

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga kepolisian, maka dapat disimpulkan bahwa Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat telah menjalankan perannya dalam upaya membangun citra lembaga kepolisian dengan baik walaupun ada beberapa kendala. Peran Humas dalam membangun citra lembaga meliputi:

1. Peran Humas sebagai *Communicator*

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai komunikator terbagi menjadi dua yakni, peran komunikator untuk publik internal dan komunikator untuk publik eksternal. Peran Humas sebagai komunikator untuk publik internal melalui kegiatan apel kerja dan rapat kerja. Komunikasi yang dilakukan dengan publik internal lembaga kepolisian bertujuan untuk meningkatkan loyalitas dan kerjasama antar personil kepolisian yang berada di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat. Lalu untuk peran Humas sebagai komunikator untuk publik eksternal adalah dengan melakukan komunikasi dengan wartawan dengan cara berkirim surat. Komunikasi yang dilakukan Humas sebagai komunikator untuk publik eksternal dengan menyebarkan program kepolisian, himbawan kepolisian, kebijakan-kebijakan kepolisian, menggunakan media sosial seperti *Website, Instagram, Facebook, Twitter* dan kanal *You Tube*.

2. Peran Humas sebagai *Relationship*.

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun hubungan yang baik dilakukan dengan publik eksternal yaitu, masyarakat dan wartawan. Dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat selalu berupaya

menyerap aspirasi masyarakat dan menyampaikan informasi terkait kebijakan dan program dari lembaga kepolisian secara jelas dan benar. Untuk peran Humas dalam membangun hubungan yang baik dengan wartawan diwujudkan dengan berbagai bentuk kegiatan yaitu, konferensi pers dan pembina wartawan.

3. Peran Humas sebagai *Back up Management*.

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *Back up Management* dengan melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain. Dukungan yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat berupa penyebaran informasi melalui media mengenai aktivitas dan kegiatan dari satuan lain di lingkungan Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.

4. Peran humas sebagai *Good Image Maker*.

Peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat sebagai *Good Image Maker* atau menciptakan citra dan publikasi yang positif dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan kualitas personil Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dengan mengadakan pelatihan jurnalistik.

5. Hambatan yang dialami oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga:

- a. Minimnya pengetahuan di bidang jurnalistik.
- b. Kurangnya koordinasi antara satuan lain dengan Humas, sehingga dalam penyebaran informasi terjadi keterlambatan.
- c. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum kepolisian membuat citra kepolisian kurang baik dimata masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam mengatasi kendala tersebut :

- a. Mengadakan pelatihan jurnalistik bagi personil Humas dengan demikian diharapkan personil Humas dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

- b. Selalu berkordinasi dengan satuan lain agar tidak terjadi kesalah pahaman antara Humas dan satuan lain di lingkup Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat.
- c. Mempublikasikan tindakan yang diambil oleh kepolisian terhadap anggotanya yang melanggar.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai peran Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga, penelitian ini mempunyai saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat memfungsikan *website* yang sudah dibuat dan memperbaharui tampilan menu sebagai media sosialisasi kepada publiknya.
2. Menambah SDM Humas yang lebih berkopeten agar citra kepolisian dapat dibangun lebih baik dari sekarang.
3. Humas harus berperan aktif dalam kordinasi dengan satuan lain dengan melakukan komunikasi secara aktif tentang aktivitas dan kegiatan yang dimiliki oleh satuan lain untuk disampaikan kepada masyarakat sehingga informasi yang berkaitan dengan kepolisian dapat cepat terpublikasi melalui media sosial *Facebook, Instagram* dan *Website*.
4. Sebaiknya Humas Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat dalam membangun citra lembaga perlu di tingkatkan lagi dalam hal pelayanan publik. Sehingga keluhan dan pengaduan dari masyarakat dapat di tindak lanjuti dengan cepat. Percepatan pelayanan dan percepatan pemberian informasi kepada masyarakat berdampak peningkatan citra yang baik terhadap lembaga di mata masyarakat.