

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kepolisian

POLISI REPUBLIK INDONESIA dalam kilasan sejarah lahir, tumbuh, dan berkembangnya Polri tidak lepas dari sejarah perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia sejak Proklamasi. Kemerdekaan Indonesia, Polri telah dihadapkan pada tugas – tugas yang unik dan kompleks. Selain menata keamanan dan ketertiban masyarakat di masa perang, Polri juga terlibat langsung dalam pertempuran melawan penjajah dan berbagai operasi militer bersama – sama satuan Angkatan bersenjata yang lain. Kondisi seperti ini dilakukan oleh Polri karena Polri lahir sebagai satu – satunya satuan bersenjata yang relative lebih lengkap. Hanya empat hari setelah kemerdekaan, tepatnya tanggal 21 Agustus 1945, secara tegas pasukan Polisi segera memproklamkan diri sebagai Pasukan Polisi Republik Indonesia dipimpin oleh Inspektur Kelas I (Letnan satu) Polisi Mochammad Jassin di Surabaya, Langkah awal yang dilakukan selain mengadakan pembersihan dan pelucutan senjata terhadap tantara jeang yang kalah perang, juga membangkitkan semangat moral dan patriotik seluruh rakyat maupun satuan – satuan bersenjata yang sedang dilanda depresi dan kekalahan perang yang Panjang.

Tanggal 29 September 1945 tentara sekutu yang di dalamnya terdapat ribuan tantara Belanda menyerbu Indonesia dengan dalih ingin melucuti tantara Jepang. Pada kenyataannya pasukan sekutu tersebut justru ingin membantu Belanda menjajah kembali Indonesia. Oleh karena itu perang antara sekutu dengan pasukan Indonesia juga terjadi di mana – mana. Klimaksnya terjadi pada tanggal 10 November 1945, yang dikenal sebagai “Pertempuran Surabaya”. Tanggal itu kemudian dijadikan sebagai hari Pahlawan secara Nasional yang setiap tahun diperingati oleh bangsa Indonesia Pertempuran 10 November 1945. Di Surabaya menjadi sangat penting dalam sejarah Indonesia, bukan hanya karena ribuan rakyat Indonesia gugur, tetapi lebih dari itu karena

semangat heroiknya mampu menggetarkan dunia dan PBB akan eksistensi bangsa dan negara Indonesia di mata dunia. Andil pasukan Polisi dalam mengobarkan semangat perlawanan rakyat ketika itupun sangat besar dalam menciptakan keamanan dan ketertiban di dalam negeri, Polri juga sudah banyak disibukkan oleh berbagai operasi militer, penumpasan pemberontakan dari DI & TII, PRRI, PKI RMS RAM dan G30 S/PKI serta berbagai penumpasan GPK. Dalam perkembangan paling akhir dalam kepolisian yang semakin moden dan global, Polri bukan hanya mengurus keamanan dan ketertiban di dalam negeri, akan tetapi juga terlibat dalam masalah – masalah dan ketertiban regional maupun internasional, sebagaimana yang di tempuh oleh kebijakan PBB yang telah meminta pasukan – pasukan Polisi, termasuk Indonesia , untuk ikut aktif dalam berbagai operasu kepolisian, misalnya di Namibia (Afrika Selatan) dan di Kamboja (Asia).

4.1.2 Gambaran Umum Kepolisian Polres Tangerang Selatan

Pada tahun 2008 Pemerintahan Kabupaten Tangerang yang sangat luas dipecah menjadi dua bagian yaitu Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang nomor 51 tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan yang terdiri dari beberapa kecamatan, antara lain : Kec. Ciputat Timur, Kec. Ciputat, Kec. Pamulang, Kec. Pondok Aren, Kec. Serpong, Kec. Serpong Utara, Kec. Setu.

Seiring berjalannya waktu diiringi dengan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi serta pembangunan infrastruktur di kawasan Kota Tangerang Selatan yang semakin pesat, serta ditinjau dari segi kerawanan epeleksosbud dan hankam, maka Walikota Tangerang Selatan merasa perlu adanya kehadiran POLRI di wilayah Tangerang Selatan secara melekat dan terus-menerus untuk menjaga situasi kerawanan dan keamanan warga masyarakat Kota Tangerang Selatan termasuk situasi lalu lintas jalan raya.

Hal tersebut dikarenakan wilayah hukum warga Kota Tangerang Selatan masuk pada wilayah Kabupaten Tangerang dan Kota Jakarta Selatan. Sehingga dirasa menyulitkan warga Kota Tangerang Selatan yang berhadapan dengan hukum maupun yang membutuhkan pelayanan POLISI REPUBLIK INDONESIA. Oleh sebab itu,

Pemerintahan Kota Tangerang Selatan (Walikota) mengajukan permohonan untuk dibentuknya Polres di wilayah Kota Tangerang Selatan.

Bak gayung bersambut, permohonan Walikota tersebut ditanggapi serius oleh Pemerintah Pusat dengan dikeluarkannya surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor : B/2282/M/PANRB/7/2015 tanggal 10 Juli 2015 perihal Pembentukan Polres Tangerang Selatan dan 92 (sembilan puluh dua) Polsek jajaran Polda. Kemudian surat Menteri PAN RB diolah oleh Kapolri dengan memperhatikan pertimbangan dan saran staf Markas besar Polisi Republik Indonesia dalam proses penjabaran organisasi pada tingkat kewilayahan serta berpedoman pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 22 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah dan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Berkaitan dengan pertimbangan dan dasar-dasar tersebut, maka terbentuklah POLISI RESOR TANGERANG SELATAN berdasarkan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor : KEP / 648 / VII / 2015 tanggal 30 Juli 2015 tentang PEMBENTUKAN KEPOLISIAN RESOR TANGERANG SELATAN POLISI DAERAH METRO JAYA.

Polres Tangerang Selatan membawahi wilayah hukum sebagai berikut : Polsek Serpong, Polsek Pondok Aren, dan Polsek Cisauk yang Diambil dari Polres Kota Tangerang, Polsek Pamulang dan Polsek Ciputat Diambil dari Polres Metro Jakarta Selatan. Dimana personel masing-masing polsek tersebut secara otomatis menjadi personel polsek Polres Tangerang Selatan. Sedangkan pemenuhan personel Polres dan sarana prasarana dilakukan secara bertahap.

Pada tanggal 13 Agustus 2015 ditunjuk KABAG STRAJEMEN RORENA POLISI DAERAH METRO JAYA AKBP AYI SUPARDAN, S.Sos, SIK, M.Si sebagai Pelaksana Harian (PLH) Kapolres Tangerang Selatan berdasarkan Surat Perintah Kapolda Metro Jaya nomor : SPRIN/1317/VIII/2015, tanggal 13 Agustus 2015, kemudian disusul dengan Surat Telegram mutasi Perwira nomor : ST/740/VIII/2015,

tanggal 12 Agustus 2015 dan Surat Telegram mutasi Bintara nomor : ST/741/VIII/2015, tanggal 13 Agustus 2015. Dengan demikian, Kapolres, Wakapolres dan seluruh pejabat utama serta personel Polres Tangerang Selatan sudah ditunjuk untuk mengawaki masing-masing bag, subbag, seksi, sampai dengan satuan Polsek jajaran.

Peresmian Polres Tangerang Selatan di kawasan Bintaro Jl. Boulevard Bintaro CBD Bintaro Jaya 15223 dan pelantikan Kapolres Tangerang Selatan dilaksanakan pada hari Selasa, 19 Agustus 2015 oleh Kapolda Metro Jaya IRJEN POL Drs. M. TITO KARNAVIAN, M.A., Ph.D dan Walikota Tangerang Selatan HJ. AIRIN RAHMI DIANI, SH, MH.

Seiring dengan berjalannya waktu, Polres Tangerang Selatan terdapat perubahan daerah hukum yang semula terdiri dari 5 (lima) polsek berubah menjadi 9 (sembilan) polsek (mendapat tambahan 4 (empat) polsek) dari Kesatuan Polres Kota Tangerang. Sebagaimana Keputusan KAPOLRI nomor : KEP / 77 / I / 2016 tanggal 26 April 2016 tentang perubahan daerah hukum Polres Tangerang Selatan Polda Metro Jaya. 4 (empat) Polsek tambahan tersebut antara lain : POLISI SEKTOR CURUG , POLISI SEKTOR KELAPA DUA , POLISI SEKTOR LEGOK , dan POLSEK PAGEDANGAN .

Dengan demikian sejak tanggal ditetapkan 26 April 2016 Polres Tangerang Selatan resmi membawahi 9 (sembilan) Polsek jajaran, yaitu:

1. POLISI SEKTOR CIPUTAT, Jl. Ir H. Juanda No.70, Pisangan, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419
2. POLISI SEKTOR PAMULANG, Jl. Surya Kencana No.1, Pamulang `Bar. Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417
3. POLISI SEKTOR PONDOK AREN, Jl. Graha Raya Bintaro No.3, Parigi Baru, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15222
4. POLISI SEKTOR SERPONG, Polsek Serpong, Jl. Letnan Sutopo No.1, Lengkong Gudang Tim., Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310

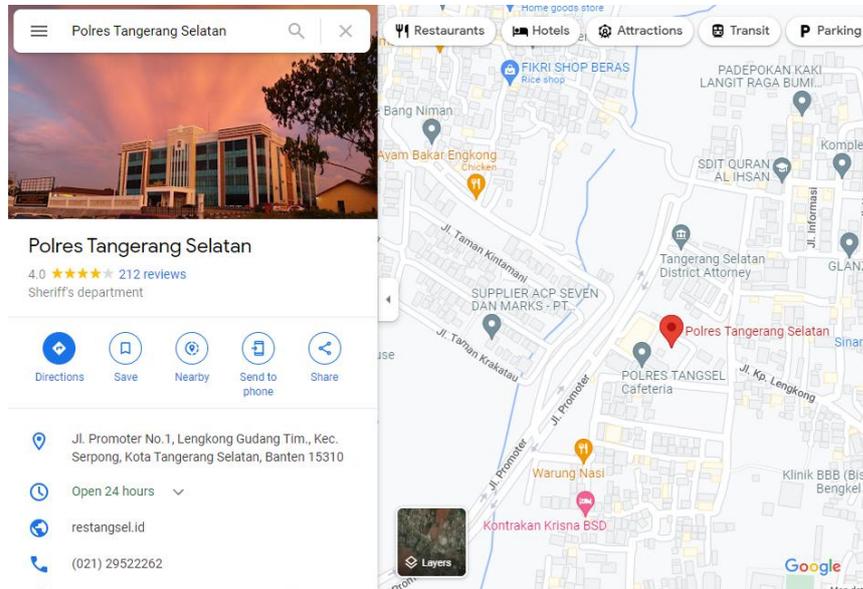
5. POLISI SEKTOR CISAUK, Jl. Raya Serpong Rumpin, Cibogo, Kec. Cisauk, Kabupaten Tangerang, Banten 15343
6. POLISI SEKTOR CURUG, Jalan Raya STPI Curug KM.5, Curug Wetan, Tangerang, Polsek, Curug Wetan, Kec. Curug, Kabupaten Tangerang, Banten 15810
7. POLISI SEKTOR KELAPA DUA, Jl. Raya Klp. Dua Jl. Boulevard Raya Gading Serpong, Serdang, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810
8. POLISI SEKTOR LEGOK, Jl. Raya Parung Panjang No.5, Babakan, Legok, Tangerang, Banten 15820, Indonesia. Nomor telepon: (021) 5469869
9. POLISI SEKTOR PAGEDANGAN, Pagedangan, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339

4.1.3 Gambaran Umum Seksi Humas Polres Tangsel

Posisi Seksi Humas di lingkungan Polres Tangerang Selatan berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia yang kemudian disingkat menjadi Perkap Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 11, bahwa: Seksi Hubungan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Sie Humas adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan bidang hubungan masyarakat pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri termasuk dalam pelaksana staff khusus.

Posisi Seksi Humas sejajar dengan Seksi Pembinaan Hukum (Divisi Binkum), Divisi Pertanggung jawaban Profesi dan Pengamanan Internal yang kemudian disingkat menjadi Divisi Progam (Bidang pertanggung jawan profesi dan pengamanan internal) dan juga sejajar dengan Divisi Telekomunikasi dan Informatika (Divisi Telematika) yang bertugas di bidang Informatika yang meliputi informasi criminal nasional, informasi manajemen, dan telekomunikasi.

4.1.4 Lokasi Polres Tangerang Selatan



Gambar 4.1

Denah Lokasi Polres Tangerang Selatan

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Polres Tangerang Selatan, yang terletak di Jl. Promoter No.1, Lengkong Gudang Tim., Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

4.1.5 Visi dan Misi Humas Polri

1. Visi Humas Polri

" Terwujudnya Postur Humas Polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat"

2. Misi Humas Polri

1. Membangun kemampuan kehumasan personel Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, 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 UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlukan dukungan Sumber Daya Manusia, sarana prasaran berbasis TI, sistem dan metoda serta anggaran yang memadai.

4.1.6 Logo Humas Polisi Resor Tangerang Selatan

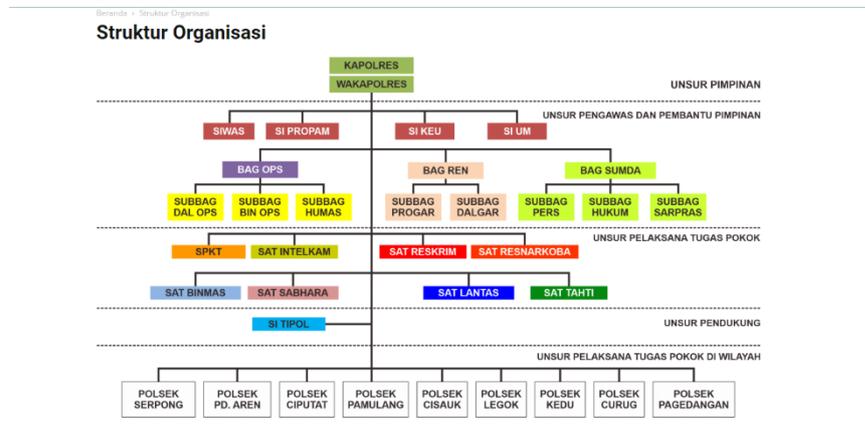
Adapun logo dari Seksi Humas Polri yang digunakan sebagai identitas sebagai berikut:



Gambar 4.2

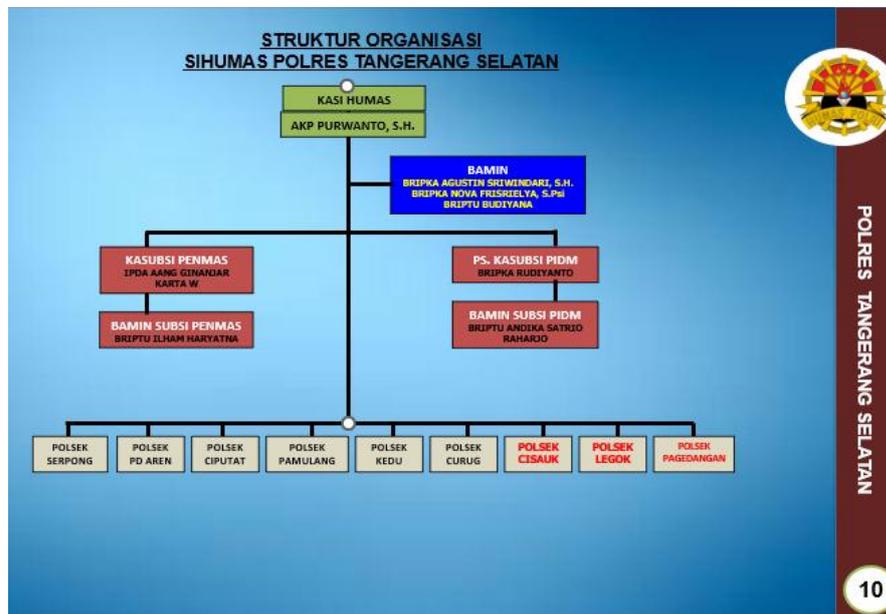
Logo Seksi Humas Tangsel

4.1.7 Struktur Organisasi



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Polres Tangerang Selatan



Gambar 4.4

Struktur Organisasi Sie Humas Polres Tangerang Selatan

4.1.8 Rincian Tugas Divisi Humas Polisi Resor Tangerang Selatan

1. Kadiv humas polri

- a. Kadiv humas polri berkedudukan di bawah kapolri dan bertanggung jawab kepada kapolri, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari dibawah kendali wakapolri.
- b. Kadiv humas polri bertugas memimpin, membina dan mengawasi/mengendalikan satuan-satuan organisasi dilingkungan divhumas polri dalam penyelenggaraan fungsi humas di seluruh jajaran polri, serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai petunjuk kapolri. Kadiv humas polri dibantu oleh wakadiv humas polri.

2. Wakadiv humas polri

- a. Wakadiv humas polri adalah pembantu utama kadivhumas polri yang bertanggung jawab kepada kadivhumas polri.
- b. Wakadiv humas bertugas membantu kadiv humas dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan pelaksanaan tugas staf seluruh satuan organisasi dalam lingkungan divhumas menggantikan kadivhumas dalam hal berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah kadivhumas.

3. Kabagrenmin

- a. Kabagrenmin adalah pembantu utama dan bertanggung jawab kepada kadivhumas/wakadivhumas polri dibidang perencanaan dan administrasi dilingkungan divhumas polri.
- b. Kabagrenmin bertugas dalam hal :
 - 1)Menyusun dan menyiapkan perencanaan umum dan anggaran.
 - 2)Melaksanakan pengawasan dan pengendalian program anggaran.
 - 3)Menganev pelaksanaan renja dan anggaran.

- 4) Menginstruksikan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data.
- 5) Merumuskan, menyusun dan menganev sismet.
- 6) Menyelenggarakan perencanaan dan administrasi operasi kehumasan.
- 7) Menyelenggarakan perencanaan pelatihan fungsi kehumasan.
- 8) Menyusun, merumuskan dan meningkatkan profesi kehumasan.
- 9) Melaksanakan pengawasan dan menganev pelaksanaan fungsi kehumasan.
- 10) Melaksanakan pembinaan personil dan logistik, pelayanan ketatausahaan serta melaksanakan pembinaan keuangan.
- 11) Mengkonsep surat-surat dinas yang sifatnya urgen.

4. Kabid Pensat

- a. Kabid pensat adalah pembantu utama dan bertanggung jawab kepada kadiv/wakadiv humas polri dibidang penerangan satuan.
- b. Kabid pensat bertugas dalam hal :
 - 1) Membuat laporan bulanan, anev renja pensat dan rencana kerja tahun berikutnya, diserahkan kepada kabagrenmin untuk bahan penyusunan laporan bulanan divhumas, anev renja divhumas dan rencana kerja divhumas.
 - 2) Menyusun rencana kegiatan, rencana materiil dan rencana biaya pada bid pensat untuk diserahkan kepada kabag renmin divhumas polri.
 - 3) Kabid pensat melaksanakan pembinaan terhadap personel bid pensat dan melaporkan kepada kadivhumas dan wakadivhumas serta memberikan masukan kepada kabag renmin tentang hasil pembinaannya.

- 4) Melaksanakan koordinasi dengan bid penum, bid prodok maupun fungsi lain tentang opini dan issue yang berkembang sebagai bahan bagi produk penerbitan dalam upaya counter ke dalam.
- 5) Bekerjasama dengan kabid polri membuat film/video sebagai bahan penerangan masukan.
- 6) Menyusun/membuat produk-produk penerbitan untuk pembentukan opini ke dalam dan penyampaian info kebijaksanaan/petunjuk pimpinan polri, pemerintahan maupun info lain.
- 7) Melaksanakan monitorin dan aktif mencari feed back tentang produk-produk penerbitan yang telah dikirim.
- 8) Melaksanakan penelitian dan evaluasi terhadap produk-produk penerbitan yang dihasilkan oleh fungsi humas satwil dan melaksanakan koreksi/perbaikan.
- 9) Melaksankan koordinasi dengan kabid penum mengenai materi penerangan internal yang perlu ditampilkan, keperluan dukungan dikoordinasikan dengan kabagrenmin dan bensat atas petunjuk kadivhumas.

5. Kabid Prodok

- a. Kabid prodok sebagai pembantu utama dan bertanggung jawab kepada kadiv/wakadivhumas polri.
- b. Kabid prodok bertugas melaksanakan produksi dan dokumentasi terhadap kegiatan pimpinan polri dan kegiatan kepolisian lainnya, termasuk peliputan dan produk bantuan teknis.

6. Kabid Penum

- a. Kabid penum sebagai pembantu utama dan bertanggung jawab kepada kadiv/wakadivhumas polri.
- b. Kabid penum bertugas dalam hal :

- 1) Menyiapkan materi dalam rangka pembentuk opini dan kontra opini masyarakat.
- 2) Melaksanakan pengawasan, mengarahkan serta mengendalikan pelaksanaan program kegiatan pembentukan opini publik.
- 3) Melakukan pengawasan/evaluasi pelaksanaan piket monitoring berita menonjol yang berkaitan dengan tugas polri.
- 4) Melaksanakan penggalangan dengan wartawan di lingkungan mabes polri.
- 5) Merencanakan kegiatan penggalangan dengan media pers.
- 6) Menyiapkan rencana pelatihan wartawan unit polri.
- 7) Menginstruksikan untuk penghimpunan, penyusunan data dan informasi aktual tentang polri.
- 8) Menyelenggarakan publikasi/menyebarkan informasi/ pelayanan pers tentang kegiatan polri melalui :
 - a. Siaran pers/keterangan pers
 - b. Jumpa pers
 - c. Wawancara pers (eksklusif)
 - d. Talk show melalui media tv/radio
 - e. Press tour/embadit/penyertaan media
 - f. Door stop/pencegatan
 - g. Pertemuan berkala dengan pers (coffee morning)

- 9) Menampung aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui perorangan/kelompok dalam bentuk unjuk rasa/ audiensi/surat.
- 10) Mengkonsep hak jawab/koreksi/sanggahan/tegoran/somasi kepada media pers berkaitan dengan pemberitaan yang merugikan polri.

7. Kabid Mitra

- a. Kabid Mitra sebagai pembantu utama dan bertanggung jawab kepada kadiv/wakadiv humas polri.
- b. Kabid Mitra berugas melaksanakan kerjasama dengan badan-badan kehumasan didalam dan diluar negeri sesuai dengan ketentuan dan sistim pembinaan kehumasan antara lain :
 - 1) Menyelenggarakan kegiatan Bakohumas dilingkungan polri yang disesuaikan dengan permasalahan/isu aktual yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas polri.
 - 2) Melaksanakan pertemuan dengan para tokoh agama, masyarakat dan para ilmuwan.
 - 3) Menyiapkan bahan/materi pimpinan dalam kegiatan kajian ilmiah.
 - 4) Membuat artikel di media cetak atas saran dan perintah pimpinan polri dalam rangka penciptaan opini publik yang positif.
 - 5) Menyelenggarakan kegiatan kemitraan dengan instansi dalam dan luar negeri sebagai bahan pencarian data dan informasi.
 - 6) Bertanggung jawab dalam penerbitan dan memperpanjang surat perijinan shooting sinetron, film dan iklan atas permintaan pihak proction house.
 - 7) Membuat saran dan masukan kepada pimpinan mengenai masalah-masalah tertentu yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas polri dilapangan.

8. Bensat

- a. Bendahara Satker disingkat Bensatker adalah jabatan fungsional yang merupakan unsur pelayanan pada tingkat satuan kerja (satker) yang berada langsung dibawah kepala satuan kerja (kasatker).
- b. Bensatker bertugas membantu kasatker dalam rangka menyelenggarakan pelayanan keuangan ditingkat satker yang meliputi : menerima, menyimpan dan membayar atau menyerahkan, menatausahakan dan mempertanggung jawabkan uang dan surat berharga yang berada dalam pengelolaannya.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada para narasumber dengan wawancara mendalam (*depth interview*) kepada pihak – pihak terkait, penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam mempertahankan Citra (*Studi Deskriptif pada Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel*) sebagai sarana Seksi Humas Polres Tangerang Selatan dalam menyampaikan dan menanggapi kebutuhan informasi masyarakat.

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Maka akan mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Hasil penelitian ini merupakan proses serangkaian pengelolaan data dan informasi yang didapat menggunakan teknik analisis dan keabsahan data secara kualitatif. Data primer yang peneliti peroleh adalah melakukan wawancara dengan para informan yang telah peneliti pilih dan merupakan narasumber informasi atau orang dalam latar penelitian yaitu pihak internal perusahaan dan eksternal bagi seorang yang menerima manfaat dari pihak internal. Narasumber tersebut yang dapat memberikan informasi yang berkaitan erat dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini mengenai Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor

Tangerang Selatan dalam mempertahankan Citra Kepolisian (Studi Deskriptif pada Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka informan yang peneliti pilih untuk dimintai informasi merupakan orang – orang yang mengetahui dan memiliki keterkaitan dalam Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam mempertahankan Citra (Studi Deskriptif pada Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel). Berikut ini adalah para key informan dan informan yang telah peneliti wawancara dalam penelitian ini:

1. AKP. Purwanto, S.H
2. Bripka Rudiyanto
3. Dicky Aprilianto, S.AK
4. Zalfa Adelia Fairuz

Melalui pertanyaan – pertanyaan dalam wawancara, peneliti dapat menerima informasi, menganalisis dan mengidentifikasi sebuah pertanyaan – pertanyaan. Informasi tersebut didapatkan dengan melakukan wawancara mendalam semistruktur dengan informan.

Berdasarkan struktur organisasi letak kedudukan humas polri berada langsung dibawah kapolri, sebagai unsur pembantu pimpinan dan pelaksana, melalui hasil wawancara penulis dengan Kasie Humas perencanaan yaitu Bapak AKP. Purwanto. S.H, beliau menjelaskan :

“Bahwa divisi humas polri bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi kehumasan yang meliputi kegiatan penerangan umum, penerangan satuan, produksi bahan penerangan, dokumentasi dan penelitian, agar tercipta opini publik yang positif dan menguntungkan” (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022).

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersil walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Hanya saja humas pemerintah lebih menekankan pada public services atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Sebagaimana diketahui, selain bertindak sebagai komunikator tugas pokok humas adalah membantu (back up) mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi/lembaga pemerintah

yang bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai publik hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan.

Berkenaan dengan hubungan publik hubungan media dan perusahaan merupakan alat pendukung untuk kepentingan publikasi berbagai kegiatan program kerja atau untuk kelancaran aktivitas komunikasi humas dengan pihak publik. Menurut Bapak AKP. Purwanto. S.H;

“Banyak hal yang telah dilakukan Humas Polri dalam membina hubungan dengan media diantaranya adalah mengadakan jumpa pers secara rutin, mengadakan kegiatan friendly games menjelang peringatan hari besar Polri, jumpa pers akhir tahun, press tour dengan mengunjungi POL AIR & AKPOL, buka puasa bersama dengan wartawan dan pimpinan, memberikan ucapan selamat untuk hari jadi media partnershipnya Polri atau biasanya kami suka mengadakan pertemuan-pertemuan dengan pimpinan-pimpinan media massa”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

1. Penasihat ahli (Expert Presertiber)

Seperti yang telah di jelaskan pada teori yang ada bahwa dalam perannya sebagai penasihat ahli PR harus dapat membantu tim manajemen dengan pengalaman dan keterampilan dengan memberikan solusi bagi penyelesaian masalah yang di hadapi oleh organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Kasie Humas, Bapak AKP. Purwanto, S.H, menjelaskan

”Pada dasarnya Humas Polri tetap menjalankan perannya sebagai penasehat ahli namun peran ini lebih mengarah kepada memberikan laporan- laporan tentang isu-isu yang sedang berkembang dimasyarakat khususnya yang berkaitan dengan polri.” (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Sebagai penasehat ahli humas harus mampu memberikan saran atau usulan untuk memecahkan dan mengatasi persoalan yang sedang dihadapi instansi yang bersangkutan dalam hal ini pihak manajemen harus bertindak pasif dalam menerima semua saran yang diberikan humas.

Namun, penjelasan Bapak AKP. Purwanto, S.H,

“tugas Polri dalam hal sebagai penasehat ahli pada dasarnya adalah memantau isu-isu atau opini yang sedang berkembang saat ini sebatas masalah-masalah yang

berkaitan dengan pembentukan opini negatif dan positif yang kemudian dilaporkan ke Kapolri untuk diketahui.” (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Sebagai contoh penanganan kasus Tommy Soeharto, selama ini masyarakat beranggapan polisi bekerja sangat lambat hingga Tommy tak tertangkap, padahal masyarakat tidak tahu betapa susahya mengusut kasus tersebut, sehingga anggapan masyarakat tadi berdampak pada image atau citra buruk polisi. Dengan didampingi Humas Kapolri berusaha mencoba memberikan keterangan-keterangan tentang kasus tersebut.

Menurut penjelasan Kasubsi Humas Bapak Bripka Rudiyanto tentang peran humas sebagai penasehat ahli

“Kalau humas dibilang sebagai penasehat ahli rasany saya pikir tidak, karena humas dipilih oleh Kapolri tapi kalo sekedar memberikan masukan kepada Kapolri, Iya. Karena kalau yang tugasnya menasehati Kapolri ada bagiannya lagi, yaitu SAHLI (Staf Ahli), Tugas Sahli adalah menjadi penasehat Polri untuk membantu Kapolri dalam menangani segala permasalahan yang ada di lingkungan Polri. Oleh karena itu SAHLI ini terdiri dari orang-orang yang pakar di bidangnya masing-masing, sehingga bisa memberikan masukan atau solusi yang tepat untuk permasalahan Polri. Sebagai contoh Adrianum Meliala (pakar kriminolog UI), Awaludin Jamil (mantan Kapolri), Ketua PWI, dll. Jadi.. kalo Humas dibilang sebagai penasehat ahli Kapolri, saya pikir tidak”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Pada prinsipnya, secara struktural fungsi Humas / PR dalam organisasi merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari organisasi. Fungsi kehumasan dapat berhasil secara optimal apabila berada langsung dibawah pimpinan tertinggi (pengambil keputusan) pada organisasi / instansi bersangkutan.

Berdasarkan wawancara menurut Bapak Bripka Rudiyanto,

“ posisi Humas Polri agak sedikit aneh karena meskipun ada di bawah Humas bisa masuk kesemua satker Polri termasuk Kapolri, namun posisi Sahli berada langsung di bawah Kapolri”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Untuk penanganan masalah opini yang berkaitan dengan Polri ke depan humas sangat berkompeten menangani berbagai masalah yang berkaitan dengan fungsi dan peran Polri dalam menangani berbagai masalah.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Humas Polri tidak menjalankan peran sebagai penasehat ahli karena untuk peran tersebut Kapolri dibantu oleh Staf Ahli

(SAHLI) yang berada langsung dibawah Kapolri untuk menangani berbagai permasalahan polri.

Menurut penjelasan Bapak AKP. Purwanto, S.H:

”Dalam menjalankan perannya Humas berupaya memberikan masukan tentang kasus atau Berita yang telah di himpun oleh Humas, kemudian humas memberikan masukan tentang kasus atau berita yang harus segera di tindak lanjuti dan informasikan kepada masyarakat luas.” (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Dalam kasus ini Humas Polri sangat berkompeten untuk menampung aspirasi masyarakat dalam mendapatkan informasi yang actual dan akurat tentang perkembangan fungsi dan peran lembaga kepolisian dalam menangani berbagai kasus permasalahan keamanan yang terjadi di Indonesia.

Sebagai lembaga pemerintah, Polri merupakan lembaga yang banyak menuai kritik dari masyarakat. Untuk menyelesaikan atau menanggapi permasalahan publik baik berupa unjuk rasa, saran, dan kritik masyarakat, humas ditunjuk untuk menjadi penasehat ahli dalam menangani permasalahan tersebut. Namun hasil keputusan tetap berada di tangan Kapolri.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Humas Polri berperan sebagai seorang penasehat ahli untuk menjelaskan masalah yang dihadapi lembaga Kepolisian, sejauh masalah tersebut berkaitan dengan tugas Humas.

2. Fasilitator Komunkasi (facilitator communication)

Sebagai fasilitator komunikasi seorang Humas harus bertindak sebagai komunikator atau mediator dalam mengkomunikasikan antara keinginan lembaga dan keinginan publiknya, terutama dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan di harapkan oleh publik. Polri sebagai lembaga yang bertugas untuk memberikan ketertiban, keselamatan dan keamanan bagi masyarakat merupakan salah satu institusi pemerintah yang paling banyak di sorot oleh masyarakat karna sering melakukan praktik KKN. Oleh karena itu untuk menghadapi kritikan-kritikan masyarakat humas polri harus melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi.

Menurut penjelasan Bapak AKP. Purwanto, S.H

“Untuk mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan untuk menumpahkan polri menyediakan berbagai fasilitas sebagai sarana untuk menumpahkan seluruh aspirasi-aspirasi rakyat serta kritik-kritik yang membangun Polri seperti kotak saran, website, SMS, Email hingga dialog interaktif atau Humas pun bisa memfasilitasi masyarakat yang berunjuk rasa dengan menampung perwakilan yang berunjuk rasa untuk berdialog menyampaikan tuntutan”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Sebagai contoh, waktu ada masyarakat yang berunjuk rasa untuk menuntaskan kasus Munir, oleh karena itu untuk menangani unjuk rasa Humas Polri mengajak 10 orang perwakilan yang berunjukrasa untuk duduk bersama Humas untuk membahas tuntutan yang disuarakan mereka. Setelah itu pihak Humas akan menjawab tuntutan tersebut sesuai dengan apa yang diketahui Humas.

Oleh karena itu Hallo Polisi akan menyajikan topik yang berkaitan dengan strategi-strategi Polri dalam memberikan keamanan menjelang hari raya, lalu Humas Polri akan menghadirkan Kapolda Metro Jaya sebagai nara sumber asyarakat humas polri harus melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi.

Seperti apa yang telah dituturkan oleh Kasie Humas Bapak AKP. Purwanto, S.H:

”Untuk mendengarkan apa yang di inginkan dan diharapkan publik, Humas polri telah memberikan fasilitas-fasilitas media sebagai sarana untuk menumpahkan seluruh aspirasi-aspirasi rakyat seperti kotak saran, dll. Selain kotak saran Humas polri juga rutin mengadakan dialog interaktif Hallo Polisi secara terbuka langsung yang di tayangkan. Acara ini pada tiap minggunya slalu menyajikan topik-topik yang berbeda dan nara sumber yang berbeda dalam dialog interaktif ini masyarakat di harapkan untuk bisa turut serta dalam memberikan pendapatnya, keluhan dan bahkan kritik yang membangun untuk kemajuan polri.” (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Dengan dilakukannya hal tersebut diatas maka hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan Humas untuk dapat membantu lembaga atau instansinya mengetahui harapan dan apa yang diinginkan masyarakat. Kemudian biasanya Humas dan pimpinan akan berdiskusi dengan pihak yang terkait untuk mencari solusi atau cara guna memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya selain memberi masukan atau saran, pemerintah pun sangat mengharapkan partisipasi masyarakat dalam menjalankan tugas polri dan mensukseskan program yang di canangkan pemerintah serta mematuhi dan menghormati segala peraturan yang sudah dibuat, seperti menurut penutura Bapak AKP. Purwanto, S.H,

Sebagai contoh, untuk kasus Bom Kuningan, Polri sudah mengidentifikasi pelaku teror Bom Kuningan tersebut. Kemudian dalam acara ini pihak Anteve Duan membahas kasus tersebut lebih dalam serta menampilkan foto dan identitas pelaku dengan tujuan masyarakat bisa

membantu polisi untuk menangkap orang tersebut. Dengan dilakukannya hal tersebut diatas maka ini merupakan salah satu cara yang dilakukan Humas untuk meningkatkan citra polisi dengan cara membantu Polri untuk mengetahui harapan & apa yang diinginkan masyarakat. Kemudian Kapolri dan pihak yang terkait akan mendiskusikan permasalahan tersebut untuk dicari solusinya. Jika sudah didapat hasil dari diskusi tersebut maka Humas akan segera menyebarkan informasi tersebut melalui media cetak, elektronik atau leaflet.

Selain itu Humas juga berperas sebagai sumber informasi. Bagi masyarakat yang membutuhkan informasi tentang Polri maka mereka bisa akses informasi tersebut melalui telepon, email, website atau wawancara langsung. Sebagai contoh, menurut Kasie Humas Bapak AKP. Purwanto, S.H Humas Polri selalu mengabdikan umpan pers yang rutin dilakukan setiap Selasa & Jumat untuk menjawab semua pertanyaan wartawan karena melalui media Polri bisa mengetahui keinginan masyarakat dan bisa menginformasikan kebijakan-kebijakan Polri. Namun bukan berarti wartawan hanya bisa mewawancarai Humas Polri pada waktu tertentu saja, lanjut penuturan Bapak Purwanto

“Kalau anda tau, hpnya kadiv Humas itu selalu on line 24 jam, jadi misalnya ada peledakan bom di Poso tengah malam kemudian wartawan butuh informasi malam itu juga mak dengan profesional kadic Humas akan melayani wartawan yang akan wawancara/mengklarifikasi kejadian tersebut melalui tlp”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Sesuai dengan perannya sebagai Fasilitator Komunikasi, Humas harus bisa menjadi jembatan komunikasi antara instansi dengan publiknya baik masyarakat, media atau instansi lainnya. Sehingga Humas bisa menciptakan komunikasi yang berjalan secara dua arah, demi tercapainya rasa saling pengertian, saling percaya dan hubungan yang harmonis antara Polri dengan masyarakat yang berdampak pada citra melalui opini yang menguntungkan.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Facilitator problem solving process fasilitator)

Dalam perannya sebagai fasilitator masalah, humas merupakan bagian dari tim manajemen hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga pada pengambilan keputusan dalam mengatasi satu persoalan atau krisis yang sedang dihadapi. Menurut penjelasan Bapak AKP. Purwanto, S.H.

“Dalam setiap rapat yang diadakan, humas selalu di ikut sertakan dalam rapat tersebut dan dimintai masukan dalam menghadapi persoalan yang ada, karena setiap hasil keputusan pimpinan tim humas mempunyai kewajiban untuk memberitahukan informasi tersebut baik kepada publik internal atau external. Sehingga jika di mintai keterangan informasi oleh media, pihak humas sudah siap menjawab semua pertanyaan yang diajukan wartawan”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Misalnya, ketika rapat dengan dir. Kantas mereka mengeluhkan kurangnya kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas menyebabkan tingkat kecelakaan dan kemacetan di Jakarta semakin meningkat, oleh karena itu dalam hal ini Humas memfasilitasi pemecahan masalah dir lantas, salah satunya dengan memberikan konsep untuk melakukan sosialisasi operasi simpatik yakni dimana humas polri mengajak artis-artis ibukota untuk turun ke jalan membagi-bagikan bunga dan leaflet dengan tujuan memberitahukan dan mengajak masyarakat untuk berlalu lintas dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Kemudian Humas akan mengundang pihak media untuk meliput acara tersebut agar bisa tersebar luas keseluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AKP. Purwanto, S.H sebagai kasie humas, menjelaskan bahwa:

“dalam setiap permasalahan yang dihadapi oleh polri Kapolri selalu mengundang seluruh pimpinan divisi untuk rapat bersama guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Dalam rapat tersebut seluruh pejabat polri mempunyai hak yang sama dengan humas dalam mengajukan pendapatnya masing-masing, kemudian setiap satu persatu hingga pada akhirnya kapolri menetapkan keputusan dari pendapat-pendapat yang di ajukan untuk di jadikan kebijakan”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Seiring perjalanan era reformasi masyarakat menuntut atau menginginkan pemerintahan bisa lebih transparan dalam memberikan informasi tentang instansinya. Selain itu masyarakat berharap Polri untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam bidang Kamtibmas dan penanganan kasus.

Sebagai contoh berdasarkan hasil rapat dengan seluruh Satker, Polri sekarang ini mengedepankan program Punish dan Reward. Misalnya dalam kasus Narkoba. Apabila ada

anggota yang terlibat maka Polri akan melakukan upacara untuk melepas anggota tersebut dengan tidak hormat yang diekspose oleh media atau seperti kasus penangkapan bandar shabu-shabu, polisi yang mengungkap kasus tersebut mendapat penghargaan kenaikan pangkat.

Dalam memecahkan suatu masalah humas Polri tidak pernah diberi kewenangan khusus untuk menangani persoalan yang ada tetapi pimpinan Polri lebih mengutamakan musyawarah, karena menurut Kapolri setiap permasalahan yang dihadapi Polri berarti menjadi tanggung jawab bersama. Begitu juga dalam memecahkan masalah tersebut, sehingga strategi dan kebijakan Polri dibuat.

karena adanya masukan dari seluruh jajaran pejabat Polri permasalahan yang dihadapi Polri sangat beragam mulai dari praktek KKN, pengungkapan kasus teoris atau kerusakan poso, illegal logging hingga penyalahgunaan kewenangan sebagai aparat dan semua permasalahan tersebut harus segera diselesaikan karena jika tidak hal ini akan berdampak pada citra Polri sendiri. Membentuk dan meningkatkan sebuah citra merupakan bagian dari tugas Humas, menurut Kasie Humas Bapak AKP. Purwanto, S.H menuturkan ;

“namun salah satu permasalahan yang dihadapi Polri dulu hingga sekarang adalah citra tanggung jawab Humas semata tetapi menurut beliau seluruh aparat mempunyai tugas dan tanggung jawab menciptakan dan meningkatkan good image yang bermula dari dirinya sendiri, sehingga mereka yang bukan pejabat atau staf humas pun harus menunjukkan sikap yang baik yang berdampak pada good image. Maka dari itu saat ini humas Polri sedang mempersiapkan pelatihan kehumasan untuk seluruh wilayah di Indonesia dari tingkat daerah hingga tingkat wilayah. Humas Polri mengharapkan nantinya divisi humas bisa ada hingga jajaran Polres, dengan demikian di harapkan citra polisi atau Polri dapat menjadi lebih baik sesuai dengan di harapkan masyarakat selama ini”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Hal ini dimaksudkan agar semua anggota Polri bisa menjadi humas bagi lembaganya karena, strategi yang dilakukan humas Polri untuk meningkatkan citra tidak akan berhasil apabila anggota Polri yang lain tidak memberikan pelayanan yang baik demi terciptanya opini positif tentang Polri

Sebagai fasilitator pemecah masalah dalam hal ini Humas ditunjuk sebagai penasihat (adviser) hingga mengambil tindakan (keputusan) karena dianggap berkompeten untuk mengatasi masalah tersebut.

4. Teknisi Komunikasi (Tecnician Communication)

Dalam perannya sebagai teknisi komunikasi seorang praktisi humas berperan menyediakan layanan teknis komunikasi khususnya yang berkaitan dengan bidang jurnalistik seperti press release, brosur, leaflet serta yang berhubungan dengan media dan media sosial untuk menjalankan peran ini humas harus berperan aktif untuk menyediakan berbagai informasi baik kepada publik eksternal ataupun internal dalam bentuk apapun.

Menurut Kasie Humas Bapak AKP. Purwanto, S.H, menjelaskan

“Secara teknis untuk berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal memberikan informasi yang akurat banyak cara yang dilakukan, diantaranya membuat press release, profil polri, brosur / leaflet, buku tahunan atau dialog interaktif melalui sosial media / TV / Radio. Jadi banyak hal yang dikerjakan Polri, namun untuk akhir-akhir ini kami jarang membuat press release karena wartawan lebih senang wawancara langsung dengan nara sumber”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Selain itu, biasanya menjelang HUT Polri 1 Juli biasanya Humas selalu memproduksi buku tahunan untuk memperingati hari jadinya atau membuat profil polri untuk mensosialisasikan institusi polri yang menyangkut tugas, fungsi, dan peran polri”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Buku tahunan yang dikeluarkan Humas menjelang HUT Polri biasanya berisi sambutan Kapolri dan Pejabat-pejabat negara serta keberhasilan- keberhasilan Polri dalam menjalankan tugas selama 1 tahun terakhir. Buku tersebut diprioritaskan khusus untuk kalangan Polri.

Selain itu untuk memberikan informasi atau kebijakan-kebijakan Polri untuk publik internal biasanya polri mengeluarkan lembar pensat (penerangan satuan) untuk diketahui, dipahami dan dilaksanakan oleh setiap personel Polri misalnya berkaitan dengan dikeluarkannya instruksi presiden tentang pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah

4.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah disebar di atas, penulis melakukan analisa untuk mengetahui peran yang dijalankan oleh seorang praktisi humas di instansi pemerintah khususnya Polri. Analisa penelitian ini hanya sampai pada tahap wawancara sebagai data primer serta observasi yang merupakan data pendukung atau sekunder.

Pada dasarnya publik relation atau humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi baik yang bersifat komersil atau non komersil. Keberadaan seorang praktisi PR disuatu lembaga atau instansi sangatlah penting untuk membantu dalam mencapai tujuan-tujuan lembaga.

Menurut Institute of PR (IPR), praktisi PR dapat didefinisikan esbagai usaha yang direncanakan serta dilakukan secara kontinyu untuk menciptakan dan menjaga nama baik (goodwill) dan kesepakatan bersama antara suatu organisasi dengan publiknya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AKP. Purwanto, S.H. menjelaskan bahwa

“Humas menyelenggarakan fungsi kehumasan yang meliputi kegiatan penerangan umum, penerangan satuan dengan berbagai cara dan media secara rutin dengan tujuan agar tercipta opini publik yang positif dan menguntungkan”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Selain itu fungsi utama dari seorang PR atau Humas adalah menumbuh kembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya baik internal maupun eksternal, dalam rangka menanamkan pengertian, membangun motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan opini publik yang menguntungkan organisasi.

Seperti yang dijelaskan Bapak AKP. Purwanto, S.H :

“untuk membina hubungan baik dengan publik eksternal khususnya wartawan biasanya Humas Polri mengadakan buka puasa bersama, mengadakan frendly games, dengan tanding bola, press tour, atau memberikan ucapan ulang tahun pada hari jadi media yang menjadi mitra polri selama ini”. (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Pada prinsipnya, secara struktural Humas merupakan bagian integral dalam suatu organisasi, karena Humas merupakan ujung tombak perusahaan, lembaga atau instansi. PR atau Humas merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh good will, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dari masyarakat.

Selain itu Humas adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau organisasi dengan masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik, hubungan yang harmonis, saling mempercayai dan menciptakan citra yang positif.

Untuk mencapai tujuan-tujuan yang dijelaskan diatas seorang Humas harus menjalankan beberapa peran diantaranya adalah sebagai penasehat ahli. Sebagai praktisi PR

atau Humas maka dalam menjalankan perannya sebagai penasehat ahli seorang PR diharapkan mampu membantu pihak manajemen untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan antara instansi atau lembaga dengan publiknya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polri menjalankan perannya sebagai penasehat ahli ini terbukti dari beberapa kasus atau masalah yang dihadapi oleh Polri menyangkut masalah hubungan dengan publiknya, dalam hal ini humas selalu dipercaya untuk mencari solusi guna menyelesaikan masalah.

Sebagaimana diketahui Polri sebagai lembaga yang banyak di kritik masyarakat banyak mengalami berbagai permasalahan dengan publiknya salah satunya adalah unjuk rasa atau demo. Maka untuk menyelesaikan permasalahan tersebut Humas mengadakan rapat atau diskusi bersama beberapa perwakilan para demonstran untuk mengetahui perkara yang mereka tuntut. Sehingga dengan demikian humas Polri bisa menjelaskan lebih rinci perihal tuntutan mereka.

Seperti apa yang di kemukakan oleh Cut lip, Center & Broom pentingnya pemerintah mempraktekkan public relation adalah karena sebuah pemerintah yang demokratis harus dapat menjelaskan dan melaporkan kegiatan-kegiatannya kepada warga negara (publiknya) dan manajemen pemerintah yang efektif membutuhkan partisipasi dan dukungan yang aktif dari anggota masyarakat. Sehingga sebagai pelayan public pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberitahukan dan mendebgar publiknya. Hal ini menjadikan proses komunikasi yang bersifat dua arah menjadi sangat penting untuk legitimasi dan efektifitas lembaga pemerintah, Kewajiban untuk terbuka kepada public ini menjadikan pemimpin di lembaga pemerintah harus memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik dibandingkan dengan manajer.

Dalam hal ini, Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu lembaga yang bersaing dalam hal mendengar apa yang diinginkan oleh publiknya. Di lain pihak seorang Humas juga di tuntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi/lembaga kepada publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta rasa saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Fungsi Humas sebagai fasilitator komunikasi adalah menyelenggarakan komunikasi dalam bentuk dua arah (two way communication), sehingga pekerjaan yang dilakukan humas adalah pekerjaan mengelola komunikasi dan mengimplementasikan program komunikasi yang berlangsung antara sebuah lembaga dengan berbagai public atau konetituensinya. selain itu Humas juga bertugas untuk merekonsiliasi kepentingan kedua belah pihak dimana satu sisi organisasi melakukan penyebaran informasi, mendengarkan apa yang menjadi keinginan public. maka dapat di katakana bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan bagian humas tidak hanya berhenti ketika pesan atau informasi sudah tersebar, tetapi komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan publiknya harus mampu melahirkan perubahan baik pada public maupun pada organisasi.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan di peroleh fakta bahwa Humas polri sangat menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi yakni dengan memberikan informasi secara rutin kepada public internal hal ini dapat di lihat dari tugas dan kegiatan yang di lakukan divisi Humas sehari-hari yakni seperti menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi tentang kegiatan polri melalui Siaran Pers, Wawancara Pers, Talk Show melalui media Sosial/TV/Radio. Selain itu div Humas juga menyediakan bahan siaran pers yang di perlukan wartawan serta menyelenggarakan jumpa pers secara rutin setiap hari, jum'at.

Sehingga dengan dengan demikian hal ini sangat mempermudah wartawan dalam mencari informasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat. Selain itu sebagai bentuk/wujud kepedulian atau rasa pengertian Humas polri terhadap profesi wartawan, kini ruang khusus wartawan telah di lengkapi/unit computer yang di lengkapi dengan akses internet. Fasilitas ini akan memudahkan wartawan untuk mengirim berita ke pihak redaksinya. Melihat serangkaian upaya yang telah dilakukan humas polri dalam memberikan informasi sudah terlihat jelas bahwa Humas polri telah melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi antara lembaga dan masyarakat dan Humas juga menjadi fasilitator dan antara wartawan dengan pihak redaksi.

Selain memberikan informasi kepada masyarakat humas polri juga mempunyai tugas untuk mengamati, mempelajari dan menjembatani tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat, yakni dengan menyediakan layanan kotak surat,

mengadakan dialog interaktif melalui media elektronik yaitu TV dan Radio. Namun dalam menyampaikan aspirasinya biasanya masyarakat sering melakukan unjuk rasa/demo diberbagai tempat dengan menuntut polri untuk segera melakukan tindakan cepat&tegas dalam menyelesaikan suatu kasus,contoh unjuk rasa untuk kasus Munir.pada saat itu para pendukung munir berunjuk rasa di depan mabes polri dengan tuntutan untuk segera menangani kasus pembunuhan Munir,dalam hal ini pihak humas tidak tinggal diam tetapimereka harus engambil langkah cepat yakni untuk menghadapi enslh ini dengan meminta beberapa perwakilan demonstran dengan mempertemukan demonstrasi dengan kapolri dan ada bukti.

Menurut Bripka Purwanto bidang fungsi untuk mengungkapkan polisi harus bekerja jika ada bukti. Jadi bagi masyarakat yang ingin mengadukan tentang penyelewengan para aparat kepolisian harus disertakan bukti agar kasus tersebut bisa langsung ditindak lanjuti. Selain itu setiap dialog interaktif yang di adakan polisi baik di TV maupun Radio pihak Humas selalu menampung saran dan kritik yang kemudian masukan tersebut akan disampaikan lagi kepada pimpinan polri agar dipertimbangkan dengan demikian polri akan memperbaiki bagian-bagian yang selama ini banyak dikeluhkan masyarakat sehingga seluruh harapan dan keinginan masyarakat dapat diwujudkan. Dalam sebuah organisasi atau lembaga peran Humas sangat penting dalam menentukan baik buruknya citra sebuah lembaga, oleh karena itu sebagai fasilitator komunikasi posisi humas dalam struktur organisasi harus berada langsung di bawah pemimpinan lembaga tersebut karena hal ini akan memudahkan Humas untuk menyampaikan informasi langsung kepada pimpinan tanpa adanya hambatan. Dengan demikian proses komunikasi public dengan pemerintah atau sebaliknya menjadi lebih efektif.

Berkenaan dengan hubungan publik hubungan media dan perusahaan merupakan alat pendukung untuk kepentingan publikasi berbagai kegiatan program kerja atau untuk kelancaran aktivitas komunikasi humas dengan pihak publik. Menurut Bapak AKP. Purwanto, S.H

“Banyak hal yang telah dilakukan Humas Polri dalam membina hubungan dengan media diantaranya adalah mengadakan jumpa pers secara rutin, mengadakan kegiatan frendly games menjelang peringatan hari besar Polri, jumpa pers akhir tahun, press tour dengan mengunjungi POL AIR & AKPOL, buka puasa bersama

dengan wartawan dan pimpinan Polri, memberikan ucapan selamat untuk hari jadi media partnershipnya Polri atau biasanya kami suka mengadakan pertemuan-pertemuan dengan pimpinan-pimpinan media massa". (Hasil wawancara, 14 Oktober 2022)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan ini adalah PR merupakan bagian dari tim manajemen, hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga kepada tindakan pengambilan keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi.

Dalam fasilitator proses pemecahan masalah PR hanya berperan untuk memberikan masukan sampai kepada tindakan pengambilan keputusan pada masalah-masalah yang masih ada kaitannya dengan bidang PR.

Berdasarkan struktur organisasi divisi humas berada langsung dibawah Kapolri, dengan demikian arus komunikasi humas Polri bisa langsung ke pimpinan. Selain itu humas bisa langsung masuk ke semua satker (satuan kerja) Polri, oleh karena itu humas selalu di ikut sertakan dalam setiap rapat yang diadakan Polri, dalam rapat tersebut humas di perkenalkan untuk memberikan masukan atau saran atas masalah yang sedang dihadapi Polri.

Selain itu humas juga berperan dalam mengambil keputusan untuk masalah yang berkaitan dengan kepentingan publik dimana humas berhak mengambil keputusan seperti, memberikan saran dan masukan terhadap permasalahan yang dihadapi dirlantas yakni dalam mensosialisasikan operasi simpatik dimana Polri menghimbau masyarakat berlalu lintas dengan baik dan benar.

Untuk membantu permasalahan dirlantas, selain membantu dalam pembuatan konsep sosialisasi, Humas Polri juga mengundang wartawan media massa untuk datang meliputi acara tersebut dengan harapan seluruh masyarakat ikut mendukung program-program dirlantas Polri.

Dalam permasalahan ini terlihat jelas bahwa Humas Polri turut berperan serta dalam menyelesaikan permasalahan dirlantas dengan menjadi fasilitator dimana Humas berperan aktif untuk mengundang para wartawan dalam acara operasi simpatik yang diadakan dirlantas sehingga masyarakat luas bisa mengetahui dan mendukung program tersebut.

Berkaitan dengan masalah yang dihadapi Polri, citra merupakan permasalahan yang sangat krusial dari dulu hingga sekarang terutama ketika era orde baru, dimana Polri sangat identik dengan sifat militeristiknya oleh karena itu di era reformasi ini Polri berupaya untuk merubah image polisi militer menjadi polisi profesional.

Namun menurut Briпка Purwanto mengatakan bahwa untuk mengubah atau meningkatkan citra Polri bukanlah hal yang mudah, karena meningkatkan citra bukanlah tugas humas semata melainkan seluruh aparat Polri. Oleh karena itu humas Polri akan membuat pelatihan kehumasan untuk seluruh wilayah Indonesia, dengan harapan divisi humas bisa ada sampai pada tingkat wilayah.

Dengan demikian diharapkan seluruh aparat Polri bisa menjadi Humas Polri dengan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam lembaga pemerintah humas berkewajiban untuk memberikan informasi atau penerangan kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijakan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

Oleh karena itu humas harus mampu berperan sebagai teknisi komunikasi dengan membuat produk-produk informasi bagi masyarakat seperti, membuat press release, leaflet, brosur, company profil atau menyelenggarakan pertemuan- pertemuan pers.

Praktisi humas biasanya berperan aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat luas baik external maupun internal, sehingga humas selalu menjadi pusat informasi bagi masyarakat ataupun media.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa teknisi komunikasi merupakan peran utama yang dijalankan Humas Polri. Hal ini dapat dilihat dari tugas-tugas keseharian Humas bahwa melakukan jumpa pers merupakan hal yang rutin dan tugas utama yang dilakukan oleh Humas. Awalnya Humas Polri selalu membuat press release secara rutin namun karena wartawan lebih senang wawancara langsung sehingga press release akan dibuat apabila dibutuhkan.

Selain itu berkaitan dengan HUT Polri kasus-kasus besar yang dihadapi Polri, biasanya Polri memproduksi leaflet tentang kasus-kasus yang perlu di waspadai masyarakat.

Dalam leaflet tersebut masyarakat bisa mengetahui informasi lebih jelas tentang himbauan yang berkaitan dengan masalah tersebut.

Dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi pada intinya seorang humas harus mampu memberikan informasi dalam bentuk tulisan dan dengan mengadakan pertemuan-pertemuan rutin, sehingga dengan media apapun masyarakat dapat menerima informasi secara jelas.