

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam setiap organisasi, instansi maupun lembaga pemerintahan memerlukan adanya sebuah citra yang positif, baik dari masyarakat atau publiknya maupun dari para pegawai yang berada di dalam lembaga tersebut. Sebuah citra positif dapat terbentuk karena adanya peran penting dari Humas (hubungan masyarakat) yang ada di dalam organisasi, instansi maupun lembaga pemerintahan. Humas dalam sebuah organisasi maupun instansi memiliki peran yaitu sebagai divisi yang mengatur terciptanya sebuah komunikasi dua arah atau timbal balik antara sebuah lembaga dengan publiknya, publik digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai berhasil atau tidaknya suatu komunikasi yang di tunjukan untuk meningkatkan sebuah citra.

Humas juga berperan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta harmonis dengan publiknya, hal tersebut bertujuan agar dapat memperoleh *image* atau citra yang baik dan adanya rasa saling percaya antara sebuah organisasi atau instansi dengan publiknya. Hal ini berlaku juga pada lembaga pemerintahan, yang dimana memiliki peran yang sama seperti peran humas pada umumnya, yaitu untuk meningkatkan sebuah citra yang ada pada lembaga tersebut.

Salah satu lembaga pemerintahan yang membutuhkan peran humas dalam meningkatkan citranya, ialah Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki tugas untuk melindungi dan memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat. Selain itu polisi juga memiliki tugas untuk memberikan rasa aman dan juga menjaga ketertiban pada lingkungan masyarakat, polisi diharuskan untuk menciptakan kedekatan dengan masyarakatnya agar dapat tercipta hubungan yang baik dan juga harmonis

antara polisi dan masyarakat. Hal tersebut juga dilakukan agar masyarakat dapat bekerjasama dengan polisi guna memberantas berbagai aksi kejahatan maupun pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang terjadi dilingkungan masyarakat. Bentuk kerjasama yang dilakukan antar masyarakat dengan polisi dilakukan agar dapat terciptanya kondisi yang aman serta kondusif di negara Indonesia.

Seperti lembaga pada umumnya Lembaga Kepolisian negara Republik Indonesia juga melakukan sebuah komunikasi timbal balik atau komunikasi dua arah antara lembaga dengan publiknya dengan cara berbagi informasi, ajakan, maupun himbauan melalui berbagai saluran mulai dari media sosial, seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, selain itu juga informasi disebar oleh humas melalui berbagai media online dan melalui kegiatan *press release* serta melalui media cetak yaitu majalah dan koran Tribata maupun melalui *Website* resmi yang dimiliki oleh Lembaga Kepolisian. Hal tersebut dilakukan dengan gencar oleh Divisi Humas Polri agar informasi yang disebarkan melalui internet maupun media cetak dapat sampai kepada masyarakat dan hal tersebut juga dapat meningkatkan citra kepolisian di mata masyarakat.

Agar terciptanya citra yang positif di mata masyarakat, maka sangat diperlukan adanya peran dari Divisi Humas Polri kepada Humas Polri yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia termasuk juga pada Humas yang berada di Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), maupun pada Kepolisian Sektor (Polsek) dalam melakukan perannya sebagai humas untuk meningkatkan citra lembaga melalui berbagai kegiatan, salah satunya melalui kegiatan *community relations*.

Community relations merupakan suatu usaha membina interaksi antara perusahaan, lembaga atau organisasi dengan lingkungan untuk menciptakan saling pengertian dan saling memiliki, perusahaan memahami kebutuhan lingkungannya dan lingkungan juga dapat

merasakan manfaat akan keberadaan perusahaan tersebut di wilayah mereka (Zubair, 2020).

Kegiatan *community relations* yang dilakukan oleh Divisi Humas Polri bersama Humas Polda, Polres, maupun Polsek yang berada di bawah jajaran Divisi Humas Polri. Kegiatan *community relations* yang dilakukan tersebut ialah dengan membuat sebuah program Sambang Kamtibmas, Jumat curhat, dan juga Jumat berkah. Dengan adanya kegiatan *community relations*, hal tersebut dilakukan guna menciptakan adanya rasa saling pengertian dan saling memiliki antara lembaga kepolisian dengan masyarakat sekitar.

Seperti halnya yang dilakukan oleh Divisi Humas Polri, humas yang tersebar pada Lembaga Kepolisian Daerah (Polda) juga melakukan atensi kepada Polres yang berada di bawah jajarannya untuk melaksanakan kegiatan yang telah di atensikan oleh Divisi Humas Polri. Salah satu Lembaga Kepolisian Daerah yang melaksanakan kegiatan tersebut, ialah Polda Banten yang saat ini membawahi 7 Polres, yaitu Tangerang, Tangerang Selatan, Serang, Serang Kota, Cilegon, Lebak, Pandeglang. Kegiatan yang telah dilakukan oleh Polres yang berada di bawah jajaran Polda Banten dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Perbandingan antar Polres di wilayah Banten

No.	POLRES	Kegiatan	Keaktifan di media sosial
1.	Tangerang Selatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumat curhat 2. Jumat berkah 3. Sambang kamtibmas 4. Layanan Pengaduan oleh tim humas dan juga melalui call center 110 5. Kegiatan Live instagram (Ungkap kasus) 6. Melakukan publikasi kegiatan di media sosial (meme, vidio) 	<p>Instagram : @humasrestangsel (aktif hingga saat ini)</p> <p>Facebook : Humasrestangerangselatan (aktif hingga saat ini)</p> <p>Twitter : @sihumas_tangsel</p>

			(aktif hingga saat ini)
2.	Tangerang	HUMAS TIDAK AKTIF DALAM MEDIA SOSIAL MILIKNYA	<p>Instagram : @humaspolrestatangerang (aktif terakhir 25 januari 2023)</p> <p>Facebook : Humas Polresta Tangerang (aktif terakhir 1 Mei 2023)</p> <p>Twitter : @humaspolrestat1 (aktif terakhir 27 Nov 2021)</p>
3.	Serang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumat curhat 2. Tidak ada kegiatan jumat berkah 3. Tidak ada kegiatan sambang kamtibmas 4. Tidak ada layanan pengaduan oleh tim humas 5. Tidak melakukan live instagram saat untkap kasus 6. Melakukan publikasi kegiatan di media sosial (meme, vidio) 	<p>Instagram : @humaspolresserang (aktif hingga saat ini)</p> <p>Facebook : Humaspolresserang (baru aktif di tahun 2023, dan hanya memiliki hanya 3 postingan)</p> <p>Twitter : @HumasResSerang (tidak aktif sejak 23 maret 2022)</p>
4.	Serang kota	HUMAS TIDAK AKTIF DALAM MEDIA SOSIAL MILIKNYA	<p>Instagram : @humaspolresserangkota (tidak aktif sejak 18 des 2019)</p> <p>Facebook : Humaspolres Serangkota (tidak aktif sejak 1 okt 2021, dan hanya memiliki hanya 1 postingan)</p> <p>Twitter : Tidak memiliki akun twitter</p>
5.	Cilegon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumat curhat 2. Tidak ada kegiatan jumat berkah 3. Tidak ada kegiatan sambang kamtibmas 	<p>Instagram : @humaspolrescilegon (aktif hingga saat ini)</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Tidak ada Layanan pengaduan khusus dari humas, hanya melalui layanan 110 5. Tidak melakukan live instagram saat ungkap kasus 6. Melakukan publikasi kegiatan di media sosial (meme, vidio) 	<p>Facebook : Humas polres cilegon (tidak aktif sejak 30 mei 2023)</p> <p>Twitter : Tidak memiliki akun twitter</p>
6.	Lebak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumat curhat 2. Tidak ada kegiatan jumat berkah 3. Sambang kamtibmas 4. Tidak ada layanan pengaduan khusus dari humas 5. Kegiatan live instagram (ungkap kasus) 6. Melakukan publikasi kegiatan di media sosial (meme, vidio) 	<p>Instagram : @humaspolreslebak (aktif hingga saat ini)</p> <p>Facebook : Humaspolreslebak (aktif terakhir 20 juli 2023)</p> <p>Twitter : Tidak memiliki akun twitter</p>
7.	Pandeglang	HUMAS TIDAK AKTIF DALAM MEDIA SOSIAL MILIKNYA	<p>Instagram : @humas_polrespandeglang (aktiif terakhir 8 agustus 2021)</p> <p>Facebook : Tidak memiliki akun facebook</p> <p>Twitter : Tidak memiliki akun twitter</p>

Berasarkan data yang diperoleh melalui media sosial, Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan atau Polres Tangsel dinilai terlihat lebih aktif dalam melakukan penyebaran informasi melalui media sosial seperti pada *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*, dan Humas Polres Tangsel juga aktif dalam melakukan berbagai kegiatan yang telah di atensikan oleh Divisi Humas Polri seperti dalam kegiatan *community relations*, yaitu pada kegiatan Sambang kamtibmas, Jumat curhat, dan juga Jumat berkah, dibanding dengan Polres-polres lain yang berada di wilayah Banten, Humas Polres Tangsel lebih aktif dalam melakukan berbagai kegiatan ajakan maupun himbauan kepada seluruh masyarakat yang berada di

wilayah Tangerang Selatan dan sekitarnya. Melalui data diatas, dapat juga dilihat bahwa Humas Polres Tangsel telah menyebarkan informasi tersebut melalui berbagai *platform* media sosial seperti *Instagram, Facebook, Twitter*.

Selain melalui platform media sosial, humas Polres Tangsel juga aktif dalam penyebaran berita melalui *Website* resmi Polres Tangsel yang di dalamnya berisi berbagai informasi yang berkaitan dengan Polres Tangsel, mulai dari berita mengenai kegiatan keseharian seperti Apel, maupun kegiatan sosial yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel, berita mengenai pengungkapan kasus hingga informasi atau berita yang ada pada Polsek yang berada di bawah naungan Polres Tangsel, serta informasi terkait satuan fungsi kerja Polres Tangsel, mulai dari Sat Binmas, Sat Res Narkoba, Sat Lantas, Sat Reskrim, Sat Sabhara, hingga informasi mengenai pelayanan masyarakat seperti sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT), pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), izin keramaian dan pembuatan surat izin mengemudi (SIM).

Berbagai informasi serta berita yang diberikan oleh Polres Tangsel tersebut dilakukan oleh Humas hal tersebut dilakukan agar dapat terciptanya kedekatan antara polisi dengan masyarakatnya sehingga Humas Polres Tangsel harus selalu memaksimalkan tugasnya sesuai dengan visi dan misi serta tujuan dalam menjalani tugas dan juga kewajibannya.



Gambar 1.1

Website resmi milik Polres Tangerang Selatan

Sumber : <https://restangsel.id/>

Selain menggunakan media sosial dan juga *website* dalam menyebarkan suatu informasi atau berita kepada publik guna mendapatkan citra yang baik dan positif dimata publik atau masyarakat, humas Polres Tangsel juga melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan citranya tersebut dengan terjun langsung dalam menjalin komunikasi yang baik dengan publik eksternal, hal tersebut dilakukan dengan cara melakukan kegiatan yang berhubungan dengan wartawan seperti melalui kegiatan *press conference*, *talkshow*, dan juga melakukan wawancara elektronik.

Kemudian selain memiliki hubungan yang baik dengan para wartawan, humas juga dituntut untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, yaitu melalui kegiatan *community relations* yang dilakukan oleh humas, kegiatan tersebut ialah dengan mengunjungi RT dan RW melalui kegiatan sambang katibmas (keamanan, ketertiban masyarakat) dan juga kegiatan Jumat curhat. kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan oleh humas guna mendengarkan berbagai permasalahan yang

dialami oleh masyarakat yang berkaitan dengan hukum, selain itu humas juga memberikan himbauan, kebijakan-kebijakan, maupun program kegiatan yang dilakukan oleh Polres Tangsel. Humas Polres Tangsel juga memiliki layanan pengaduan melalui nomor *Whatsapp*, *direct message Instagram*, dan juga melalui *Email* yang telah di sebar melalui *Instagram* milik humas Polres Tangsel.

Kepolisian sebagai lembaga pemerintah sering kali di sorot oleh masyarakat dalam menjalankan tugasnya, namun Lembaga Kepolisian masih kurang dipercayai oleh masyarakat, sudah lama berkembang persepsi negatif yang diberikan oleh masyarakat terhadap Lembaga Kepolisian, bahwa aparat kepolisian melakukan tindakan yang dimana sering melakukan penyalahgunaan wewenang, melakukan korupsi, dan pelayanan publik yang diberikan masih kurang baik, serta adanya oknum polisi yang tersangkut berita negatif karena melakukan tindak pidana yang melanggar hukum.

Dilansir dari kompasiana.com, Beberapa waktu lalu Kepolisian Negara Republik Indonesia, diterpa pemberitaan negatif yang mengakibatkan citra kepolisian di mata masyarakat menurun dikarenakan adanya kasus penembakan Brigadir Yoshua Hutabarat yang dilakukan oleh petinggi Polri, Irjen Ferdy Sambo yang memiliki jabatan sebagai Kadiv Propam Polri beserta beberapa anggota Polri lainnya menjadi tersangka setelah adanya kasus ini, hingga sampai saat ini kasus tersebut masih dalam proses pengadilan. Tidak lama setelah kasus Ferdy Sambo, Irjen Tedy Minahasa selaku Kapolda Jawa Timur yang baru beberapa minggu di lantik, tertangkap akibat kasus narkoba. Hingga saat ini Polri memiliki banyak sekali pemberitaan negatif atau prasangka serta penilaian negatif dari masyarakat. Belum lama ini ada pula vidio viral terkait pungutan liar kepada masyarakat yang tersebar luas akibat ulah oknum anggota kepolisian. Tentunya hal ini yang membuat masyarakat semakin memandang buruk pihak kepolisian hanya karena ulah oknum tersebut.

Tidak sedikit masyarakat berkomentar melalui sosial media dengan membuat hastag #kamitidakpercayapolisi.



Gambar 1.2

Komentar salah satu masyarakat melalui twitter

Sumber : mobile.twitter.com/sabanabana5/status/155072359915717

Akibat dari kasus-kasus tersebut, hal ini berimbas pula pada citra Kepolisian Resor Tangerang Selatan atau Polres Tangsel dalam melakukan berbagai aksi memberantas kejahatan, salah satunya ialah dalam unggahan berita di media sosial *Instagram* pada akun @Tangsel.life yang berkaitan dengan kinerja Polres Tangsel dalam *press conference* pada Jumat 30/09/2022 dalam pengungkapan kasus penangkapan pelaku perampokan bersenjata api di toko Emas Sinar Mas ITC Serpong yang telah di ringkus oleh polisi, tidak sedikit orang yang berkomentar mengaitkan antara kinerja cepat dan presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan) yang dilakukan oleh Polres Tangsel dengan kasus Ferdy Sambo.



Gambar 1.3

Komentar masyarakat terkait kinerja Polres Tangsel

Sumber :www.instagram.com/reel/CjIbR8gpcvo/?igshid=YmMyM

Peran dari Lembaga Kepolisian yang dinamis dituntut agar selalu dapat melindungi, mengayomi serta melakukan berbagai pelayanan masyarakat dan menjadi aparat hukum yang profesional. Namun dengan adanya kasus-kasus yang dilakukan oleh para oknum polisi tersebut, menjadikan prestasi yang diraih oleh Lembaga Kepolisian dalam bidang keamanan maupun penertiban masyarakat sering tertutup karena adanya berbagai berita negatif atau rumor yang berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang oleh aparat kepolisian, maka dari itu citra yang diberikan oleh masyarakat kepada Lembaga Kepolisian sering kali masih dinilai buruk. Hal ini juga dirasakan oleh Polres Tangsel, ada banyak prestasi yang telah di raih oleh Polres Tangsel salah satunya dalam penerimaan penghargaan atas prestasi dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat di kota Tangerang Selatan yang kurang di sorot oleh media, hal itu yang

menyebabkan kurangnya apresiasi dari masyarakat terhadap Lembaga Kepolisian.



Gambar 1.4

Penerimaan penghargaan oleh Kapolres Tangerang Selatan

Sumber: www.instagram.com/p/ClnfyI9vQUN/?igshid=YmMyMT

Maka dari itu diperlukan adanya peran divisi Humas Polri maupun Humas Polres Tangsel dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik salah satunya dengan cara menyebarkan informasi, ajakan, maupun himbauan kepada masyarakat agar terciptanya hubungan yang baik serta harmonis antara Lembaga Kepolisian dengan masyarakatnya. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian” karena berdasarkan data yang telah di uraikan sebelumnya, Humas Polres Tangsel juga dapat dinilai lebih aktif dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang telah di atensikan serta lebih aktif dalam menyebarkan informasi melalui media sosial dibanding

dengan Polres lain yang berada di bawah jajaran Polda Banten, dan yang diharapkan dalam penelitian ini, ialah agar dapat terciptanya citra yang baik pada Lembaga Kepolisian serta dapat terwujudnya kesamaan pengertian antara masyarakat Tangerang Selatan dengan Polres Tangerang Selatan dalam menciptakan lingkungan yang aman serta kondusif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini, identifikasi masalah yang akan di jadikan sebagai bahan penelitian, yaitu:

1.2.1 Bagaimana peran yang dilakukan oleh Humas Polres Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian ?

1.2.2 Apa sarana yang digunakan oleh Humas Polres Tangerang Selatan dalam menunjang perannya sebagai komunikator ?

1.2.3 Apa kendala yang dihadapi oleh Humas Polres Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian ?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai. Maka peneliti membatasi masalah yang berkaitan dengan “Peran Humas Polres Tangerang Selatan Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian”. Dalam penelitian ini juga, peneliti membatasi waktu penelitian yaitu dari bulan Juli 2022 hingga Maret 2023.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang di peroleh dalam penelitian ini adalah, bagaimana Peran Humas Polres Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian?

1.5 Tujuan Penelitian

Setelah kita mengetahui rumusan masalah di atas, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui :

- 1.5.1 Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra kepolisian.
- 1.5.2 Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra kepolisian.
- 1.5.3 Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Back up management* dalam meningkatkan citra kepolisian.
- 1.5.4 Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Good image maker* dalam meningkatkan citra kepolisian.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti itu sendiri maupun untuk peneliti lainnya, tetapi diharapkan juga dapat bermanfaat untuk pemangku kepentingan lainnya.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi sebuah bahan acuan yang dapat digunakan untuk membantu dalam memperluas ilmu pengetahuan mengenai Humas, pada penelitian ini pula diharapkan agar dapat menjadi bahan acuan literatur khususnya pada bidang Ilmu Komunikasi, Mahasiswa Ilmu Komunikasi dan penelitian selanjutnya. Diharapkan pula adanya penelitian ini dapat berguna bagi aparat kepolisian dalam melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan citra polisi.

1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini bisa memberikan sebuah masukan, pengetahuan, serta wawasan untuk masyarakat, khususnya pembaca tentang peran Humas dalam

meningkatkan sebuah citra. Peneliti juga berharap bahwa dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sebuah referensi bagi Polres Tangerang Selatan untuk mempromosikan kegiatan yang telah dilakukan oleh Humas dalam upaya meningkatkan citra Lembaga Kepolisian.