
 - a. Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- b. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.
3. Garis tengah berwarna hitam.
 - a. Melambangkan garis katulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia.
 - b. Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terletak diantara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.
4. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih.
 - a. Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila “Pancasila” dan sebagai dasar NKRI
 - b. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas pedoman kepada “Tribata” secara tulus dan ikhlas.
5. Tameng berwarna hitam. Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.
6. Tulisan Humas Polri berwarna kuning. Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.
7. Obor berwarna putih.
 - a. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat.
 - b. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kantibmas, penegakan hukum, dan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.

8. Lidah api berwarna merah. Melambangkan bahwa “Catur Prasetya” dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.
9. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut.
 - a. Melambangkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan,, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup.
 - b. Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralsir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang bersekala internasional, regional, maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.
10. Enam sinar api berwarna kuning.
 - a. Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik.
 - b. Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
 - c. Menyelenggarakan kerjasama dengan media massa dengan menginformasikan dan mengkomunikasikan serta mempublikasi keberhasilan kinerja Polri.
 - d. Menjalin kemitraan dengan instansi terkait, LSM, cendekiawan, Orpol, Ormas.
 - e. Memberikan informasi dan penerangan kepada personel Polri.
 - f. Menganalisa dan mengevaluasi informasi, beritta masaa, serta opini yang berkembang di msyarakat.
 - g. Mendokumentasikan kegiatan Polri baik kegiatan oprasional maupun pembinaan dalam bentuk VCD dan foto.

11. Satu opor berwarna putih, 7 sinar obor berwarna oranye, 4 cincin obor berwarna hitam dan 6 sinar obor berwarna kuning.
 - a. Melambangkan hari Bhayangkara 1 Juli 1946
 - b. Tiang obor dan nyala obor melambangkan pemberian penyuluhan dan penerangan bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar dan patuh hukum guna menciptakan kondisi Kantibmas yang mantab.

4.3 Hasil Penelitian

Untuk mendapatkan data penelitian yang berjudul “Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Dalam Membangun Citra Lembaga” peneliti datang langsung ke kantor Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat yang berada di Jalan Garuda No. 2, Gunung Sahari Selatan Kemayoran Jakarta Pusat.

Wawancara pertama dilaksanakan kepada Kepala Seksi Hubungan Masyarakat AKP. Sam Suharto sebagai informan I Pada hari Kamis 23 Juni 2022 Pukul 10.00 Wib, yang berlokasi di kantor Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Wawancara kedua dilakukan kepada Nizam selaku Staf Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai informan II pada hari Kamis 23 Juni 2022 Pukul 11.00 Wib yang berlokasi di kantor Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

Sumber triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan dua informan triangulasi yaitu, satu orang warga masyarakat yang tinggal di wilayah Jakarta pusat dan satu orang berprofesi sebagai watawan.

Berikut hasil Penelitian mengenai peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga:

4.3.1 Peran Humas Sebagai *Communicator*

Peran Humas sebagai *communicator* pada Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat diwujudkan dalam berbagai cara maupun kegiatan yang nantinya kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yaitu membentuk opini publik internal dan eksternal yang baik terhadap kepolisian. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Polres Metro Jakarta Pusat diketahui bahwa peran Humas sebagai *communicator* terbagi menjadi dua bagian yaitu untuk publik internal dan publik eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat diketahui bahwa komunikasi internal yang dilakukan oleh Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan cara apel kerja. Apel kerja di jadikan sarana dalam penyampaian informasi atau pengumuman untuk publik internal kepolisian. Apel kerja dirasa efektif untuk menyampaikan pengumuman atau informasi karena pada saat apel kerja semua personel kepolisian, karyawan, dan PNS Polri di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat mengikuti kegiatan tersebut, yang nantinya dengan kegiatan tersebut untuk mencapai tujuan membentuk opini publik internal yang positif terhadap lembaga kepolisian.

“Penyampaian informasi yang kita gunakan untuk di internal kepolisian di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat salah satunya dengan mengadakan kegiatan apel kerja biasanya dilakukan satu minggu sekali tujuan kegiatan tersebut untuk mengingatkan agar personel kepolisian selalu melayani masyarakat dengan baik dan humanis” (Hasil wawancara dengan Kasi Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat AKP. Sam Suharto, 23 Juni 2022).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan peran Humas sebagai *communicator* dilakukan secara komunikasi langsung pada saat apel kerja. Proses penyampaian informasi kepada

publik internal kepolisian di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat bertujuan untuk mengingatkan agar personil kepolisian selalu melayani masyarakat dengan baik dan humanis.

Selanjutnya di tambahkan juga dengan informan pendukung yaitu Nizam mengatakan bahwa selain apel kerja penyampaian informasi untuk pihak internal kepolisian di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat juga mengadakan rapat, sebagai berikut.

“Komunikasi internal yang kita lakukan di lingkungan Polres Metro Jakarta Pusat adalah rapat, dalam rapat kita menyampaikan mengenai kebijakan baru atau pengumuman yang di tunjukan untuk internal Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat” (Hasil wawancara dengan Staf Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Nizam, 23 Juni 2022).

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan Humas sebagai *communicator* terhadap publik internal dilakukan dengan cara mengadakan apel kerja dan rapat.



Gambar 4.5

**Kegiatan Apel Kerja di Lingkungan Kepolisian Resor Metro
Jakarta Pusat**

Selain komunikasi internal, Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat juga melakukan komunikasi eksternal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan cara berkerjasama dengan wartawan, baik wartawan cetak maupun wartawan media online. Komunikasi dilakukan secara resmi dengan berkirim surat.

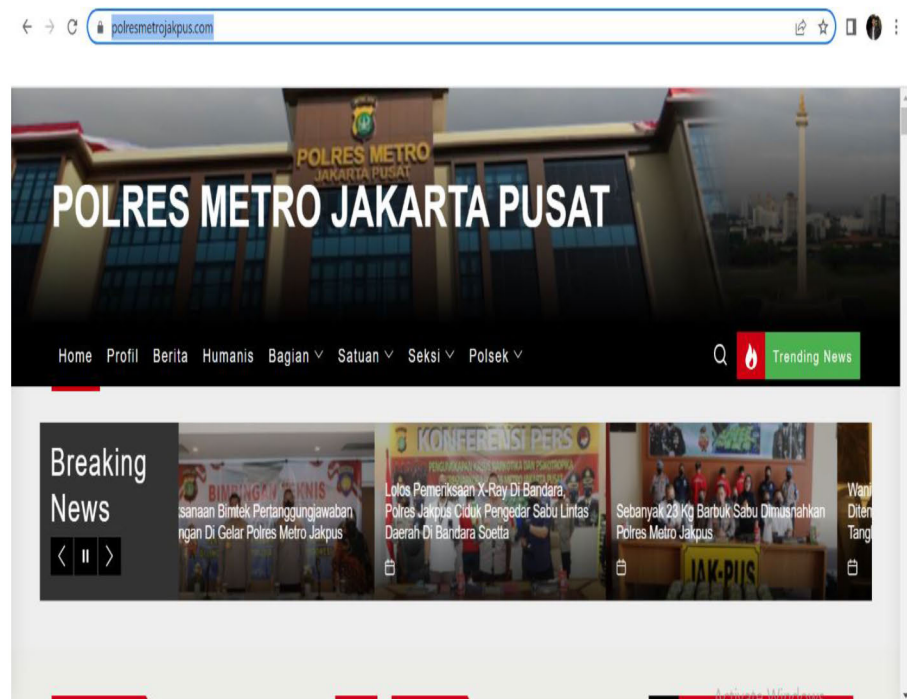
“Komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Jakarta Pusat salah satunya dengan berkerjasama dengan wartawan, baik cetak maupun elektronik” (Hasil wawancara dengan Kasi Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat AKP. Sam Suharto, 23 Juni 2022).

Nizam juga menambahkan bahwa komunikasi eksternal yang dilakukan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat melalui media online. Penyebaran informasi kepada masyarakat, Humas Polres Metro Jakarta Pusat menggunakan, media sosial, *website*, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* dan kanal *You Tube* agar masyarakat dapat mengetahui informasi serta kegiatan dari kepolisian dengan cepat.

“Selain kerjasama dengan wartawan, komunikasi eksternal dalam penyampaian informasi kepada masyarakat kita juga menggunakan media sosial, seperti Instagram, Twitter, Facebook. Kita usahakan setiap hari pasti ada publikasi kegiatan atau informasi yang bermanfaat bagi masyarakat” (Hasil wawancara dengan Staf Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Nizam, 23 Juni 2022).

Pemberian informasi untuk publik eksternal melalui media sosial dinilai salah satu cara yang cocok dengan kemajuan zaman saat ini. Masyarakat bisa menerima dan mengetahui informasi, himbuan dan kegiatan-kegiatan kepolisian dengan cepat. Dalam penggunaan media sosial, masyarakat dapat berkontribusi dalam memberikan saran atau masukan melalui kolom komentar dan pesan *direct message* sehingga membantu humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam mendapatkan *feedback* dari masyarakat. Selain *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan *Youtube*, Humas Kepolisian Resor Metro

Jakarta Pusat juga menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi baik kegiatan dan himbauan yang di lakukan oleh anggota Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Alamat website Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat <https://polresmetrojakpus.com/>. Informasi dan kegiatan yang di publikasi di website setiap hari di lakukan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat untuk memberikan informasi secara cepat kepada masyarakat. Pada *website* tersebut juga menampilkan tentang profil Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, kegiatan Polsek di wilayah hukum Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, serta profil satuan satuan yang berada di bawah komando Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.



Gambar 4.6

***Website* Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat**

4.3.2 Peran Humas Sebagai *Relationship*

Peran Humas sebagai *Relationship* merupakan upaya untuk membina hubungan baik serta kerjasama dengan publik, dalam rangka menciptakan kesan dan opini yang baik terhadap kepolisian dan untuk mencapai tujuan bersama. Membangun hubungan yang baik sangat penting dalam kaitannya dalam membangun citra kepolisian.

Bentuk bentuk kegiatan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat antara lain:

1. Konferensi pers.

Konferensi pers ini dilakukan ketika ada informasi yang sangat penting untuk disampaikan kepada publik. Narasumber dalam konferensi pers tersebut merupakan pejabat yang berwenang dalam kasus yang berkaitan. Misalnya, kasus yang akan disampaikan ialah sasu narkoba , maka pejabat yang berwenang yang paling ideal untuk dijadikan narasumber ialah pejabat dari Direktorat Narkoba Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Tugas humas disini adalah menjadi penghubung antara wartawan dan narasumber.

2. Pembinaan wartawan.

Kegiatan ini rutin dilakukan setiap bulan. Tujuannya adalah untuk *sharing* antara wartawan dan humas guna mencapai tujuan bersama.

3. Jumpa pers akhir tahun.

Laporan tahunan melalui konferensi pers merupakan kegiatan rutin setiap akhir tahun guna melaporkan pertanggungjawaban kinerja Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat selama satu tahun terakhir. Kegiatan ini juga mencakup evaluasi program kerja Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sehingga dapat dijadikan bahan perencanaan program kerja selanjutnya.

4. *Talkshow* di radio.

Talkshow atau acara bincang-bincang di media penyiaran merupakan salah satu tugas Humas dalam membangun hubungan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Kegiatan *talkshow* dilakukan secara kondisional sesuai kebutuhan. Kegiatan *talkshow* yang pernah dilakukan oleh humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat adalah talkshow di radio 91.1 suara metro terkait sosialisasi dan mengedukasi masyarakat terkait adanya operasi keselamatan jaya yang diselenggarakan oleh Kepolisian Daerah Metro Jaya.

5. Ngariung bareng.

Pelaksanaan peran Humas dalam membina hubungan dengan publik diwujudkan melalui kegiatan ngariung bareng yang diikuti oleh masyarakat wilayah Jakarta Pusat. Kegiatan ngariung bareng ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membina hubungan yang harmonis antara Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan masyarakat di wilayah Jakarta Pusat dan untuk mempererat tali silaturahmi. Acara ngariung bareng ini dilakukan bukan hanya kumpul-kumpul saja akan tetapi juga menyerap aspirasi dan harapan yang menjadi keinginan masyarakat, tanya jawab dan diskusi. Selain itu dalam kegiatan ini Humas juga menyampaikan terkait program-program dan kebijakan kepolisian. Dengan adanya hubungan yang harmonis antara Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dan masyarakat maka kerjasama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab bersama dapat berjalan dengan baik yang nantinya akan berdampak pada citra lembaga kepolisian.



Gambar 4.7 Gambar

Kegiatan Konferensi Pers Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat

4.3.3 Peran Humas Sebagai *Back up Management*

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat berperan dalam *Backup Management* diwujudkan melalui pemberian dukungan kepada satuan lain di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan cara membantu mempublikasikan program dan kegiatan nya di media sosial lembaga. Selain itu Humas diwajibkan untuk mengetahui segala informasi dari seluruh satuan di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, tujuannya untuk dapat memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada masyarakat yang membutuhkan nya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Polres Metro Jakarta Pusat.

Beberapa Kegiatan dan program dari satuan kerja lain di lingkup Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat yang dibantu dalam publikasi ke masyarakat humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat adalah:

1. Publikasi kegiatan-kegiatan yang di hadiri oleh Kapolres.
2. Pembuatan *press release* mengenai pengungkapan kasus pencurian dengan kekerasan, dari Satuan Reserse Kriminal.
3. Publikasi dan sosialisasi tentang kegiatan vaksinasi masal yang di selenggarakan oleh Biddokes Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

4.3.4 Peran Humas Sebagai *Corporate Image*

Peran Humas sebagai *corporate image* merupakan peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat yang bertujuan untuk membangun citra lembaga kepolisian dimata publiknya diwujudkan melalui berbagai kegiatan sebagai berikut:

1. Pelayanan Terhadap Publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Hubungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, peran humas sebagai *corporate image* dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

“Kegiatan kita di Humas dalam membangun citra kepolisian di lakukan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan mengadakan kegiatan pelatihan jurnalistik, dengan demikian diharapkan kinerja Humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dapat maksimal” Hasil wawancara dengan Kasi Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat AKP. Sam Suharto, 23 Juni 2022).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, dalam rangka menjalankan peran nya sebagai *Corporate Image* Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat mewujudkan melalui pemberian pelayanan yan terbaik bagi masyarakat. Dengan melakukan pelayanan

yang terbaik dapat memberikan kesan yang positif terhadap publik yang membutuhkan informasi.

2. Penggunaan Media Sosial.

Pelaksanaan peran Humas sebagai *corporate image* dalam upaya membangun citra kepolisian tidak terlepas dari penggunaan media sebagai sarana publikasi. Dalam pelaksanaannya Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat menggunakan media sosial.

Dari hasil wawancara dengan staff humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat menyatakan bahwa peran Humas sebagai *corporate image* dilakukan dengan cara membangun citra kepolisian melalui media yang dimiliki Humas.

“Humas dalam membangun citra kepolisian juga dilakukan melalui media sosial, media massa, dan website. Kita publikasi itu program-program Polres, kegiatan Polres, lalu prestasi Polres, dengan demikian diharapkan dapat membentuk opini yang positif di masyarakat” (Hasil wawancara dengan Staf Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Nizam, 23 Juni 2022).

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan peran Humas sebagai *Corporate Image* lembaga kepolisian dilakukan melalui media sosial yang dimiliki Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

4.3.5 Hambatan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat Dalam Membangun Citra Lembaga

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga kepolisian tentunya tidak terlepas dari adanya hambatan. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat kendala yang dihadapi humas adalah:

1. Minimnya pengetahuan di bidang jurnalistik.

2. Kurangnya koordinasi antara satuan lain dengan humas, sehingga dalam penyebaran informasi terjadi keterlambatan.
3. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum kepolisian membuat citra kepolisian kurang baik dimata masyarakat.

4.3.6 Upaya Humas dalam menghadapi hambatan dalam membangun citra lembaga.

1. Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat mengadakan pelatihan jurnalistik bagi seluruh personil humas tujuan dari kegiatan tersebut untuk memperkuat kinerja Humas dan menambah *performance*.
2. Selalu berkordinasi dengan satuan lain agar tidak terjadi kesalah pahaman antara Humas dan satuan lain di lingkup Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.
3. Mempublikasikan tindakan yang di ambil oleh kepolisian terhadap anggotanya yang melanggar.

4.3.7 Menurut Wartawan Sorot Keadilan

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan internal Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, penelitian ini juga mewawancarai seorang wartawan sorot keadilan. Hal ini dilakukan guna memastikan apakah peran Humas di lakukan oleh humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat berjalan dengan baik atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Andi Mulyadi selaku wartawan sorot keadilan beliau mengatakan.

“Saya sebagai wartawan melihat adanya perubahan kearah lebih baik, yang sebelumnya Humas kuarang aktif dalam menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat sekarang sudah mulai aktif” (Hasil Wawancara dengan Wartawan Sorot Keadilan, Andi Mulyadi, 6 Juli 2022)

Dari pernyataan tersebut di jelaskan bahwa peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sudah berjalan dengan baik dengan aktifnya Humas dalam menyampaikan informasi kepada

masyarakat. Dengan demikian diharapkan dengan menjalankan peran Humas citra kepolisian dapat meningkat.

4.3.8 Menurut Masyarakat dan Pengikut Media Sosial Polres Metro Jakarta Pusat

Untuk memastikan apakah semua dari peranan Humas yang telah dilakukan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sudah berhasil atau belum dalam membangun citra lembaga nya. Selain wartawan penelitian ini juga mewawancarai seorang masyarakat warga Jakarta Pusat dan pengikut media sosial Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat, untuk mengetahui apakah informasi dan himbauan yang di berikan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat melalui media sosial sudah cukup lengkap atau belum dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Susanto selaku masyarakat warga Jakarta Pusat dan pengikut media sosial Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

“Menurut saya, peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sudah cukup aktif dalam memberikan informasi-informasi, pengumuman, himbauan, terkait kegiatan yang di lakukan oleh Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dan kepolisian Humas juga mempublikasikan terkait hukuman bagi personel yang melakukan pelanggaran” (Hasil Wawancara dengan masyarakat Jakarta Pusat, Susanto, 5 Juli 2022)

Dari Pernyataan Susanto di atas, bahwa informasi yang diberikan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam memberikan informasi kegiatan dan himbauan kepada masyarakat sudah cukup maksimal. Kepolisian juga tidak pandang bulu terhadap oknum kepolisian yang melakukan pelanggaran hukumannya di publikasikan. Jawaban diatas juga dapat di simpulkan bahwa respon masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan dan diciptakan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sampai saat ini dapat membentuk citra positif lembaga kepolisian dimata masyarakat.

Susanto juga memberikan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Resor Jakarta Pusat sudah cukup baik.

“Saya kira Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sudah maksimal dalam memberikan pelayanan dan menciptakan suasana kondusif kepada masyarakat, karena ketika dalam pertemuan untuk menyerap aspirasi antara kepolisian dan masyarakat, masyarakat disini meminta agar di buatkan pos polisi untuk mencegah terjadinya aksi tauran dengan cepat nya pihak kepolisian membuat pos polisi di sini” (Hasil Wawancara dengan masyarakat Jakarta Pusat, Susanto, 6 Juli 2022)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa personel Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki respon cepat untuk menjawab setiap keluhan yang terjadi pada lingkungan masyarakat. Hal ini juga dapat menjadikan acuan dalam membangun citra lembaga kepolisian.

4.4 Pembahasan

1. Peran Humas sebagai *Communicator*

Peran Humas sebagai *communicator* merupakan peran Humas dalam hal penyampaian informasi antara masyarakat dan lembaga. Dalam proses komunikasi tersebut terdapat enam aspek diantaranya: Komunikator, pesan, media, komunikasi, komunikan dan *feedback* (umpan balik). Humas di sini menjalankan dari aspek komunikasi tersebut yaitu sebagai *communicator*.

Peran Humas sebagai *communicator* bisa di bilang berhasil apabila dapat menunjukkan hasil yang baik. Hasilnya yang baik bisa dilihat dari *feedback* masyarakat terhadap lembaga. Humas sebagai *communicator* harus konsisten dengan informasi yang di sampaikan, agar memperoleh citra yang baik dari publik internal dan eksternal yang berpengaruh kepada opini publik yang positif terhadap lembaga kepolisian.

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai komunikator terbagi menjadi dua sasaran, yang pertama komunikator untuk publik internal dan yang ke dua komunikator untuk publik eksternal Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Peran Humas untuk komunikator publik internal adalah penyampaian informasi kepada internal lembaga, seperti komunikasi antar satuan dan komunikasi antar personil kepolisian yang berada di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat yang bertujuan untuk meningkatkan kerjasama dan kekompakan antar personil. Komunikasi untuk publik internal di lembaga Polres Metro Jakarta Pusat dilakukan secara langsung setiap minggunya dengan melakukan kegiatan apel kerja, dan rapat kerja.

Lalu komunikator untuk publik eksternal masyarakat, Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat diwujudkan dengan penyampaian program kepolisian, himbawan kepolisian, kebijakan-kebijakan kepolisian, serta kegiatan kepolisian yang disebarakan melalui media sosial *Instagram, facebook, twitter, website* dan kanal *you tube*. Sedangkan dalam menjalankan peran Humas sebagai komunikator untuk wartawan dilakukan dengan kegiatan berkirim surat.

2. Peran Humas Sebagai *Relationship*

Peran Humas dalam *Relationship* merupakan usaha untuk menciptakan hubungan yang baik serta kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal guna menunjang tercapainya tujuan lembaga. Hubungan yang terjalin dengan baik antara Humas lembaga dengan publik nya dapat membangun citra dan opini di mata publik. Mengingat sebuah lembaga tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya pihak-pihak yang dapat berkerjasama dalam mengsucceskan kegiatan dan program yang diadakan oleh Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *relationship* untuk publik eksternal dalam hal ini wartawan, di wujukan

dengan menjalin kerjasama yang baik. Kegiatan yang dilakukan adalah konferensi pers, konferensi pers akhir tahun, pembinaan wartawan dan *talkshow*.

Sedangkan, dalam menjalin hubungan antara Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dan masyarakat diwujudkan dengan mengadakan kegiatan ngarung bareng kegiatan dilakukan guna menyerap aspirasi masyarakat, menyampaikan informasi terkait kebijakan dan program dari lembaga kepolisian secara jelas dan benar.

Menurut Rosady Ruslan (2017:27) humas sebagai *relationship* kemampuan humas membangun hubungan yang positif antar lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama, toleransi, antara kedua belah pihak tersebut.

Berdasarkan dari pembahasan penelitian diatas dapat diketahui bahwa peran Humas sebagai *relationship* sudah berjalan dengan baik. Terlihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai upaya membina hubungan yang baik dengan pihak eksternal.

3. Peran Humas Sebagai *Backup Management*

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *backup management* bertujuan untuk melaksanakan dukungan atau menunjang kegiatan lain yang berasal dari satuan kerja lain sehingga dapat diketahui oleh publik secara luas dengan tujuan membangun citra lembaga. Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat melakukan dukungan kepada satuan kerja lain dengan membantu mempublikasikan pada media sosial.

Beberapa kegiatan yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *back up management* adalah :

1. Publikasi kegiatan-kegiatan yang di hadiri oleh Kapolres.

2. Pembuatan *press release* mengenai pengungkapan kasus pencurian dengan kekerasan, dari Satuan Reserse Kriminal.
3. Publikasi dan sosialisasi tentang kegiatan vaksinasi masal yang di selenggarakan oleh Biddokes Polres Metro Jakarta Pusat.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat berjalan dengan baik. Terlihat dari kegiatan yang dilakukan Humas dalam melaksanakan dukungan manajemen.

4. **Peran Humas Sebagai *Good Image Maker***

Peran Humas sebagai *Corporate image* merupakan peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat yang bertujuan untuk membangun dan menciptakan citra yang baik suatu lembaga dimata publiknya. Diketahui Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan publik.

Dalam menjalankan peran Humas untuk membangun citra lembaga kepolisian diwujudkan dengan peningkatan kualitas personil Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat melalui pelatihan jurnalistik, dimaksudkan agar kinerja personil Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dapat secara maksimal dalam menjalankan tugas. Hal tersebut merupakan salah satu upaya Humas dalam rangka membangun citra lembaga kepolisian.

2. Penggunaan media sosial.

Pelaksanaan peran Humas sebagai *corporate image* dalam upaya membangun citra kepolisian tidak terlepas dari penggunaan media sosial yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan. Dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan nya, Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat menggunakan media sosial sebagai pembentuk citra kepolisian.

5. Hambatan dan Upaya Humas Dalam Membangun Citra Lembaga

Peran Humas dalam membangun citra lembaga tentunya tidak terlepas dari adanya hambatan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa ada beberapa hambatan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga, yaitu:

1. Minimnya pengetahuan di bidang jurnalistik.
2. Kurang nya kordinasi antara satuan lain dengan Humas, sehingga dalam penyebaran informasi menjadi terhambat.
3. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum kepolisian membuat citra kepolisian kurang baik dimata masyarakat.

Upaya Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam menghadapi hambatan tersebut dengan mengadakan pelatihan jurnalistik bagi personil Humas dengan demikian diharapkan personil Humas dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selalu berkordinasi dengan satuan lain agar tidak terjadi kesalah pahaman atara Humas dan satuan lain di lingkup Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Mempublikasikan tindakan yang di ambil oleh kepolisian terhadap anggotanya yang melanggar.