

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : **AKP. Purwanto, S.H**
Jabatan : **Kasie Hukum**
Pendidikan : **S1 Humas**
Tanggal : **19 July 2022**
Waktu : **12.00 wib**
Tempat : **Polres Tangerang Selatan**

Pertanyaan Penelitian:

Transkrip Wawancara Key Informan dan Informan

1. Sudah berapa lama bapak/ibu bekerja di Divisi Humas Polres Tangerang Selatan?

”saya menjabat sebagai Kasie Humas Polres Tangerang Selatan selama 1 tahun lebih”

2. Bagaimana citra yang ingin dibangun oleh Humas Polres Tangerang Selatan melalui media Instagram?

“ingin selalu memberikan informasi dan pelayanan melalui media dengan baik yang akan menggambarkan citra itu sendiri dari masyarakat”

3. Secara spesifik, hal apa saja yang dilakukan guna mengelola citra dan mengumpulkan opini publik? Melalui media Instagram?

“kami melakukan banyak hal, dari hal mengupdate kegiatan anggota kepolisian di Polres Tangerang Selatan atau diluar Polres, dan kegiatan kepolisian lainnya juga kami update agar masyarakat tau apa saja yang dilakukan oleh pihak kepolisian”

4. Apa saja yang menjadi tugas Humas Polres Tangerang Selatan dalam mempertahankan citra?

“mempublikasi dengan transparan kegiatan Polres Tangerang Selatan melalui sosial media yang dimiliki Polres Tangsel, dari Instagram, facebook, youtube, dan website”

5. Adakah peran yang spesifik dalam tugas yang di jalankan Humas Polres Tangerang Selatan dalam mempertahankan citra?

“selalu memberikan informasi terkait kegiatan Polres Tangerang Selatan dengan transparan kepada masyarakat melalui media, agar masyarakat tau apa saja yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Tangerang Selatan”

6. Sebagai Teknisi Komunikasi atau Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,

a. Bagaimana peran Teknisi Komunikasi atau Humas dalam mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan pada Social Media?

“Di era pandemi ini kita tidak dapat melaksanakan kegiatan secara berkerumun pada awal pandemi tetapi mulai sekarang kami sudah menerima dan melakukan kegiatan secara langsung yang berhubungan dengan masyarakat, seperti pembuatan sim, skck, dan pengurusan surat – surat penting lainnya. Dari beberapa hal itu kami memberikan informasi tersebut melalui media sosial dan web polres Tangerang selatan bahwa polres Tangerang selatan sudah membuka pelayanan secara langsung dengan mentaati protokol kesehatan. Secara langsung memberikan informasi kepada masyarakat bahwa kegiatan di Polres Tangerang Selatan sudah berjalan seperti sebelum pandemi, tetapi kami juga menginfokan kepada masyarakat bahwa harus selalu mentaati protokol yang sudah diinfokan”

b. Bagaimana cara Teknisi Komunikasi atau Humas Polres Tangerang Selatan dalam menulis materi – materi tersebut?

“baik secara lapangan, secara langsung, kita tidak menulis materi – materi untuk humas, akan tetapi huma ini sering sekali mendapatkan informasi dari seksi – seksi yang berada di Polres Tangsel, seperti seksi kasus narkoba, seksi kasus kejahatan, dan seksi pelayanan lainnya, materi justru dari seksi - seksi tersebut dan kami humas hanya mengolahnya, dan hal yang kita olah lah yang akan disampaikan ke masyarakat mungkin lewat media – media online ataupun cetak dan terlebih teknis ini menyampaikannya melewati media sosial nya Polres Tangerang Selatan”

- c. Apakah Teknisi Komunikasi atau Humas harus mampu mengembangkan Social Media Polres Tangerang Selatan agar isinya menarik dalam mengelola sebuah data yang akan disebar luaskan kepada publik?

“oh harus justru mereka ini kawan – kawan kita yang ada di teknis komunikasi ini harus mampu mencari inovasi – inovasi harus kreatif untuk menyampaikan data atau informasi yang ada di Polres Tangerang Selatan dan kita juga selalu ikut pelatihan – pelatihan mengenai Teknik komunikasi yang lebih baik”

- d. Untuk menulis Press Release itu sudah menjadi tugas seseorang Teknisi Komunikasi Polres Tangerang Selatan, kira – kira isi dari Press Release itu biasanya apa saja?

“isinya kegiatan – kegiatan di Polres Tangerang Selatan, dan meminta file dari seksi – seksi yang bersangkutan untuk membuat pernyataan membuat file yang akan diterbitkan di media sosial atau membuat data yang diperbolehkan yang akan diterbitkan di media sosial”

- e. Kira – kira untuk Teknisi Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan, perlu pengupayaan yang maksimal apa, dalam menjalin hubungan pada publik eksternal?

“selama ini yang kami kerjakan pada intinya yaitu koordinasi dengan pihak – pihak media yang bekerja sama dengan Polres Tangerang Selatan, sesekali

kami mengadakan pertemuan yang diadakan sesuai dengan protokol yang sudah dianjurkan pemerintah, dan jika tidak memungkinkan mengadakan pertemuan kami juga melakukan pertemuan melalui zoom meeting atau kami juga membuat group whatsapp Bersama rekan – rekan media untuk saling memberikan informasi yang ada”

7. Sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,

- a. Bagaimana peran Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan?
“disini sebaliknya bahwa media yang datang untuk mencari informasi atau data, lalu peran fasilitator komunikasi itu sendiri menyampaikannya kepada awak media mengenai Polres Tangerang Selatan, dari mengenai kasus dan kegiatan yang diadakan oleh Polres Tangerang Selatan. Yang nantinya semua informasi tersebut akan di sebarluaskan kepada publik.”

- b. Apakah Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus tetap menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi agar tetap bertahan citra Polres Tangerang Selatan?
”harus tetap jalan terlebih sebagai tugas fasilitator komunikasi, tidak ada pengaruhnya pada masa pandemi ataupun tidak, tetapi untuk saat pandemi kita harus semakin banyak memberikan informasi tentang pelayanan Polres Tangerang Selatan dan informasi – informasi lainnya mengenai Polres dan kasus – kasus yang ditangani Polres Tangerang Selatan, dan untuk sekarang kami selalu memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat untuk pelayanan Polres Tangerang Selatan yang sudah bisa dikunjungi dengan selalu taat kepada protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah, agar masyarakat tidak menjadi khawatir dengan hal – hal itu.”

- c. Apakah sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan memiliki cara lain dalam hal menjalin hubungan baik antara eksternal dan internal?

“untuk saat ini kita menjalin hubungan baik antara media dan masyarakat secara tidak langsung ataupun langsung. Dengan kami membuat group whatsapp dengan media itu salah satu cara kami berhubungan baik dengan pihak eksternal dan kami juga membuat zoom meeting dengan para media, lalu dengan masyarakat kami juga menjalin hubungan baik melalui media sosial dan website Polres Tangerang Selatan dengan cara membalas pesan yang masuk secara cepat dan sigap”

- d. Biasanya sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan pasti melaporkan setiap hasil survey opini public, lantas pada Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus seperti apa dalam menanggapi terkait jika ada opini public yang tidak baik pada Polres Tangerang Selatan?

”tidak masalah kalau dengan hal itu, jadi begini terlebih jika ada opini publik yang baik pada kita itu menjadi bentuk suatu penghargaan untuk kita, dan apabila masyarakat beropini tidak baik, kami akan menanyakan alasannya tersebut, dan jika masyarakat mendapatkan opini terkait yang menyimpang kami akan menanyakan mendapatkan informasi dari mana dan kami akan telusuri dan akan kami jelaskan kepada masyarakat bahwa itu adalah salah. Dan kami pun akan mengevaluasi hal tersebut agar tidak ada hal yang menyimpang seperti itu lagi.”

- e. Sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus selalu update tentang informan terbaru, lalu bagaimana seorang Teknisi Komunikasi untuk mendapatkan informasi terbaru?

“pastinya harus banyak update informasi mengenai Polres Tangerang Selatan, mengenai kasus yang ada di Tangerang selatan. Kami harus tetap

update hal tersebut informasi terkini yang ada diluar sana maupun di sekitaran kami jadi mudah dan cepat untuk masyarakat mendapatkan informasi yang actual dan terkini. Dari Kamilah yang harus lebih proaktif untuk menerbitkan informasi di akun media sosial kami”

8. Sebagai Penasehat Ahli (Expert prescriber) Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra

- a. Bagaimana upaya humas mencari solusi dalam setiap permasalahan yang timbul dalam pelayanan?

Untuk menjaga hubungan internal yang berhubungan dengan perkembangan dan pengetahuan kami memberikan dalam bentuk motivasi yang dapat menjadikan internal dengan penuh semangat.

- b. Permasalahan apa saja yang sering humas temukan dalam pelayanan?

Sejauh ini masalah yang sering kami hadapi pengaduan terhadap masyarakat sangat komplit. Hal ini membutuhkan banyak pihak yang terkait untuk menyelesaikan persoalan. Jadi, dengan masih banyaknya kendala, saya selaku humas tidak bisa hanya bekerja seorang diri, disini kami memerlukan komitmen dan kerjasama antara pimpinan, bidang humas, dan bidang lain, dalam rangka mendukung dan mengoptimalkan peran dan fungsi humas disini. Salah satu persoalan yang sering ditemui yaitu pengaduan masyarakat perihal perilaku kepolisian tangerang selatan.

- c. Bagaimana keikutsertaan humas dalam memecahkan permasalahan yang timbul dalam pelayanan ?

Masalah didalam pelayanan ini sangat komplit ya, dari internal sendiri hingga masalah dari masyarakat yang ditimbulkan selama pelayanan berjalan. Disini saya sangat banyak memiliki peran. Pertama sebagai jembatan komunikasi para divisi dengan pimpinan. Misalnya saja selama jam pelayanan atau kegiatan berlangsung internal memiliki kendala dalam menyelesaikan masalah, dan membutuhkan saya atau pihak humas untuk

melanjutkan komunikasi ke pimpinan demi mencapai pemecahan persoalan, tidak hanya itu tetapi juga bertugas sebagai penasehat dan panduan terhadap persoalan yang ada. Kenapanya karena untuk menyangkut kepentingan dan segala hak para pekerja bersangkutan dan diatur oleh humas. Jadi, kami disini sudah kayak nasi rames komplit, jadi teman, pimpinan pemecahan masalah, penghubung komunikasi dan masih banyak lagi perannya. Yang jelas rata-rata segala banyak melibatkan peran humas.

d. Bagaimana humas menyikapi permasalahan yang ada sebelumnya ?

Sebagai tangan kanan suatu instansi dalam menyikapi dinamika dalam proses pemecahan masalah, saya mengedepankan konsep dan ide dalam memerankan peran sebagai praktisi humas. Karna dengan ide yang terkonsep mampu mencapai titik dalam menyelesaikan permasalahan. Karna pihak humas dituntut untuk mampu memberikan solusi terbaik, cepat, tanggap dan memperhatikan kepentingan bersama demi menunjang keseimbangan berjalannya suatu instansi. Karna mengingat terutama dalam pelayanan sesuatu yang tidak dapat diraba, sentuh yang hanya dapat dilihat dan dirasakan. Maka dalam menanggapi permasalahan mensupport dan memperhatikan hak-hak dan kewajiban para frontliner demi menciptakan pelayanan yang terbaik.

9. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem solving process fasilitator)

a. Apa saja langkah-langkah yang humas lakukan dalam pemecahan masalah dalam pelayanan ?

Selalu berkoordinasi dengan manajemen yang di unit, berperan dalam meminimalisir permasalahan dalam pelayanan oleh karena itu saya mempunyai tanggung jawab untuk mengambil langkah strategis dan membuat suatu program dengan mengantisipasi suatu masalah.

b. Apakah cara tersebut sudah efektif dilakukan dalam memecahkan masalah pelayanan?

Setahun mampu memantau dan melihat sejauh mana pemahaman pengetahuan. Dengan demikian, hal ini pekerja mampu dan mempunyai kecakapan dalam cepat tanggap menghadapi komplek nasabah. Tidak hanya itu, pekerja atau frontliner juga mampu menjawab segala persoalan dengan cepat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah.

- c. Bagaimana humas membuat keputusan jangka panjang dan pendek agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien ?

Staff humas memiliki pesan dan kewenangan untuk membantu organisasi membangun dan memelihara berbagai hubungan dengan segala kepentingan untuk memastikan kelancaran operasional. Biasanya untuk membuat keputusan jangka panjang maupun pendek dianalisa terlebih dahulu, kemudian akan memberi usulan usulan program yang sebaiknya dilakukan untuk kelancaran pelayanan. Kemudian, rancangan program tersebut akan kita jadikan alternative kepada semua manajemen setelah di approve, maka saya akan mengadakan rapat bersama semua pimpinan untuk membahas program tersebut.

- d. Bagaimana humas dalam mengambil keputusan agar bisa membantu memecahkan persoalan komunikasi?

Dalam hal ini untuk mengambil keputusan tidak bisa mengambil tindakan dan keputusan sepihak. Dalam sekali setahun mengadakan forum grup diskusi dan forum peningkatan kinerja. Dan kegiatan ini merupakan salah satu langkah dan bahan untuk mempertimbangkan dalam menentukan keputusan. Karna didalam kedua kegiatan tersebut meliputi diskusi antara semua pekerja dan evaluasi kinerja. Biasanya akhir dari kegiatan tersebut para pekerja , saya humas dan pimpinan membuat sebuah komitmen dan kesepakatan bersama dalam satu tahun kedepan demi meningkatkan kinerja instansi.

- 10. Bagaimana sejarah dan kapan humas mabes polri mulai menggunakan media Instagram sebagai bahan pemberitahua informasi kepada publik? ”Polres Tangerang Selatan berdiri 2015 Agustus, dan mulai dari situ media sosial sudah dibuat”**
- 11. Apa menurut Bapak/Ibu dengan menggunakan media Instagram dapat mempertahankan citra Polri?**
“iya tentu saja, masyarakat bisa memulai sendiri kegiatan Polres Tangerang Selatan, secara tidak langsung citra itu akan terbentuk dengan sendirinya”
- 12. Bagaimana Bapak/Ibu menanggapi jika ada berita negative mengenai Polri?**
“counter opini kepada publik”
- 13. Bagaimana Bapak/Ibu menanggapi jika ada komentar negative di kolom komentar Instagram @humaspolrestangsel?**
“kami akan melakukan konfirmasi langsung dengan pihak tersebut, melalui kolom komentar atau kami tanyakan langsung via dm di media sosial”
- 14. Awalnya bagaimana citra yang ingin dibangun oleh Humas Polres Tangerang Selatan dimata publik? Dari pertama kali kepolisian ini ada terutama di Instagram @humaspolrestangsel**
”citra yang baik, dan citra yang transparan kepada masyarakat dan publik terutama masyarakat Kota Tangerang Selatan dan Kota Tangerang.
- 15. Siapa target sasaran Humas Polres Tangerang Selatan dalam upaya penyampaian informasi melalui Instagram? Berikan alasannya:**
“semua lapisan masyarakat”
- 16. Mengapa Polres Tangerang Selatan memilih Instagram dalam mempertahankan citra Polri? Berikan alasannya:**

“karena Instagram merupakan media sosial yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat, dan media tersebut sangat praktis digunakannya. Maka untuk menggiring opini publik mengenai citra Polres Tangerang Selatan sangat mudah melalui media sosial”

17. Citra instansi seperti apa yang Humas Polres Tangerang Selatan pilih?

Berikan alasannya:

“kami tidak memilih citra seperti apa sebenarnya, itu balik lagi kepada masyarakat yang akan menilai seperti apa. Jika ada hal yang tidak baik yang akan merusak citra kami akan segera memperbaiki akan hal itu”

18. Apa alasan Humas Polres Tangerang Selatan memilih citra tersebut?

Berikan alasannya:

“tidak ada alasannya”

19. Dimana saya masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai polri selain Instagram? Berikan alasannya:

”bisa melalui facebook, youtube, dan website Polres Tangerang Selatan”

20. Apa Polri sudah cukup puas dengan citra yang di dapat dari masyarakat untuk Polres Tangerang Selatan? Berikan alasannya:

“tentunya belum, kami tidak akan pernah merasa puas karena citra itu sangatlah penting bagi instansi Polres Tangerang Selatan. maka dari itu kami selalu memberikan informasi dan pelayanan yang baik”

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Bripka Rudiyanto
Jabatan : PS. Kasubsi PIDM
Pendidikan : -
Tanggal : 21 July 2022
Waktu : 12.00 wib
Tempat : Polres Tangerang Selatan

Pertanyaan Penelitian

Transkrip Wawancara Informan

1. Sudah berapa lama bapak/ibu bekerja di Divisi Humas Polres Tangerang Selatan?

saya menjabat sebagai Kasubsi Humas Polres Tangerang Selatan selama 1,5 tahun lebih”

2. Bagaimana citra yang ingin dibangun oleh Humas Polres Tangerang Selatan melalui media Instagram?

ingin selalu memberikan informasi dan pelayanan melalui media dengan baik yang akan menggambarkan citra itu sendiri dari masyarakat

3. Secara spesifik, hal apa saja yang dilakukan guna mengelola citra dan mengumpulkan opini publik? Melalui media Instagram?

kami melakukan banyak hal, dari hal mengupdate kegiatan anggota kepolisian di Polres Tangerang Selatan atau diluar Polres, dan kegiatan kepolisian lainnya juga kami update agar masyarakat tau apa saja yang dilakukan oleh pihak kepolisian

4. Apa saja yang menjadi tugas Humas Polres Tangerang Selatan dalam mempertahankan citra?

mempublikasi dengan transparan kegiatan Polres Tangerang Selatan melalui sosial media yang dimiliki Polres Tangsel, dari Instagram, facebook, youtube, dan website

5. Adakah peran yang spesifik dalam tugas yang di jalankan Humas Polres Tangerang Selatan dalam mempertahankan citra?

selalu memberikan informasi terkait kegiatan Polres Tangerang Selatan dengan transparan kepada masyarakat melalui media, agar masyarakat tau apa saja yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Tangerang Selatan

6. Sebagai Teknisi Komunikasi atau Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,

a. Bagaimana peran Teknisi Komunikasi atau Humas dalam mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan pada Social Media? jika dihadapkan oleh teknisi komunikasi sendiri, mereka harus lebih kreatif untuk memberikan informasi, karena tuntutan sekarang banyak hal – hal yang sebelumnya dilakukan dengan virtual, dalam arti tidak dapat tatap muka sebelumnya, serta butuh cara berkomunikasi yang baik dan secara jelas, lebih mudah dipahami, dan lebih efektif pastinya. Dan ini menjadi tantangan bagi mereka Teknisi Komunikasi tersebut untuk mencari ilmu agar lebih kreatif dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat

b. Bagaimana cara Teknisi Komunikasi atau Humas Polres Tangerang Selatan dalam menulis materi – materi tersebut?

secara untuk saat ini Polres Tangerang Selatan kita lebih menitik beratkan kepada sesuatu yang visual agar mudah di dengar dan mudah di lihat, apalagi disaat pandemi awal kemarin kami dengan jurnalis harus bersinergis dalam menyampaikan pesan di media sosial tetapi

kami juga tidak menekankan terhadap itu melainkan kami lebih melayani hal – hal yang lebih praktis

- c. Apakah Teknisi Komunikasi atau Humas harus mampu mengembangkan Social Media Polres Tangerang Selatan agar isinya menarik dalam mengelola sebuah data yang akan disebar luaskan kepada publik?

ya semestinya demikian, terkait untuk website itu bukan hanya semata – mata dikaitkan oleh teknisinya akan tetapi bahwa fasilitasnya, seberapa fasilitasnya yang tersedia agar bisa di siapkan untuk Polres Tangerang Selatan jujur itu masih selalu kami tingkatkan

- d. Untuk menulis Press Release itu sudah menjadi tugas seseorang Teknisi Komunikasi Polres Tangerang Selatan, kira – kira isi dari Press Release itu biasanya apa saja?

selama ini menulis press release tentu saja hal – hal kepada yang bersifat pokok yang memang ingin di informasikan atau di promosikan, yang utama ialah sesuatu yang bersifat informasi yang detail mengenai kasus bahkan mengenai Polres Tangerang Selatan biasanya, jika ada sesuatu kasus atau kegiatan yang dilakukan yang khususnya akan kita sebar pada masyarakat mengenai informasi secara detailnya dan itulah yang akan dibuat press release dan kami akan membuat secara mendetail dan ringkas mungkin, semenarik mungkin, dan point – point penting untuk menjadi daya tarik yang akan mengangkat citra Polres Tangerang Selatan terhadap masyarakat, seperti itu

- e. Kira – kira untuk Teknisi Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan, perlu pengupayaan yang maksimal apa, dalam menjalin hubungan pada publik eksternal?

perlu sekali, akan tetapi Polres Tangerang Selatan ini kami memiliki SDM yang terbatas dengan jumlah yang memang kita ingin capai, mungkin SDM nya masih perlu pengembangan karena keberadaam mereka tidak banyak, dengan begitu mereka memperkenalkan Polres Tangerang Selatan dengan cara sharing ke media melalui group whatsapp dengan cara menginformasikannya, dengan keterbatasan disaat pandemi. Pada intinya kami harus tetap memberikan informasi kepada masyarakat secara mendetail dan jelas se jelasnya

7. Sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,

- a. Bagaimana peran Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan?

kami juga sebagai pelaku yang berada di fasilitator komunikasi memiliki tugas tanggung jawab untuk fasilitasi dalam komunikasi sesuai bidangnya masing – masing, di beberapa seksii Polres Tangerang Selatan disini juga memiliki beberapa cara atau gaya komunikasi masing -masing dalam memberikan informasinya kepada publik ataupun secara ke dinasan karena juga berbeda – beda dalam memberikan atau menyampaikan informasi terkait dengan apa yang masyarakat dan media tanyakan pada Pihak Polres Tangerang Selatan, nah disitu juga harus mampu dalam berkomunikasi apapun itu meskipun disini harus mengikuti aturannya terlebih dahulu setiap apa yang ingin disampaikan kepada masyarakat atau media”

- b. apakah Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus tetap menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi agar tetap bertahan citra Polres Tangerang Selatan?

pastinya, yang Namanya komunikasi itu tetap harus berjalan, karena kita dalam kehidupan ini memiliki suatu kebutuhan, lalu untuk kebutuhan tersebut orang juga harus berupaya untuk berkomunikasi,

kita memiliki media sosial yang bisa dimanfaatkan atau digunakan untuk itu kami harus tetap mengoptimalkan untuk berkomunikasi menggunakan media sosial atau elektronik dalam memberikan informasi

- c. Apakah sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan memiliki cara lain dalam hal menjalin hubungan baik antara eksternal dan internal?

dalam menjalin hubungan baik entah pada siapapun tentu kita harus membuat suasana yang nyaman terlebih dahulu, setelah itu kami juga harus menjaga sebuah hubungan baik antara media maupun organisasi lainnya agar menciptakan keterkaitan yang sangat erat

- d. Biasanya sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan pasti melaporkan setiap hasil survey opini public, lantas pada Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus seperti apa dalam menanggapi terkait jika ada opini public yang tidak baik pada Polres Tangerang Selatan?

kalau dari saya sendiri, langsung saja ke pihak Polres Tangerang Selatan agar tidak ada tumpang tindih, agar sama -sama enak saja, jelaskan apa yang memang menjadi kendala, atau problem kalau memang ada bisa bertemu pada kami dan dikomunikasikan dengan baik, jika memang ada kekurangan dari kami ya kami terima, ya gunanya untuk masukan bagi kami agar ke depannya akan lebih baik lagi

- e. Sebagai Fasilitator Komunikasi Humas Polres Tangerang Selatan harus selalu update tentang informan terbaru, lalu bagaimana seorang Teknisi Komunikasi untuk mendapatkan informasi terbaru?

jika mengenai hal – hal yang harus selalu di update tentang informasi mengenai Polres Tangerang Selatan atau kasus – kasus yang sedang dijalankan itu kami diharuskan selalu update akan hal itu, karena

informasi yang akan kami sampaikan adalah informasi – informasi penting yang akan dilihat dan dibaca oleh masyarakat

8. Faktor Pendukung Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,

- a. Apakah fasilitas pelayanan di Polres Tangerang Selatan sudah cukup maksimal?

Jika ditanyakan pada pihak internal itu sangat subjektif, apabila untuk fasilitas pelayanan Polres Tangerang Selatan sudah cukup maksimal atau belum. Itu kami kembalikan lagi kepada masyarakat yang mengunjungi Polres Tangerang Selatan. Tentunya kami pihak internal Polres Tangerang Selatan selalau berusaha sesuai kapasitas kemampuan kami untuk memberikan fasilitas yang baik untuk masyarakat.

- b. Kira – kira Polres Tangerang Selatan ini sudah memberikan yang terbaik untuk masyarakat?

Jika ditanyakan kepada pihak internal itu sangat subjektif, apabila kami melakukan hal apa saja untuk masyarakat kami selalu berusaha yang kami lakukan adalah yang terbaik untuk masyarakat kota Tangerang selatan, dari segi pelayanan, informasi, bahkan untuk penanganan kasus – kasus yang ada di kota Tangerang Selatan tetapi itu balik lagi penilaian masyarakat pada kami seperti apa, jika kami masih kurang dan dapat masukan itu yang akan jadi evaluasi kami kedepannya.

- c. Selama ini apakah Polres Tangerang Selatan masih bertahan citranya?

Jika ditanyakan kepada pihak internal kami akan menjawab citra pasti baik. Tetapi citra ini yang menilai masyarakat, dari penilaian masyarakat akan membuat citra kami bernilai seperti apa. Tetapi kami pihak internal akan selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat

- d. Polres Tangerang Selatan terkenal dengan update informasi di social media, apakah sampai sekarang tetap up to date setiap harinya?
ya sangat perlu hal – hal informasi yang terupdate di media sosial Polres Tangerang Selatan, dikarenakan guna untuk memperbaiki dan memberika citra yang positif kepada polres Tangerang Selatan
- e. Apakah Polres Tangerang Selatan memberikan informasi untuk public dengan sangat jelas dan detail?
jelas dan detail, saya bilang itu balik lagi dengan yang Namanya komunikasi, kita berupaya memberikan informasi itu secara jelas dan detail sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan ya jadi detailnya itu kan relative sebetulnya targetnya apa, maksudnya ap aitu harus jelas

9. **Faktor Penghambat Humas Polres Tangerang Selatan untuk mempertahankan citra,**

- a. Untuk faktor penghambat, pihak Polres Tangerang Selatan sangat lambat dalam memperbarui system yang sudah update, lalu mengapa?
dilihat terlebih dahulu seperti apakah lambatnya dimana jadi banyak hal yang harus dikoordinasikan terlebih dahulu, jika memang pihak eksternalnya itu mengatakan untuk hal positif kami juga akan menjadikan sebuah hal masukan seperti itu segera kami bereskan agar menjadi kenyamanan di Polres Tangsel
- b. Dengan hal lain, kurangnya skill pihak internal Polres Tangerang Selatan dalam membuat hal – hal informasi dengan menarik, lalu mengapa?
untuk skill sdm sendiri kami sudah berusaha secara kompeten, dan skill itu sangat kami perlukan agar kami dapat memberikan informasi secara detail dan terperinci kepada masyarakat agar masyarakat paham akan hal yang kami infokan di social media maupun website Polres Tangerang Selatan

- c. Dari segi pendanaan, Polres Tangerang Selatan mendapatkan dana dari pemerintah, apakah dana tersebut digunakan dengan baik?
tentu saja dana yang diberikan selalu kami Kelola dengan baik dan selalu ada catatannya, dan pihak keuangan pun membuat RAB jadi segala yang diperlukan atau dikeluarkan dananya sudah tercatat rapih.

10. Kegiatan apa saja yang sudah dilakukan Humas Polres Tangerang Selatan dalam media relations?

”Polres Tangerang Selatan melakukan kerja sama dengan media, jika ada kegiatan kami membuat press cone dengan teman – teman media”

11. adakah perubahan terhadap citra Instansi kepolisian setelah melakukan media relations? Khususnya setelah menggunakan Instagram Humaspolrestangsel?

”tentu jelas ada, masyarakat jadi lebih mudah melihat informasi mengenai Polres Tangerang Selatan karena adanya media sosial, dan disitulah juga pasti membangun Citra yang baik dari masyarakat”

12. Bagaimana sejarah dan kapan humas mabes polri mulai menggunakan media Instagram sebagai bahan pemberitahua informasi kepada publik?

”Polres Tangerang Selatan berdiri 2015 Agustus, dan mulai dari situ media sosial sudah dibuat”

13. Apa menurut Bapak/Ibu dengan menggunakan media Instagram dapat mempertahankan citra Polri?

“iya tentu saja, masyarakat bisa memilai sendiri kegiatan Polres Tangerang Selatan, secara tidak langsung citra itu akan terbentuk dengan sendirinya”

14. Bagaimana Bapak/Ibu menanggapi jika ada berita negative mengenai Polri?

“counter opini kepada publik”

15. Bagaimana Bapak/Ibu menanggapi jika ada komentar negative di kolom komentar Instagram @humaspolrestangsel?

“kami akan melakukan konfirmasi langsung dengan pihak tersebut, melalui kolom komentar atau kami tanyakan langsung via dm di media sosial”

16. Awalnya bagaimana citra yang ingin dibangun oleh Humas Polres Tangerang Selatan dimata publik? Dari pertama kali kepolisian ini ada terutama di Instagram @humaspolrestangsel

”citra yang baik, dan citra yang transparan kepada masyarakat dan publik terutama masyarakat Kota Tangerang Selatan dan Kota Tangerang.

17. Siapa target sasaran Humas Polres Tangerang Selatan dalam upaya penyampaian informasi melalui Instagram? Berikan alasannya:

“semua lapisan masyarakat”

18. Mengapa Polres Tangerang Selatan memilih Instagram dalam mempertahankan citra Polri? Berikan alasannya:

“karena Instagram merupakan media sosial yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat, dan media tersebut sangat praktis digunakannya. Maka untuk menggiring opini publik mengenai citra Polres Tangerang Selatan sangat mudah melalui media sosial”

19. Citra instansi seperti apa yang Humas Polres Tangerang Selatan pilih? Berikan alasannya:

“kami tidak memilih citra seperti apa sebenarnya, itu balik lagi kepada masyarakat yang akan menilai seperti apa. Jika ada hal yang tidak baik yang akan merusak citra kami akan segera perbaiki akan hal itu”

20. Apa alasan Humas Polres Tangerang Selatan memilih citra tersebut?

Berikan alasannya:

“tidak ada alasannya”

21. Dimana saya masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai polri selain Instagram? Berikan alasannya:

”bisa melalui facebook, youtube, dan website Polres Tangerang Selatan”

22. Apa Polri sudah cukup puas dengan citra yang di dapat dari masyarakat untuk Polres Tangerang Selatan? Berikan alasannya:

“tentunya belum, kami tidak akan pernah merasa puas karena citra itu sangatlah penting bagi instansi Polres Tangerang Selatan. maka dari itu kami selalu memberikan informasi dan pelayanan yang baik”

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dicky Aprilianto
Jabatan : Staff Tata Usaha Kementerian Pekerja Umum
Pendidikan : S1 Akuntansi
Tanggal : 20 July 2022
Waktu : 19.00 wib
Tempat : Resto Situ Gintung

Pertanyaan Penelitian:

Transkrip Wawancara Informan III dan IV

1. Sudah berapa lama anda mengikuti Instagram @humaspolrestangsel?

” 2 tahun lebih”

2. Bagaimana menurut anda pandangan masyarakat terhadap polri saat ini?

“pandangan saya sebagai masyarakat semenjak majunya informasi menjadi semakin baik , semakin positif”

3. Mengapa anda menfollow akun Instagram @humaspolrestangsel?

“agar saya mendapatkan informasi terupdate terkait pelayanan dan berita terkini dan juga kegiatan – kegiatan kepolisian polres Tangerang selatan”

4. Harapan apa yang anda inginkan setelah menfollow Instagram @humaspolrestangsel?

“harapan saya agar info – info terkini mengenai kegiatan – kegiatan polres Tangerang selatan bisa tersampaikan bahkan bisa diukut sertakan menyebar luaskan info – info terkini tentang kepolisian dan polres Tangerang selatan”

5. Apakah menurut anda informasi yang di berikan oleh @humaspolrestangsel sudah cukup?

“sangat cukup”

6. Bagaimana pandangan anda terhadap citra polri?

“pandangan saya terhadap citra polri itu sendiri sangat baik setelah berkembangnya teknologi informasi di era saat ini”

7. Apakah informasi yang diberikan oleh @humaspolrestangsel membantu anda mencari informasi yang anda butuhkan?

“sangat membantu”

8. Hal apa yang anda inginkan dari polri kedepannya?

”lebih mengembangkan terus teknologi informasinya”

9. Apakah menurut anda informasi yang di berikan oleh @humaspolrestangsel sudah jelas?

“sangat jelas”

10. bagaimana menurut anda citra Polres Tangerang Selatan?

“baik, karena terbukanya informasi dan kemajuan teknologi saat ini”

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Zalfaa Adelia Fairuz
Jabatan : Serkertaris Mandiri Prioritas
Pendidikan : SMA
Tanggal : 20 July 2022
Waktu : 19.00 wib
Tempat : Resto Situ Gintung

Pertanyaan Penelitian:

Transkrip Wawancara Informan III dan IV

1. Sudah berapa lama anda mengikuti Instagram @humaspolrestangsel?

” 4 tahun lebih”

2. Bagaimana menurut anda pandangan masyarakat terhadap polri saat ini?

“pandangan saya sebagai masyarakat semenjak majunya informasi menjadi semakin baik , semakin positif dibandingkan dahulu ya”

3. Mengapa anda menfollow akun Instagram @humaspolrestangsel?

“agar saya mendapatkan informasi terupdate terkait pelayanan dan berita terkini dan juga kegiatan – kegiatan kepolisian polres Tangerang selatan”

4. Harapan apa yang anda inginkan setelah menfollow Instagram @humaspolrestangsel?

“harapan saya ketika mengikuti Instagram tersebut saya ingin mendapatkan berita – berita terkini, mengenai kasus yang ada dikota Tangerang selatan,

kegiatan kepolisian, bahkan info mengenai lalu lintas pun saya ingin dapatkan ketika saya mengikuti akun tersebut”

5. Apakah menurut anda informasi yang di berikan oleh @humaspolrestangsel sudah cukup?

“sangat cukup”

6. Bagaimana pandangan anda terhadap citra polri?

“pandangan saya terhadap citra polri itu sendiri sangat baik, mungkin setelah berkembangnya teknologi informasi di era saat ini”

7. Apakah informasi yang diberikan oleh @humaspolrestangsel membantu anda mencari informasi yang anda butuhkan?

“sangat membantu”

8. Hal apa yang anda inginkan dari polri kedepannya?

”lebih mengembangkan terus teknologi informasinya agar masyarakat semakin tau apa saja yg dikerjakan oleh polres Tangerang selatan, lebih sigap dalam menangani kasus yang ada, dan membantu masyarakat Tangerang selatan untuk kenyamanannya dan tentu saja harus ditingkat melindungi masyarakat”

9. Apakah menurut anda informasi yang di berikan oleh @humaspolrestangsel sudah jelas?

“sangat jelas”

10. bagaimana menurut anda citra Polres Tangerang Selatan?

“baik, karena terbukanya informasi mungkin karena dibantu oleh kemajuan teknologi saat ini ya”

DOKUMENTASI FOTO
KEGIATAN WAWANCARA DENGAN INFORMAN DAN TRIAGULASI



Foto saat Wawancara Bersama Serkertaris Kasie Humas Polres Tangerang Selatan



Foto saat Wawancara Bersama Briptu Rudiyanto PS kasubsi Polres Tangerang Selatan



**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
NOMOR: 86 TAHUN 2022**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING BAGI MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

Menimbang : Bahwa untuk membina mahasiswa yang sedang menyusun skripsi perlu ditunjuk Dosen Pembimbing.

- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-undang No : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Peraturan Pemerintah RI No : 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No : 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor : 02/PED/1.0/B/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
 6. Statuta Universitas Muhammadiyah Jakarta.
 7. Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta Nomor : 329 Tahun 2017 tentang Kurikulum Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP-UMJ.
 8. Peraturan Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta Nomor : 297 Tahun 2010 tentang Pedoman Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir Mahasiswa.
 9. Surat Keputusan Dekan FISIP-UMJ Nomor : 28 tahun 2004 tanggal 25 Agustus 2004 tentang Prosedur Bimbingan dan Ujian Skripsi FISIP-UMJ.
 10. Surat Keputusan Dekan FISIP-UMJ Nomor : 23 tahun 2013 Tanggal 14 September 2013 tentang Pengangkatan Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi FISIP-UMJ.
 11. Peraturan Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta Nomor : 626 Tahun 2021 tentang Petyaratan Dosen Pembimbing dan Penguji Tugas Akhir, Skripsi, Tesis dan Disertasi di Universitas Muhammadiyah Jakarta.
 12. Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta Nomor: 405 Tahun 2021 Tertanggal 11 Agustus 2021, tentang Pengangkatan Dekan FISIP - UMJ Periode 2021-2024.

Memperhatikan : Hasil rapat Program Studi Ilmu Komunikasi dalam komisi pembimbing skripsi yang diketuai oleh Dekan.

Menetapkan : **MEMUTUSKAN**
Menunjuk dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang namanya tercantum dalam kolom 2 (dua) di bawah ini untuk bertindak sebagai pembimbing skripsi mahasiswa yang namanya tersebut dalam kolom 4 (empat).

No	Nama Dosen	Tugas	Bagi Mahasiswa
1	2	3	4
	Dr. Nani Nurani Muksin, M.Si.	Pembimbing	Menur Tadahsih (2017140080)
Judul : Pengaruh Program Pinjaman Online BFI Selfi Terhadap Citra Perusahaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk (Studi Pada Konsumen Program BFI Selfi).			

dengan ketentuan sebagai berikut:

- Pertama** : Tugas pemberian bimbingan terhitung mulai sejak tanggal diterbitkannya Surat Keputusan ini dan berlaku selama 6 (enam) bulan.
- Kedua** : Apabila kelak di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.
- Kutipan** : Diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 April 2022

Dekan,

Dr. Evi Satispi, M.Si.

Tembusan Yth.:
1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
2. Kepala Sub. Bag. Keuangan
3. Arsip.



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
Terkemuka, Modern, dan Islami

Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Politik
Ilmu Komunikasi
Magister Ilmu Administrasi
Magister Ilmu Komunikasi
Magister Ilmu Politik



Nomor : 212 /F.1-UMJ/VII/2022
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

19 Juli 2022

Kepada Yth
Humas Polres Tangerang Selatan
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a kami sampaikan semoga kita semua dalam keadaan sehat walafiat, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Selanjutnya kami informasikan, bahwa dalam rangka penulisan skripsi sebagai tugas akhir Sdr. Menur Tadasih NPM 2017140080 mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta bermaksud mendapatkan informasi dan data yang terkait dengan judul skripsinya.

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya dapat membantu mahasiswa kami tersebut dalam memperoleh data yang diperlukan. Adapun judul skripsi dari mahasiswa tersebut ialah "Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian (Studi Deskriptif Pada Sosial Media Instagram @Humaspolrestangsel)".

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Evi Satupi, M.Si