

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Fokus Penelitian

Pada bab ini peneliti memberikan gambaran mengenai obyek yang di teliti dalam penelitian ini. Obyek penelitian tersebut terdiri dari Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian. Data-data yang ada di bawah ini merupakan hasil yang peneliti dapatkan melalui wawancara kepada informan yang terkait dalam penelitian ini.

4.1.1 Sejarah Singkat Polres Tangerang Selatan

Kepolisian Resor (Polres) Tangerang Selatan didirikan Setelah 7 tahun berdirinya kota Tangerang Selatan, yaitu pada tanggal 19 Agustus 2015, diresmikan oleh Kapolda Metro Jaya Jenderal Polisi Prof. Drs. H. Muhammad Tito Karnavian, M.A., Ph.D yang dihadiri oleh Wali Kota Tangerang Selatan Airin Rachmi Diany, S.H., M.H., M.kn dan pimpinan DPRD Tangerang Selatan serta Pejabat TNI.

Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) Ayi Supardan ditunjuk sebagai Kapolres Tangerang Selatan yang Pertama. Upacara Pelantikan Kapolres Tangerang Selatan sekaligus peresmian Kantor Sementara Polres Tangerang Selatan di halaman Polres Tangerang Selatan, Jalan Boulevard Bintaro CBD Bintaro Jaya 15224, Tangerang Selatan.

Kemudian pada tanggal 12 April 2017, Kapolda Metro Jaya Irjen Pol. Drs. Mochamad Iriawan, S.H., M.M., M.H meresmikan Kantor Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter

BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

Polres Tangerang Selatan merupakan pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Kotamadya Tangerang Selatan. Polres Tangerang Selatan yang berada di bawah jajaran Polda Metro Jakarta Raya memiliki tugas utama dalam hal hal keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan peraturan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya. Secara total wilayah hukum Polres Tangerang Selatan memiliki luas total 321,11 km² dan terdiri dari 12 kecamatan.

Saat ini Polres Tangerang Selatan dipimpin oleh seorang perwira Polri Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) Sarly Solli, S.I.K., M.H. dan diwakili oleh seorang Wakil Kepala Polres Komisaris Polisi (KOMPOL) Yudi Permadi, S.S, S.IK.

Beberapa jenis satuan kerja (satker) yang berada dibawah naungan Polres Tangerang Selatan antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan Lalu Lintas, Satuan Bimbingan Masyarakat, Seksi Hubungan Masyarakat, dan Propam. Sementara beberapa jenis layanan kepolisian yang tersedia ialah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), pembuatan surat Ijin Keramaian, dan Pengawalan Jalan.

Saat ini Polres Tangerang Selatan yang beralamat di Jl. Promotor Raya No.1 Lengkong Gudang Timur BSD Serpong Tangerang Selatan, membawahi 9 (sembilan) Polsek yaitu:

1. Polsek Ciputat

Alamat : Jalan Ir. Haji Juanda No.70, Pisangan, Ciputat Timur, Pisangan, Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

2. Polsek Pamulang

Alamat : Jalan Surya Kencana No.1, Pamulang Barat, Pamulang, Pamulang Bar., Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

3. Polsek Pondok Aren

Alamat : Jl. Graha Raya Bintaro No.3, Parigi Baru, Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15222

4. Polsek Serpong

Alamat : Jl. Graha Raya Bintaro No.3, Parigi Baru, Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15222

5. Polsek Cisauk

Alamat : Jl. Raya Serpong Rumpin, Cibogo, Cisauk, Tangerang, Banten 15343

6. Polsek Paedangan

Alamat : Jl. Raya Pagedangan, Tangerang, Banten 15339

7. Polsek Kelapa Dua

Alamat : Jl. Raya Kelapa Dua, Gading Serpong, Serpong, Klp. Dua, Tangerang, Banten 15000

8. Polsek Legok

Alamat : Jl. Raya Parung Panjang No.5, Babakan, Legok, Tangerang, Banten 15820

9. Polsek Curug

Alamat : Alamat Jl. Raya STPI Curug KM.5, Curug Wetan, Tangerang, Banten 1581



Gambar 4.1

Pores Tangerang Selatan

4.1.2 Logo Lembaga



Gambar 4.2

Logo Polres Tangerang Selatan

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

Kepolisian Resor Tangerang Selatan merupakan salah satu lembaga pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Kotamadya Tangerang yang berada di bawah jajaran Polda Metro Jaya. Lambang Kepolisian Resor Tangerang Selatan terdiri dari Tugu Nasional berwarna putih, Untaian padi berwarna kuning, Untaian

kapas berwarna hijau putih serta pita yang berwarna merah putih yang mempunyai arti sebagai berikut:

1. Kekhususan kota Jakarta sebagai kota Revolusi dan kota Proklamasi dilambangkan dengan Tugu Nasional, yang melambangkan kemegahan, daya juang, cipta bangsa, dan rakyat Indonesia yang tak kunjung padam. Warna putih pada Tugu Nasional berarti kreasi mulia.
2. Untaian padi dan kapas yang melingkari Tugu Nasional melambangkan cita-cita perjuangan bangsa Indonesia yang bertujuan mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Kuning padi dan hijau kapas berarti kemakmuran dan keadilan.
3. Pita merah putih yang melingkari dasar Tugu Nasional, melambangkan persatuan bangsa Indonesia yang kokoh dan sentosa. Pita merah putih juga berarti kedaulatan, kehormatan, dan persatuan bangsa Indonesia.

4.1.3 Profil Lembaga

Sesuai dengan keterangan logo yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut merupakan profil singkat milik Kepolisian Resor Tangerang Selatan :

Tempat : Kepolisian Resor Tangerang Selatan
Alamat : Jl. Promoter No.1 Lengkong Gudang
Timur Kec. Serpong, Kota Tangerang
Selatan, Banten 15310
Tlp/Fax : 021-29522262
Email : humas@restangsel.id
Website : <https://restangsel.id/>
Instagram : [@humasrestangsel](https://www.instagram.com/humasrestangsel)

Facebook : Humasrestangerangselatan
Twitter : @reshumastangsel
Youtube : Multimedia Polres Tangsel

4.1.4 Visi dan Misi Lembaga

Adapula visi dan misi dari Polres Tangerang Selatan yaitu:

a) Visi Polres Tangerang Selatan

“Terwujudnya Polres Tangerang Selatan yang semakin profesional, unggul, dan dipercaya masyarakat guna menetapkan kemandirian dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) diwilayah hukum Polres Tangerang Selatan dalam rangka mendukung terciptanya indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian”

b) Misi Polres Tangerang Selatan

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Tangerang Selatan yang mencerminkan tugas tugasnya sebagai berikut :

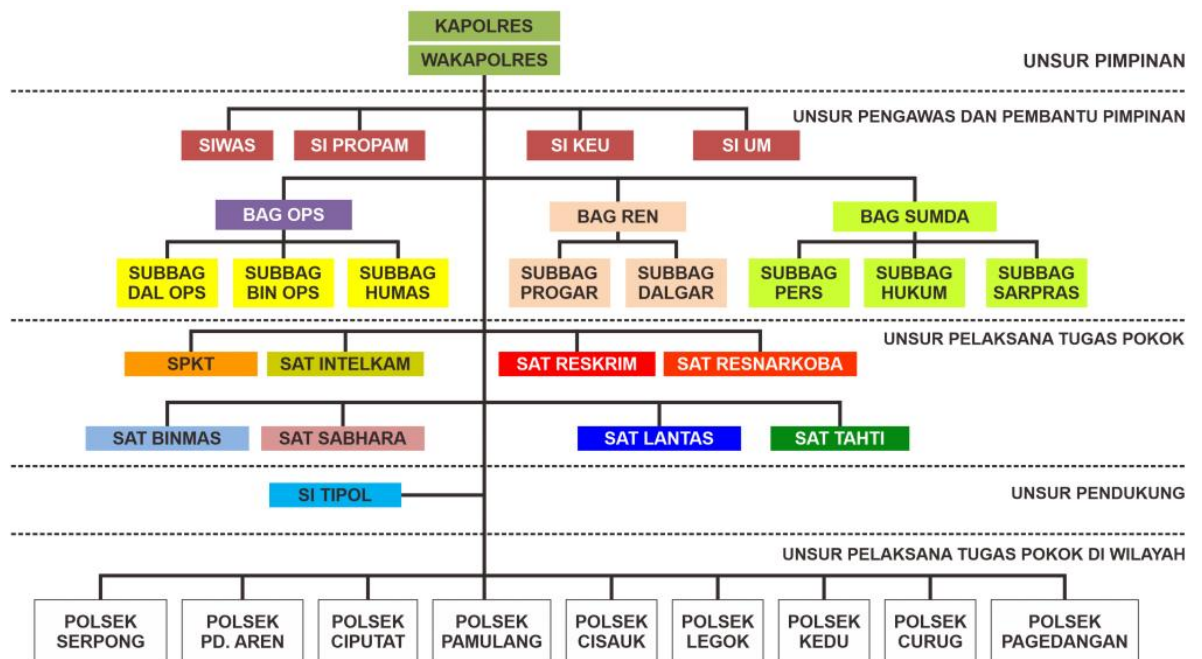
1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat agar terbebas dari gangguan fisik maupun psikis, melalui penggelaran polisi berseragam sebanyak-banyaknya ditengah masyarakat dengan memperhatikan kearifan lokal;
2. Menyelenggarakan penegakan hukum yang tegas namun humanis secara profesional dan proposional serta menjunjung tinggi HAM disertai dengan pemberian perlindungan, pelayanan, dan pengayoman kepada masyarakat guna terpelihara keamanan dan ketertiban;

3. Mencegah terjadinya tindak pidana dan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) lainnya dengan mengedepankan kegiatan pre-emptif dan preventif yang melibatkan jaringan informasi dan peran serta masyarakat;
4. Membangun kemitraan dan jejaring kerja (*partnership building and networking*) guna tercapainya masyarakat yang sadar hukum (*law abiding citizen*) melalui implementasi perpolisian masyarakat (polmas);
5. Mewujudkan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dengan pemahaman kesadaran dan kepatuhan hukum melalui strategi polmas serta membangun sinergi polisional yang proaktif dengan instansi terkait.
6. Mewujudkan kecintaan dan kepercayaan publik (*trust building*) melalui perlindungan, pengayoman, dan pelayanan terdepan, melalui konsep “Polda cukup - Polres besar - Polsek kuat”
7. Mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalulintas;
8. Mewujudkan penegakan hukum yang berkeadilan, menjunjung tinggi HAM dan anti KKN;
9. Mewujudkan teknologi komunikasi dan informasi kepolisian secara berkelanjutan yang terintegrasi guna mengoptimalkan kinerja Polri;
10. Mewujudkan intelijen Polri yang profesional dan kompeten untuk memastikan dukungan yang handal bagi keamanan, melalui kegiatan deteksi aksi, deteksi dini, peringatan dini, dan mencegah dini secara tepat dan

akurat dan efektif guna mengambil keputusan yang tepat pada kebijakan keamanan;

11. Menyelenggarakan pemeliharaan dan perawatan terhadap peralatan dan gedung guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
12. Meningkatkan kesejahteraan personil Polri (*well motivated and welfare*);
13. Meningkatkan kualitas SDM Polres Tangerang Selatan melalui pelaksanaan pelayanan kesehatan, pelatihan fungsi, pembinaan rohani, mental, jasmani, pembinaan hukum serta pengelolaan dan pelayanan administrasi personil lainnya yang transparan dan akuntabel;
14. Mewujudkan pemberdayaan kualitas SDM Polri yang profesional dan unggul yang menjunjung etika dan sendi-sendi HAM;
15. Mewujudkan anggota Polri yang kompeten yang dibuktikan dengan sertifikasi kecakapan profesi;
16. Membantu anda untuk melaksanakan rekrutmen anggota yang merupakan putra/putri asli daerah Tangerang Selatan dengan mengedepankan metode *local boy for local job* melalui selektifitas guna mendapatkan calon anggota Polri yang berkualitas yang dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Polres Tangerang Selatan

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

4.2 Profil Humas Polres Tangerang Selatan

Seksi Humas Polres Tangerang Selatan merupakan bagian dari Divisi Humas Polri yang disingkat menjadi Div Humas Polri yang merupakan unsur pembantu Pimpinan bidang Hubungan Masyarakat yang berada di bawah Kapolri. Div Humas Polri bertugas untuk membina dan menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat dilingkungan Polri, mengelola informasi, data dan dokumentasi yang dapat diakses masyarakat untuk kepentingan pencitraan Polri dan pelayanan informasi publik. Adapula fungsi dari Divisi Humas Polri ialah :

1. Merumuskan dan mengembangkan sistem dan metode termasuk petunjuk dan pelaksanaan fungsi Div Humas.
2. Memantau dan supervisi staff termasuk pemberian arahan guna menjamin terlaksananya fungsi humas.

3. Merencanakan kebutuhan personil dan anggaran termasuk pengajuan saran dan pertimbangan dalam rangka pembinaan karier personil pengemban fungsi Humas.
4. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data statistik baik yang berkenaan dengan sumber daya maupun hasil pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi pengemban fungsi Humas.
5. Merumuskan, menyiapkan dan menyelenggarakan kerja sama dengan mitra terkait dalam bidang Hubungan Masyarakat.
6. Menyelenggarakan, mengelola informasi dan dokumentasi (PID), pelayanan informasi public serta penyaluran pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Div Humas Polri.
7. Menyelenggarakan penerangan umum untuk membentuk opini bagi kepentingan tugas Polri, dan Menyelenggarakan penerangan satuan.

4.2.1 Visi dan Misi Humas Polres Tangerang Selatan

Adapula visi dan misi dari Divisi Humas Polri yaitu:

a) Visi Humas Polri

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

b) Misi Humas Polri

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Divisi Humas Polri yang mencerminkan tugas tugasnya sebagai berikut :

1. Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju *Front Office Polri*.
2. Menjalni 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.

4.2.2 Logo Humas Polres Tangerang Selatan



Gambar 4.4

Logo Humas Polres Tangerang Selatan

Makna lambang dan tulisan dalam tanda kemampuan dan fungsi Humas Polri :

1. Lingkaran luar berwarna hitam bertuliskan objektif, dipercaya, dan partisipasi berwarna putih, merupakan moto Humas Polri. Kemampuan Humas Polri dalam memberikan informasi secara

objektif agar dapat membentuk opini, dan citra positif terhadap institusi Polri guna membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

2. Lingkaran dalam berwarna merah putih.

- a. Melambungkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.

3. Garis tengah berwarna hitam.

- a. Melambungkan garis katulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terletak diantara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.

4. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih.

- a. Melambungkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila "Pancasila" dan sebagai dasar NKRI
- b. Tiga bintang berwarna putih melambungkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas pedoman kepada "Tribata" secara tulus dan ikhlas.

5. Tameng berwarna hitam. Melambungkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.

6. Tulisan Humas Polri berwarna kuning. Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.

7. Obor berwarna putih.

- a. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat.
- b. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kantibmas, penegakan hukum, dan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.

8. Lidah api berwarna merah. Melambangkan bahwa "Catur Prasetya" dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.

9. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut.

- a. Melambangkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup.
- b. Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralsir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang bersekala internasional, regional, maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.

10. Enam sinar api berwarna kuning.

- a. Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik.
- b. Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Menyelenggarakan kerjasama dengan media massa dengan menginformasikan dan

mengkomunikasikan serta mempublikasi keberhasilan kinerja Polri.

- c. Menjalin kemitraan dengan instansi terkait, LSM, cendekiawan, Orpol, Ormas.
- d. Memberikan informasi dan penerangan kepada personel Polri.
- e. Menganalisa dan mengevaluasi informasi, berita masa, serta opini yang berkembang di masyarakat.
- f. Mendokumentasikan kegiatan Polri baik kegiatan operasional maupun pembinaan dalam bentuk VCD dan foto.

11. Satu obor berwarna putih, 7 sinar obor berwarna oranye, 4 cincin obor berwarna hitam dan 6 sinar obor berwarna kuning.

- a. Melambangkan hari Bhayangkara 1 Juli 1946
- b. Tiang obor dan nyala obor melambangkan pemberian penyuluhan dan penerangan bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar dan patuh hukum guna menciptakan kondisi Kantibmas yang mantap.

4.3 Hasil Penelitian

Pada bagian ini berisi mengenai analisis dari dari penelitian yang berupa data dan fakta yang telah ditemukan dilapangan secara langsung, kemudian data tersebut disesuaikan dengan teori yang digunakan untuk mengetahui Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Maka hasil penelitian ini kemudian akan disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan 2 informan dan 2 triangulasi data sebagai berikut :

1. Informan I adalah IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H selaku Kepala seksi humas Polres Tangerang Selatan. Adapun peneliti memilih beliau karena

ia memiliki tanggung jawab dalam memimpin seksi humas di Polres Tangerang Selatan, menjamin penyediaan pengelolaan data dan informasi yang akan disampaikan kemasyarakat. Wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 08 Maret 2023, pada pukul 13.00 WIB di Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

2. Informan II adalah BRIPKA Rudiyanto selaku P.S. Kasubsi PIDM (Pengelola Informasi Dokumentasi dan Multimedia). Adapun peneliti memilih beliau karena ia memiliki tanggung jawab dalam membantu Kasi Humas dalam tugas kehumasan di Polres Tangerang Selatan. Wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 08 Maret 2023, pada pukul 13.00 WIB di Polres Tangerang Selatan di Jl. Promoter BSD Kelurahan Lengkong Gudang Timur Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

3. Informan III adalah Adhara Putri Prasanty sebagai sumber triangulasi I yang berasal dari salah satu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan. Adapun alasan peneliti memilih beliau adalah untuk memberikan sebuah tanggapan dari pihak eksternal yaitu masyarakat mengenai kegiatan kehumasan Polres Tangerang Selatan. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2023, pukul 13.00 WIB dikediaman beliau di Jalan Kayu Manis 2, No. 24A, Pondok Cabe Udik, Kota Tangerang Selatan.

4. Informan IV adalah Eka Marlupy sebagai sumber triangulasi II yang merupakan salah satu wartawan dari media Kompas Tv yang bermitra dengan Polres Tangsel. Adapun alasan peneliti memilih beliau adalah untuk memberikan tanggapan dari pihak eksternal mengenai kegiatan kehumasan Polres Tangerang Selatan dalam menyebarkan informasi kepada pihak media. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 14 Juni 2023, pukul 16.30 WIB melalui *Whatsapp Call*.

Pemilihan ke empat informan tersebut memiliki peran penting bagi citra Polres Tangerang Selatan, baik pihak internal yang menyebarkan informasi maupun pihak eksternal yang menerima informasi, maka dari itu

peneliti memilih ke empat informan tersebut untuk memperkuat penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra kepolisian.
2. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra kepolisian.
3. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Back up management* dalam meningkatkan citra kepolisian.
4. Peran Humas Polres Tangerang Selatan sebagai *Good image maker* dalam meningkatkan citra kepolisian.

Pada proses penelitian dengan narasumber yang di wawancarai, peneliti menggunakan format urutan wawancara yang disusun dan tersusun. Pengambilan data dengan informan juga disesuaikan dengan pedoman wawancara yang telah dimuat. Dalam penelitian ini, peneliti mencari informasi mengenai peran humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian. Berikut merupakan hasil dari wawancara antara peneliti dengan informan diantaranya sebagai berikut :

Wawancara pertama yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan dimensi peran humas Polres Tangerang Selatan ialah dengan informan I selaku Kepala Seksi Humas Polres Tangerang Selatan, dan Wawancara kedua yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan dimensi citra Polres Tangerang Selatan ialah dengan informan II selaku P.S. Kasubsi PIDM.

4.3.1 Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra

Humas merupakan salah satu unsur yang secara positif menentukan kelangsungan organisasi. Maka dari itu kegiatan komunikasi sangat berhubungan erat dengan humas. Berdasarkan

hasil wawancara dengan Kepala Seksi Humas Polres Tangerang Selatan, diketahui bahwa kemampuan yang paling di butuhkan untuk menjadi staff humas ialah kemampuan dalam berkomunikasi, baik komunikasi kepada pihak internal maupun komunikasi dengan pihak eksternal. Hal tersebut dilakukan agar dapat terjalin komunikasi yang baik antara Polres Tangerang Selatan dengan pihak internal maupun eksternal agar tidak terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Humas Polres Tangerang Selatan, diketahui bahwa komunikasi antara humas dengan pihak internal telah terjalin dengan baik. Bentuk kerjasama yang dilakukan oleh humas dengan satuan kerja lain ialah komunikasi terkait informasi dari satuan kerja lain yang ada di Polres Tangerang Selatan, seperti yang telah ia sampaikan :

“Informasi terhadap kejadian kejadian yang ada di masyarakat misalnya ada masalah tindak pidana, yang pasti cara kami ialah memperoleh informasi terlebih dahulu dari satuan kerja yang menangani kejadian tersebut, misalnya kejadian pelanggaran hukum pidana seperti pencurian, kita akan bertanya kepada Satreskrim yang membidangi pekerjaan tersebut, atau misalnya ada kecelakaan kita akan bertanya kepada satuan Laka Lantas yang menaungi kejadian tersebut. dan apa bila ada arahan langsung dari oleh Divisi Humas Polri untuk memposting sebuah data atau bahan informasi yang dikirim kepada jajaran Polres-Polres wilayah biasanya kita langsung menyebarkan ulang kepada masyarakat melalui postingan di media sosial milik kita” (IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Selain komunikasi dengan pihak internal yang telah berjalan dengan baik, humas Polres Tangerang Selatan juga menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal dengan cara selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat. Seperti yang telah Kasi humas sampaikan :

“Jelas disini humas berperan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait tugas pokok polres yg telah dilaksanakan, melakukan pelayanan perlindungan

kepada masyarakat dan juga memberi informasi terhadap kejadian-kejadian yang ada di dalam wilayah hukum di Polres Tangerang Selatan, humas memberikan ialah data informasi yang valid, karena humas berfungsi sebagai corong informasi karena semua informasi yang keluar dari humas sudah diolah sesuai dari fakta-fakta yang telah didapatkan” (IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Informasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel ialah informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang ada di Polres Tangsel, seperti kegiatan rutin atau tugas pokok yang dilakukan oleh Polres Tangsel, maupun informasi atau berita terkait kejadian-kejadian yang terjadi di masyarakat. Informasi tersebut kemudian disampaikan oleh Kapolres dan wakilnya serta humas yang berada di bawahnya. Informasi yang diberikan tersebut sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan yang disampaikan kepada masyarakat secara langsung melalui media agar dapat diterima oleh masyarakat dengan jelas dan tidak ada berita hoax yang beredar.

Beberapa informasi ada yang diberikan oleh humas Polres Tangsel secara berkala, seperti yang telah disampaikan oleh kasi humas:

“Informasi yang diberikan terkait pelayanan kepolisian kepada masyarakat bisa kita berikan secara berkala kita sampaikan seperti perimaan laporan di sentral pelayanan kepolisian, seperti pelayanan membuat SKCK biasanya kita sampaikan secara berkala karena khawatir ada perubahan SOP atau syarat-syarat yang harus kita sampaikan”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Dalam menyebarkan informasi tersebut kepada masyarakat, humas Polres Tangerang Selatan membutuhkan beberapa media komunikasi untuk menyebarluaskan informasi atau berita kepada masyarakat, media yang digunakan oleh Humas Polres Tangerang Selatan menggunakan media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, *Tiktok* dan juga melalui *Website* resmi milik Polres Tangerang Selatan. Seperti yang telah disampaikan oleh Kasi humas :

“Terkait media yang digunakan dalam hal menyampaikan informasi kepada masyarakat, kita memiliki media pribadi, seperti media sosial khusus yang dimiliki oleh humas baik *Instagram, Twitter, Facebook, Tiktok* maupun *youtube*, bahkan kita memiliki *Website* tersendiri yang dimiliki oleh Polres Tangerang Selatan yang digunakan untuk menyebarkan informasi-informasi kepada masyarakat”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Humas Polres Tangsel juga menyebarkan informasi dan juga kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Polres Tangsel pada *website* resminya di www.restangsel.id di dalam *website* tersebut juga diberikan berbagai informasi layanan mulai dari gambaran umum mengenai Polres Tangsel hingga pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Polres Tangsel yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Selain melalui media sosial dan *website* resmi milik Polres Tangerang Selatan, humas Polres Tangerang Selatan juga bermitra dengan lembaga pers atau media, baik media cetak maupun media elektronik. Komunikasi tersebut dilakukan secara formal. Seperti yang kasi humas sampaikan :

“Kita juga menyampaikan melalui media online yang dimana humas bersinergi atau bekerja sama dengan para wartawan, ketika ada informasi atau kejadian maupun tugas pokok kami yang perlu disampaikan kepada masyarakat kita akan sampaikan ke rekan wartawan baik dari media televisi maupun media online, dan selanjutnya mereka yang melanjutkan untuk menyebarkan berita yang telah kita sampaikan tersebut kepada masyarakat, dan terkait berita yang disampaikan, dan terkait informasi-informasi yang disebarkan tersebut humas sendiri yang mengelola”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Selain melalui media tersebut humas Polres Tangsel juga memberikan informasi melalui sebuah pelayanan kepada masyarakat agar dapat mencegah ketidakpuasan masyarakat dalam memperoleh informasi, seperti yang telah di ungkapkan oleh kasi humas:

“Kita juga memiliki sebuah pelayanan kepada masyarakat apabila masyarakat ingin bertanya atau memperoleh informasi yang benar atau yang sesuai dengan *updatenya* masyarakat tersebut bisa langsung datang ke humas dan bisa komunikasikan langsung ke humas karena humas selalu terbuka terhadap informasi kepada masyarakat” (IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Kemudian, humas juga memiliki kegiatan khusus yaitu sambang kamtibmas, jum'at curhat, dan juga *talk show* yang dimana humas berperan untuk turun langsung ke masyarakat dalam melakukan perannya sebagai komunikator, hal tersebut dilakukan oleh humas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Seperti yang Kasi humas sampaikan :

“Kegiatan khusus yang dilakukan oleh humas polres ialah menyambangi ke ketua RW seminggu sekali, kita juga mengambangi kantor kantor radio yang berada di wilayah hukum Polres Tangerang Selatan, disana kita menyampaikan informasi mengenai kehumasan yang ada di Polres Tangerang Selatan,” (IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Kemudian ia juga menambahkan :

“bila ada masyarakat ada yang bertanya kita jawab, dan kita pun membuka diri apa bila masyarakat memiliki informasi atau memiliki keluhan, bisa langsung berhubungan dengan humas, kita juga bisa memberikan penyelesaian atau saran dalam permasalahan tersebut dan bila ada informasi yang membutuhkan pihak kepolisian untuk hadir dalam suatu peristiwa, kita bisa langsung mengatensikan kepada satuan kerja yang sesuai dengan bidangnya untuk datang ke masyarakat”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Talkshow atau acara bincang-bincang di sebuah media penyiaran elektronik merupakan salah satu perannya sebagai komunikator dalam meningkatkan citra, disini strategi humas dalam menyebarkan informasi kepada publik yang dilakukan secara kondisional atau sesuai dengan kebutuhan, humas Polres Tangsel mengunjungi kantor Bens Radio 106.2 FM yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel guna menyampaikan informasi kegiatan-kegiatan yang ada di Polres Tangsel contohnya seperti

kegiatan vaksinasi, sosialisasi mengenai lembaga kepolisian dll, selain informasi tersebut humas juga menginformasikan mengenai tugas pokok yang telah dilaksanakan oleh Polres Tangsel. Hal tersebut disampaikan oleh kasi humas :

“Kegiatan khusus yang dilakukan oleh humas Polres ialah mengambangi kantor kantor radio seminggu sekali yang berada di wilayah hukum Polres Tangerang Selatan, disana kita menyampaikan informasi mengenai kehumasan yang ada di Polres Tangerang Selatan, kita menginformasikan mengenai kegiatan-kegiatan yang ada di Polres atau tugas pokok yang telah dilaksanakan oleh anggota Polres Tangerang Selatan akan kita sampaikan”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Informasi atau berita yang disebarkan melalui media-media tersebut sangat di butuhkan oleh masyarakat karena dengan adanya penyebaran melalui media tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Polres Tangsel. Selain itu informasi yang didapatkan oleh masyarakat melalui media sosial juga dapat diberikan masukan secara langsung melalui akun pribadi mereka yang mengaksesnya, masukan dan saran-saran yang diberikan tersebut juga dapat membantu humas Polres Tangsel dalam mengevaluasi *feedback* yang telah diberikan oleh masyarakat.

Oleh karena itu sangat diperlukan adanya peran dari humas sebagai *communicator* didalam lembaga untuk dapat meningkatkan citra sebuah lembaga kepolisian. Peran yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel sebagai komunikator kepada pihak internal maupun eksternal telah dilakukan dengan baik oleh humas Polres Tangsel. Dalam kegiatannya sebagai komunikator kepada pihak internal, humas telah membantu pihak internal atau satuan kerja lain dalam menyampaikan informasi yang berasal dari pihak eksternal, hal tersebut dilakukan oleh humas Polres Tangsel sehingga dapat tercipta hubungan baik antara humas dengan satuan kerja lain.

Selain perannya sebagai komunikator kepada pihak internal, humas juga telah melakukan perannya sebagai komunikator kepada pihak eksternal dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan langsung oleh humas kepada masyarakat, salah satunya melalui kegiatan sambang kamtibmas dan juga jum'at curhat yang dimana humas melakukan perannya sebagai *communicator* kepada masyarakat, RT dan RW dalam menyampaikan informasi, mendengarkan berbagai keluhan kesah, mencatat, mencari solusi dari ataupun menyebarkan informasi kepada masyarakat telah dijalankan dengan baik, sehingga citra yang diperoleh juga telah diterima dengan baik.

Kemudian humas juga melakukan berbagai kegiatan guna menunjang perannya sebagai *communicator* dengan para wartawan dengan cara membuat grup *Whatsapp* antara humas dengan para wartawan dari berbagai media, hal tersebut dilakukan oleh humas agar informasi yang disampaikan oleh humas bisa langsung diterima oleh para wartawan. Melalui kegiatan kegiatan yang telah dijalankan oleh humas, maka dapat disimpulkan bahwa humas telah melakukan perannya sebagai *communicator* dalam meningkatkan citra dengan baik.

4.3.2 Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra

Peran humas dalam membina sebuah hubungan (*relationship*) yaitu humas Polres Tangsel menjalin kerjasama dengan berbagai *stakeholder* atau publiknya, baik itu lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintah, media atau wartawan maupun dengan masyarakatnya.

Untuk mendukung perannya sebagai, humas diharuskan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik dengan para stakeholdersnya, yaitu pihak eksternal seperti masyarakat dan juga para wartawan dari berbagai media yang bermitra dengan Polres

Tangsel. Dengan hubungan yang terjalin dengan baik antara humas dengan para stakeholdersnya hal tersebut dapat berdampak baik dalam meningkatkan citra atau opini yang baik mengenai lembaga kepolisian dimata publik eksternal. Oleh karena itu diperlukan agar humas dapat membina suatu hubungan yang baik antara humas dengan pihak eksternal.

Adapun bentuk-bentuk kegiatan humas Polres Tanggerang Selatan antara lain :

1. *Press conference*

Press conference atau konfrensi pers merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan ketika terdapat sebuah informasi yang penting atau terdapat kejadian besar untuk disampaikan ke publik. Narasumber dalam *press conference* tersebut ialah pejabat berwenang yang berkaitan dalam kasus tersebut. Sedangkan tugas humas dalam kegiatan *press conference* ini ialah menjadi sebuah penghubung antara wartawan dengan narasumber.

Dalam hal ini *press confrence* dilakukan agar dapat terciptanya suatu hubungan yang baik antara humas Polres Tangsel dengan para wartawan, hal tersebut bertujuan agar wartawan dapat membantu humas dalam menyebar luaskan informasi atau berita yang diketahui oleh humas Polres Tangsel, peran wartawan disini ialah sebagai tangan kedua dari humas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kerjasama yang dilakukan antara humas Polres Tangsel dengan wartawan atau pers merupakan suatu bentuk kerjasama guna mencapai tujuan bersama, seperti halnya dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh Galih kasi humas Polres Tangsel :

“Media yang digunakan humas dalam menyebarkan informasi ya itu salah satunya kita membutuhkan pihak eksternal seperti media televisi, media pemberitaan online, maka dari itu kita harus membina hubungan baik dengan para kawan-kawan wartawan yang melakukan peliputan dalam hal mencari pemberitaan”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

2. Pembuatan grup wartawan di aplikasi *WhatsApp*

Humas Polres Tangsel menjalin hubungan baik dengan para wartawan atau pers yang bermitra dengan Polres Tangsel, hal tersebut dilakukan dengan cara membuat grup yang berisikan anggota humas dan juga para wartawan dari berbagai media. Seperti yang telah disampaikan oleh kasi humas:

“Disini kita jaga hubungan baik tersebut bahkan kita membuat sebuah grup yang berisikan anggota humas dan juga para wartawan dari berbagai media sehingga bila nanti ada informasi kegiatan misalnya seperti *press conference* dalam mengungkap sebuah kasus, nantinya kita bisa sampaikan di grup tersebut agar dapat termonitor oleh semua media”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

3. Sambang Kamtibmas

Sambang kamtibmas (keamanan, ketertiban masyarakat) merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh humas dalam rangka membangun hubungan yang positif dan tidak adanya *miss communication* dengan masyarakat, humas Polres Tangsel memberikan keterbukaan informasi maupun himbauan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan terkait pemberian informasi baik melalui telepon maupun melalui *Whatsapp* milik humas Polres Tangsel, dan bila informasi yang diterima melalui media tersebut masih kurang dimengerti oleh masyarakat, humas Polres Tangsel akan mengundang masyarakat yang ingin datang untuk memperoleh informasi tersebut. Humas Polres Tangsel juga tidak segan untuk mendatangi langsung masyarakat yang ingin membutuhkan informasi tersebut. Hal tersebut seperti yang telah disampaikan oleh kasi humas:

“Jika ada masyarakat yang bertanya baik melalui pesan singkat, *Whatsapp*, atau telepon kita akan jawab langsung, namun bila melalui telepon masih kurang jelas terhadap informasi yang telah disampaikan maka akan kita undang langsung ke Polres agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti, selain itu cara kita dalam membangun hubungan kepada masyarakat juga ialah dengan cara welcome kepada masyarakat dan tidak menutup diri kepada masyarakat, kemudian apabila diperlukan kitapun tidak segan-segan untuk datang langsung kepada masyarakat yang membutuhkan informasi”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

4. Jum'at Curhat

Jumat curhat merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam upaya mendengarkan, mencatat, dan mencari solusi atas permasalahan atau keluhan dari masyarakat dengan mengunjungi RT atau RW yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel.

Pimpinan atau kepala Polres Tangsel juga memberikan atensi kepada humas dalam melakukan sambang kepada para ketua RW yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel agar dapat terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dengan pihak kepolisian seperti yang disampaikan oleh kasi humas :

“Bila ada tugas yang diatensikan oleh pimpinan kita untuk melakukan kegiatan sambang ke ketua RW dilingkungan wilayah hukum Polres Tangerang Selatan, nah nanti disitu kita sempatkan dan kita upayakan untuk berusaha membina sebuah hubungan dengan masyarakat, bila ada masyarakat ada yang bertanya kita jawab, dan kitapun membuka diri apa bila masyarakat memiliki informasi atau memiliki keluhan, bisa langsung berhubungan dengan humas, kita juga bisa memberikan penyelesaian atau saran dalam permasalahan tersebut dan bila ada informasi yang membutuhkan pihak kepolisian untuk hadir dalam suatu peristiwa, kita bisa langsung mengatensikan kepada satuan kerja yang sesuai dengan bidangnya untuk datang ke masyarakat”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Dalam membentuk suatu hubungan yang baik dengan pihak eksternal dalam meningkatkan citra melalui berbagai kegiatan yang telah disebutkan, citra lembaga juga dapat terlihat dari hubungan antara masyarakat dengan Polres Tangsel serta pelayanannya terhadap suatu kasus yang di tangani oleh Polres Tangerang Selatan. Maka dari itu sangat diperlukan terciptanya hubungan yang baik antara masyarakat dengan Polres Tangsel peran dari humas Polres Tangsel dalam mempromosikan layanan tersebut untuk membantu masyarakat yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel.

Promosi yang dilakukan oleh humas ialah dengan mempublikasikan atau mengunggah sebuah vidio, foto maupun meme yang berkaitan dengan pelayanan yang tersedia di Polres Tangsel yang kemudian akan di posting melalui media sosial milik humas Polres Tangsel. Seperti yang telah disampaikan oleh Rudiyanto :

“Promosi pelayanan Polres Tangsel, kita dari humas akan membuat sebuah vidio atau meme terkait pelayanan yang ada di Polres Tangsel kemudian kita publikasikan ke media sosial yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel seperti *Instagram*, *Twitter* dan juga *Facebook*”(BRIPKA Rudiyanto, 2023)

Dengan adanya promosi mengenai layanan yang ada di Polres Tangsel, hal tersebut dapat membantu humas dalam meningkatkan citra yang ada di Polres Tangsel, karena citra yang didapatkan oleh Polres Tangsel berasal dari pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh Polres Tangsel kepada masyarakat, dan melalui pelayan tersebut pula hubungan yang terjalin antara publik eksternal seperti masyarakat dan juga wartawan dapat terjalin dengan baik sebagaimana mestinya.

Hubungan yang terjalin antara Polres Tangsel dengan masyarakat yang berada di wilayah Tangsel telah berjalan dengan baik, namun karena adanya isu negatif yang telah beredar luas di

masyarakat mengenai lembaga kepolisian sempat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Polres Tangsel dalam menangani sebuah kasus.

Contohnya pada salah satu pengungkapan kasus kriminal narkoba jenis sabu, Polres Tangsel dengan cepat dan presisi mengungkap kasus kriminal tersebut, namun komentar negatif kerap kali masih diterima oleh Polres Tangsel yang di kaitkan dengan kasus oknum kepolisian yang sempat viral sebelumnya. Salah satunya dalam kasus pengungkapan 16kg narkoba jenis sabu-sabu yang di bungkus teh merek Guanyingwang pada bulan Oktober tahun 2022.

Berita *press confrence* terkait pengungkapan kasus tersebut disebarkan melalui media sosial oleh akun *Instagram* @Tangsel.life turut menuai komentar prasangka negatif oleh masyarakat yang di kaitkan dengan kasus Irjen Tedy Minahasa, masyarakat menilai bahwa polisi sudah tidak dapat dipercaya karena sudah banyak pemberitaan negatif terhadap Polri yang meresahkan masyarakat.

Komentar-komentar negatif yang diberikan oleh masyarakat tersebut, dikarenakan adanya berbagai berita negatif atau rumor yang berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang oleh oknum aparat kepolisian, maka dari itu citra yang diberikan oleh masyarakat kepada lembaga kepolisian sering kali masih dinilai buruk.



Gambar 4.5

komentar prasangka negatif kasus pengungkapan narkoba

Seperti yang disampaikan oleh Rudiyanto, terkait hubungan masyarakat dengan pihak kepolisian ialah sebagai berikut:

“Terkait informasi negatif yang berkaitan dengan lembaga kepolisian pasti mempengaruhi antara kepolisian dengan masyarakat, tapi Alhamdulillah di wilayah Polres Tangsel, hubungan kepolisian dengan masyarakat masih berhubungan dengan baik, mungkin apabila masyarakat ada koreksi atau masukan kita tampung sebagai bahan evaluasi kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selama ini hubungan polres dengan masyarakat terjalin dengan baik, namun terkait adanya isu negatif diluat Polres Tangsel namun masih menyangkut instisusi kepolisian, kadang masyarakat masih ada yang berkomentar seolah olah kejadian tersebut bisa terjadi di Polres Tangsel, contohnya terkait kasus narkoba yang menyangkut oknum dari pihak kepolisian nah kemarin kita pas mengungkap kasus narkoba ada saja komen atau masukan dari masyarakat yang mengatakan bahwa jangan sampai narkoba tersebut disalahgunakan lagi, maka dari itu tugas humas ialah memberi informasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan, karena nanti dalam kasus teraebut akan ada publikasi dalam pengungkapan kasusnya dan juga dalam pemusnahannya, sehingga masyarakat dapat percaya bahwa barang tersebut benar benar dimusnahkan dan tidak disalahgunakan” (BRIPKA Rudiyanto, 2023)

Maka dari itu sangat diperlukan peran dari humas Polres Tangsel dalam menjalin hubungan yang baik antara humas dengan pihak eksternal, karena dengan adanya hubungan dengan pihak eksternal yang terjalin dengan baik, humas Polres Tangsel dapat meningkatkan citra kepolisian. Dengan begitu cara yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam menghadapi permasalahan mengenai kurang percayanya masyarakat kepada lembaga kepolisian ialah dengan mempublikasikan pengungkapan kasus tersebut dengan melakukan kegiatan *press conference* dan juga melakukan publikasi terhadap pemusnahan barang bukti narkotika yang dilakukan oleh Polres Tangsel. Sehingga masyarakat dapat percaya sepenuhnya kepada Polres Tangsel bahwa barang-barang tersebut sudah dimusnahkan dan tidak disalahgunakan.



Gambar 4.6

Pemusnahan Barang Bukti Narkotika Polres Tangerang Selatan



Gambar 4.7

Press Conference Polres Tangerang Selatan

Oleh karena itu dalam menjaga hubungan baik dengan media pers maupun dengan masyarakat, Polres Tangsel memiliki cara tersendiri bila nantinya terdapat konflik yang timbul antara Polres Tangsel dengan pihak eksternal. Cara yang akan nantinya dilakukan oleh humas ialah humas akan berperan untuk mengklarifikasi masalah tersebut dan juga melakukan musyawarah dengan pihak yang bermasalah agar nantinya dapat memiliki jalan keluar. Hal tersebut akan dilakukan oleh humas agar dapat menjaga hubungan baik antara pihak yang berkonflik dengan humas Polres Tangsel. Seperti yang telah disampaikan oleh kasi humas :

“Apabila Polres Tangerang Selatan mengalami sebuah konflik dengan pihak lain, humas akan berperan untuk mengklarifikasi dan juga berupaya untuk terus bisa menjaga hubungan baik dengan pihak yang berkonflik tersebut agar humas juga dapat mengklarifikasi secara langsung terhadap persoalan yang terjadi hal tersebut dilakukan agar konflik tersebut tidak melebar dan tidak membesar, intinya humas berupaya untuk mendinginkan suasana dengan cara musyawarah juga dengan pihak yang berkonflik”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Maka dari itu penting sekali bagi humas Polres Tangsel dalam membina hubungan baik dengan media pers maupun dengan masyarakat, hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi *miss*

communication antar kedua belah pihak dalam memperoleh informasi serta dengan adanya hubungan yang baik pula hal tersebut dapat meningkatkan rasa kepercayaan maupun citra yang baik terhadap lembaga kepolisian dimata masyarakat.

4.3.3 Peran Humas sebagai *Back Up Management* dalam meningkatkan citra

Selain berperan sebagai *comunicator* dan *relationship* humas juga berperan sebagai *back up management* yaitu humas melakukan kegiatan operasional salah satunya yaitu dengan cara membantu memberikan layanan pengaduan melalui nomor *Whatsapp, Email, dan Direct Message Instagram* serta humas juga melakukan perannya sebagai *back up management* dalam mendukung kegiatan dari satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel. Humas memberikan dukungan dengan cara membantu dalam mempublikasikan kegiatan atau program satuan kerja lain yang ada di Polres Tangsel.

Maka dari itu humas sangat dituntut untuk mengetahui berbagai informasi dari seluruh satuan kerja yang berada di Polres Tangsel agar humas dapat menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan jelas sesuai fakta yang ada dan agar tidak terjadinya *miss communication* antara humas dengan pihak eksternal Seperti yang disampaikan oleh Galih selaku kasi humas ialah:

“Disini kita membantu dengan menginformasikan kegiatan kepada masyarakat, memberi informasi kepada masyarakat misalnya dalam berbagai pembuatan pelayanan seperti SKCK, SIM, pembuatan laporan pengaduan, dll kita akan menyampaikan syarat syaratnya melalui media sosial, dan kita juga mendukung semua satuan kegiatan yang ada di Polres Tangerang Selatan baik reskrim, intelkam, maupun dari berbagai polsek jajaran kita akan mendukung dengan memberikan informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah

mendapatkan penjelasan dari postingan-postingan humas tersebut” (IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra juga didukung melalui aktifitas yang dapat dilihat dari inovasi-inovasi yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam menciptakan sikap yang dapat menarik masyarakat Tangerang Selatan untuk percaya sepenuhnya kepada Polres Tangsel. Aktifitas atau inovasi yang telah dilakukan oleh humas Polres Tangsel ialah dengan membuka nomor pengaduan atau nomor pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga nantinya bila ada informasi, laporan pengaduan, ataupun suatu kejadian yang ditemukan oleh masyarakat bisa langsung menghubungi nomor yang telah diberikan, maka dengan adanya layanan tersebut pihak kepolisian dapat menanggapi secara langsung pengaduan-pengaduan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Rudiyanto selaku P.S. Kasubsi PIDM :

“Polres Tangsel beserta polsek jajaran membuka nomor pengaduan atau nomor layanan, jadi di polres atau di polsek ada nomor layanan pengaduan, jadi jika masyarakat memiliki informasi atau temuan kejadian, bisa langsung menghubungi nomor tersebut sehingga dengan adanya layanan tersebut cepat ditanggapi oleh pihak kepolisian”(BRIPKA Rudiyanto, 2023)

Menurutnya, layanan pengaduan tersebut berpengaruh besar terhadap kepercayaan publik kepada Polres Tangsel , seperti yang ia sampaikan bahwa :

“Terkait nomor layanan pengaduan yang telah kami berikan, sudah banyak masyarakat yang minta informasi, seperti laporan kehilangan, pembuatan skck, pembuatan sim, mereka bertanya melalui layanan tersebut yang kemudian kita respon dan akan kita hubungkan langsung ke satuan kerja yang bersangkutan, aktifitas layanan pengaduan tersebut tersebut dilakukan oleh humas sendiri”(BRIPKA Rudiyanto, 2023)

Maka dari itu dengan adanya aktifitas atau inovasi tersebut sangat membantu humas Polres Tangsel dalam meningkatkan rasa kepercayaan publik kepada Polres Tangsel.



Gambar 4.8

Layanan pengaduan Polres Tangerang Selatan

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *back up management* dapat dilihat melalui beberapa kegiatan dan juga melalui aktifitas humas bersama satuan kerja lain yang dimana humas juga ikut membantu dalam mempublikasikan program atau kegiatan tersebut ke publik secara langsung maupun dengan bekerjasama dengan lembaga eksternal atau wartawan. Aktifitas-aktifitas tersebut ialah:

1. Membuka layanan pengaduan nomor *Whatsapp, Email, dan Direct Message Instagram*
2. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan sambang kamtibmas di media sosial
3. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan jum'at curhat di media sosial
4. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan Polisi sahabat anak (program dari Satlantas dan Satsamapta) melalui media sosial

5. Pembuatan *press release* mengenai berita unungkap kasus narkoba (program dari Satres Narkoba)
6. Publikasi dalam mengungkap kasus pada satreskrim Polres Tangsel melalui media sosial

Berdasarkan dari berbagai program yang dijalankan oleh humas, maka dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *back up management* dengan baik.

4.3.4 Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra

Peran humas Polres Tangsel dalam membangun sebuah citra yang positif di Polres Tangsel merupakan sebuah tujuan akhir dari adanya aktivitas yang telah dilaksanakan oleh humas. Oleh karena itu peran humas sangat diperlukan adanya peran dari humas untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian.

Dalam hal ini humas memiliki tugas pokok yaitu mempublikasikan kegiatan-kegiatan positif yang telah dilaksanakan oleh seluruh satuan kerja yang ada di Polres Tangsel. Humas mempublikasikan hasil dari kegiatan-kegiatan tersebut kepada masyarakat melalui *website* dan juga media sosial resmi yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel. Seperti yang telah disampaikan oleh kasi humas:

“Peran humas dalam menciptakan citra yang positif terkait kegiatan tugas pokok kepolisian khususnya Polres Tangsel yaitu mempublikasikan kegiatan-kegiatan positif kita yang sudah dilakukan, misalnya pada satuan lalulintas pada saat membantu menyebrangi seorang nenek nenek, apabila ada foto atau vidionya nanti kita akan bantu untuk publikasikan, selanjutnya dalam satuan kerja bina masyarakat (binmas) misalnya melakukan sambang ke atau membantu warga nah nanti kita akan publikasikan, begitupula dalam mengungkap kasus oleh satuan reskrim ketika berhasil mengungkap kasus kasus yang menjadi atensi yang meresahkan masyarakat misalnya curanmo,

begal, perampokan, pembunuhan dll, kita akan publikasikan, dan satuan kerja yang lain pun kita akan bantu juga agar masyarakat dapat melihat dan mengetahui bagaimana cara kita memberi tahu informasi melalui media sosial yang ada di humas Polres Tangsel baik itu *Instagram, Twitter, Facebook, Tiktok* dan juga *Youtube*”(IPDA Galih Dwi Nuryanto S.H, 2023)

Selain itu, citra lembaga Polres Tangsel juga dapat terlihat melalui nilai-nilai dan program-program yang terbentuk dalam kegiatan sosial yaitu seperti membagikan sembako kepada masyarakat yang membutuhkan melalui kegiatan jum'at berkah.



Gambar 4.9

Kegiatan berbagi paket sembako oleh Polres Tangerang Selatan

Kemudian dari program-program tersebut tugas humas Polres Tangsel ialah mempublikasikan atau mengunggah foto atau video terkait kegiatan positif tersebut baik ke media sosial milik humas maupun ke *website* resmi milik Polres Tangerang Selatan. Seperti yang telah disampaikan oleh Rudianto selaku P.S. Kasubsi PIDM :

“Untuk meningkatkan kredibilitas, kita dari humas polres kita akan selalu publikasikan semua kegiatan-kegiatan positif yang ada di polres maupun yang ada di

polsek sehingga masyarakat akan paham terhadap tugas kepolisian dilapangan”(BRIPKA Rudiyanto, 2023)



Gambar 4.10

Kegiatan Jum'at Berkah oleh Polres Tangerang Selatan

Unggahan atau postingan positif dari program-program yang telah dilaksanakan tersebut tersebut dilakukan guna memperoleh rasa kepercayaan masyarakat terhadap Polres Tangsel. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh Rudiyanto :

“Terkait program-program tadi, dari humas mungkin masyarakat jadi lebih percaya dibuktikan dari postingan-postingan di medsos banyak komentar yang positif mendukung kegiatan polres dan juga followers yang setiap hari bertambah, hal itu mengidentifikasi bahwa masyarakat ingin mengetahui kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan di Polres Tangsel”(BRIPKA Rudiyanto, 2023)

Dari pernyataan yang telah disampaikan tersebut dapat disimpulkan bahwa peran humas sebagai *good image maker* ialah dengan cara:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik eksternal.
2. Membuat sebuah program layanan pengaduan untuk masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan.

3. Membuat sebuah program sambang kamtibmas.
4. Membuat sebuah program Jum'at curhat.
5. Membuat sebuah program jum'at berkah.
6. mempublikasikan berbagai kegiatan-kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel melalui media sosial milik humas dan juga melalui *website* resmi milik Polres Tangsel.

Oleh karena itu sangat diperlukan peran dari humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian melalui program-program yang dilakukan langsung bersama masyarakat, selain itu, peran humas dalam meningkatkan citra sebuah lembaga kepolisian juga diperlukan dalam hal mempublikasikan berbagai kegiatan-kegiatan positif yang telah dilaksanakan oleh Polres Tangsel agar dapat memperoleh rasa kepercayaan masyarakat terhadap Polres Tangsel, sehingga citra yang nantinya di terima oleh humas dapat dinilai baik oleh publik eksternal.

Berdasarkan dari program-program yang telah dijalankan oleh humas maka dapat disimpulkan bahwa humas telah menjalankan perannya sebagai *good image maker* dengan baik.

4.4 Hasil Triangulasi

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan dua informan dari pihak internal humas Polres Tangsel mengenai peran humas dalam meningkatkan citra kepolisian, maka dari itu dibutuhkan adanya opini dari publik eksternal Polres Tangsel yaitu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan dan juga wartawan yang bermitra dengan humas Polres Tangsel, hal tersebut dilakukan guna memastikan apakah peran humas yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel berjalan dengan baik, atau tidak. Opini yang diberikan oleh pihak eksternal tersebut sangat penting agar dapat terciptanya sebuah citra yang baik dimata publik, hal tersebut

dikarenakan opini yang diberikan kepada humas Polres Tangsel tersebut akan menjadi sebuah masukan dalam upaya meningkatkan citra kepolisian.

4.4.1 Pandangan Masyarakat Mengenai Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi yang telah dilakukan bersama triangulasi I yaitu Adhara Putri Prasanty yang merupakan salah satu masyarakat yang berdomisili di Tangerang Selatan dan aktif mengikuti media sosial milik humas Polres Tangsel, ia menjelaskan pendapatnya mengenai hasil dari peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian. Menurutnya kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel ialah sebagai berikut:

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra

Berdasarkan hasil wawancara dengan Adhara sebagai triangulasi I, dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel sudah menjalankan perannya sebagai *communicator* atau kegiatannya dalam melakukan komunikasi bersama publik eksternal dengan baik. Menurut pendapatnya, humas Polres Tangsel sudah menjalankan tugasnya dalam menyebarkan informasi dengan baik kepada masyarakat, seperti yang telah ia sampaikan :

“Menurut saya humas Polres Tangsel sudah menjalankan tugasnya dengan baik sih, dalam penyebaran informasi, karena hampir setiap harinya mereka selalu *up to date* untuk posting berbagai informasi kegiatan dll, di semua platform sosial medianya.” (Adhara Putri, 2023)

Selain menyebarkan informasi dengan baik, humas Polres Tangsel juga menyebarkan informasi-informasi kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, seperti yang di sampaikan oleh Adhara sebagai triangulasi I yaitu:

“Menurut saya sih, sudah tepat dan akurat yaa, karena kan konten-kontennya tuh rata-rata emang berdasarkan fakta terus juga jam dan harinya tuh bener bener *up to date*, bahkan kadang mereka siaran live juga, jadi yaa emang akurat sih.” (Adhara Putri, 2023)

Kemudian, informasi-informasi yang disebarakan oleh humas Polres Tangsel melalui media sosial dan *websitenya* juga dapat di mengerti dan di akses dengan mudah, seperti yang di sampaikan oleh Adhara yaitu:

“Menurut saya untuk segala media sosialnya humas Polres Tangsel emang rata-rata semuanya mudah di akses, karena kan tujuannya emang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, terus mudah dimengerti juga semua konten-kontennya, karena kan emang di jelasin sama ahlinya juga kan. *Websitenya* juga tentunya mudah di akses karena kan emang tinggal di ketik humas Polres Tangsel atau Polres Tangsel juga kan pasti pencarian paling atas adalah *website* resminya polres tanngsel.” (Adhara Putri, 2023)

Menurut keterangan dari Adhara selaku triangulasi I humas Polres Tangsel telah aktif dalam menyebarkan informasi melalui media sosial milik humas Polres Tangsel, seperti yang telah disampaikan oleh triangulasi I yaitu

“Menurut saya humas Polres Tangsel aktif alam menyebarkan informasi melalui sosial media, karena hampir setiap hari seluruh *platform* meidia sosial humas Polres Tangsel selalu update untuk posting kegiatan-kegiatan dan informasi-informasi terbaru.” (Adhara Putri, 2023)

Kemudian Adhara juga menyampaikan bahwa ia telah merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel, seperti yang telah ia sampaikan:

“Sejauh ini saya belum pernah merasa tidak puas dalam menerima informasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel, karena semua informasi yang saya dapatkan ya rata-rata akurat, *up to date*, jadi sudah cukup memuaskan.” (Adhara Putri, 2023)

Maka dari itu berdasarkan hasil kutipan diatas, triangulasi I menjelaskan bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *communicator* dengan baik, karena humas telah memberikan informasi-informasi secara baik, tepat, akurat dan juga aktif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra

Selain perannya sebagai *communicator*, humas juga berperan sebagai *relationship* atau bertugas untuk membina sebuah hubungan yang baik dengan publik eksternal salah satunya ialah masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan Adhara selaku triangulasi I menurutnya, humas telah aktif dalam mendekati diri kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti yang telah ia sampaikan :

“Menurut aku, humas Polres Tangsel emang aktif sih ya untuk mendekati diri kepada masyarakat, mulai dari adanya kegiatan Jumat curhat, ada pembagian sembako, dan ada kegiatan giat yang datang ke RT/RW setempat di sekitar daerah Tangsel, ketitik-titik daerah rawan macet. Jadi emang itu lumayan mendekati banget sih komunikasi antara humas polres sama masyarakat sekitar.” (Adhara Putri, 2023)

Menurutnya juga, humas Polres Tangsel sering mengunjungi wilayah tempat tinggalnya untuk mendengarkan keluh kesah dari warga sekitar maupun melakukan penertiban masyarakat seperti yang telah ia sampaikan :

“Iya, karena tempat tinggal aku kebetulan deket *South City* yang emang rawan macet ya sekarang, jadi sering ada perwakilan dari Polres Tangsel yang pasti ngecheck ke sekitaran rumahku terkait macet, ketertiban masyarakat, dll.” (Adhara Putri, 2023)

Menurut keterangan Adhara selaku triangulasi I juga, humas Polres Tangsel juga menerapkan rasa saling menghormati dan juga toleransi kepada masyarakat sekitar, seperti yang ia sampaikan :

“Iya sih tentunya karena, mereka kan orang-orang berpendidikan yang emang tau bagaimana harus bersikap ke masyarakat, jadi sejauh ini emang sesuai sih saling menghormati dan juga toleransinya.” (Adhara Putri, 2023)

Selain melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal menyebarkan informasi maupun mendengarkan keluhan kesah dari warga, humas juga berperan dalam menyebarkan informasi melalui media sosial agar lebih dekat dengan masyarakat.

Menurut Adhara selaku pengikut media sosial milik humas, menurutnya informasi yang disebarkan oleh humas dalam media sosial dapat membantunya dalam memperoleh berita di wilayah Tangerang Selatan dengan lebih mudah, seperti yang telah ia sampaikan :

“Sangat membantu sih sejauh ini karena dengan adanya informasi-informasi tersebut memudahkan aku buat menjalani kehidupan sehari-hari sih, aku jadi tau berita-berita *up to date* yang terjadi di wilayah Tangerang Selatan.” (Adhara Putri, 2023)

Hubungan antara Polres Tangsel dengan masyarakat dapat menunjukkan citra lembaga Polres Tangsel, bila hubungan antara Polres Tangsel dengan masyarakat terjalin dengan baik, maka citra Polres Tangsel juga baik, namun bila hubungan antara Polres Tangsel dengan masyarakat buruk, maka citra lembaga pun dapat dinilai buruk oleh masyarakat.

Maka dari itu diperlukan adanya peran dari humas Polres Tangsel dalam menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Dalam hal ini, humas melakukan tugasnya dalam mempromosikan pelayanan yang ada di Polres Tangsel, hal tersebut dilakukan dengan mempublikasikan atau mengunggah melalui media sosial sebuah foto, video maupun meme yang berkaitan dengan pelayanan yang tersedia di Polres Tangsel.

Oleh karena itu diperlukan pendapat atau opini dari masyarakat yaitu Adhara selaku triangulasi I mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh humas Polres Tangsel. Menurutnya dengan humas mempublikasikan atau mengunggah konten foto, video ataupun meme terkait pelayanan yang ada di Polres Tangsel, hal itu dapat membantunya dalam memperoleh informasi terkait layanan yang ada di Polres Tangsel. Seperti yang ia sampaikan :

“Iya, aku sebagai masyarakat merasa terbantu sih, karena dengan adanya foto atau video terkait pelayanan yang ada di Polres itu, aku jadi ga perlu ribet-ribet cari tau lagi, misalnya aku mau bikin apa, surat kehilangan atau apa, emang rata-rata udah ada di kontennya humas Polres Tangsel” (Adhara Putri, 2023)

Hubungan yang terjalin antara humas Polres Tangsel dengan masyarakat juga terjalin dengan baik, dan tidak terpengaruh dengan adanya berita negatif yang telah tersebar mengenai lembaga kepolisian. Seperti yang disampaikan oleh Adhara selaku triangulasi I :

“Menurut aku buat sebagian masyarakat yang emang belum pernah berhubungan langsung dengan kepolisian, terutama bagian Polres Tangsel mereka pasti ada aja yang kemakan sama berita berita yang beredar, cuma kalo buat orang yang *mindset*nya terbuka pasti tau lah kalo itu ulah oknum jadi ga semua lembaga kepolisian di cap

negatif dengan adanya berita tersebut.” (Adhara Putri, 2023)

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa citra lembaga kepolisian dinilai baik karena dengan humas mempublikasikan atau mengunggah konten foto, vidio terkait kegiatan layanan yang ada di Polres Tangsel, hal tersebut dapat membantu masyarakat, serta berita negatif yang telah beredar luas mengenai lembaga kepolisian juga tidak mempengaruhi hubungan antara masyarakat Tangerang Selatan dengan lembaga kepolisian

Maka dari itu berdasarkan hasil kutipan diatas, triangulasi I menjelaskan bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *Relationship* dengan baik hal tersebut dikarenakan humas telah membina sebuah hubungan yang baik dengan masyarakat yaitu dengan cara mendekatkan diri secara langsung dengan masyarakat melalui kegiatan seperti Jumat curhat, berbagi sembako, maupun mendatangi RT atau RW setempat.

3. **Peran Humas sebagai *back up Management* dalam meningkatkan citra**

Humas memiliki peran sebagai *back up management* atau kegaitan dukungan dalam membantu mempublikasikan kegiatan atau program satuan kerja yang ada di Polres Tangsel. Hal tersebut dilakukan dengan cara mempublikasikan atau mengunggah konten foto atau vidio terkait pelayanan apa saja yang ada di Polres Tangsel, Menurut Adhara selaku triangulasi I pelayanan yang di berikan oleh Polres Tangsel sudah baik dan sigap dalam menyelesaikan masalah, seperti yang telah ia sampaikan :

“Aku pernah dateng ke Polres Tangsel karena waktu itu aku kehilangan KTP aku dan tanggapan mereka itu emang sigap sih ya untuk

menyelesaikan masalah aku, langsung dibikin surat laporan kehilangan, untuk antrian juga tertib pokoknya semuanya bagus sih pelayanannya disana juga tertib.” (Adhara Putri, 2023)

Menurutnya juga, kinerja yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel sudah baik, sehingga ia tidak pernah memberikan opini atau masukan kepada humas Polres Tangsel, seperti yang ia sampaikan :

“Aku sejauh ini belum pernah sih memberikan masukan atau opini ke humas Polres Tangsel karena menurut aku emang kinerjanya sudah bagus.” (Adhara Putri, 2023)

Dalam menunjang perannya sebagai back up management humas Polres Tangsel menjalankan sebuah aktifitas yang dilakukan guna meningkatkan citra kepolisian, aktifitas yang dilakukan tersebut ialah dengan menerapkan inovasi-inovasi yang kemudian dapat menciptakan sebuah sikap yang dapat menarik masyarakat agar sepenuhnya percaya kepada Polres Tangsel. Inovasi yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel ialah dengan membuka nomor pelayanan atau layanan pengaduan yang dapat dihubungi oleh masyarakat.

Oleh karena itu diperlukan adanya opini atau pendapat dari masyarakat mengenai inovasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Adhara selaku triangulasi I, menurutnya inovasi layanan pengaduan yang di berikan oleh humas Polres Tangsel sangat bagus, karena layanan pengaduan tersebut dapat mempermudah masyarakat. Seperti yang ia sampaikan :

“Menurut aku, mengenai layanan pengaduan itu bagus banget sih, karena kita tuh bisa langsung kalo kita punya informasi mengenai sebuah kejadian, atau kita butuh informasi tentang pembuatan SKCK

atau sebagainya kita bisa langsung tanya ke bagian layanan pengaduan, jadi itu bakal mempermudah kita banget sih.” (Adhara Putri, 2023)

Dengan adanya layanan pengaduan juga, menurutnya hal tersebut dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga kepolisian, salah satunya Polres Tangsel, seperti yang ia sampaikan :

“Menurut aku itu berpengaruh sih dalam meningkatkan kepercayaan ke Polres Tangsel, ya karena masyarakat pasti akan sangat terbantu, terus *imagenya* Polres Tangsel juga akan semakin baik di mata masyarakat, ya karena makin mempermudah masyarakat. Masyarakat juga bisa lebih bisa percaya lagi karena kalo ada suatu kejadian atau gimana, ya masalahnya bisa langsung di tanganin, jadi ya kayak mempermudah sih.” (Adhara Putri, 2023)

Sejauh ini peran humas sebagai *back up management* dapat dinilai dengan baik dalam memberikan berbagai pelayanan atau program-program yang dilakukan untuk menunjang perannya sebagai *back up management* dan juga mempublikasikan pelayanan yang di berikan oleh Polres Tangsel, sehingga masyarakat tidak perlu bingung dalam mencari informasi terkait pelayan apa saja yang diberikan oleh Polres Tangsel.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa citra lembaga kepolisian dinilai baik karena dengan adanya inovasi yang diberikan oleh humas Polres Tangsel kepada masyarakat, hal tersebut dinilai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

4. Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra

Humas Polres Tangsel juga berperan sebagai *good image maker* atau berperan dalam membangun sebuah citra yang positif dimata publik. Dalam hal ini peran humas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian. Maka dari itu diperlukan juga adanya opini dari masyarakat yaitu, Adhara selaku triangulasi I dalam menyampaikan opininya terkait peran humas tersebut.

Menurutnya peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik telah baik, karena humas selalu mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel, seperti yang ia sampaikan :

“Iya, sejauh ini menurut aku dengan terpublikasinya kegiatan-kegiatan yang di lakukan oleh Polres Tangsel, itu bikin aku makin percaya sih sama pihak Polres Tangsel karena, aku jadi bisa melihat gimana perdulinya mereka sama masyarakat sekitar, ketertiban berlalulintas, dan berbagai kegiatan lainnya.” (Adhara Putri, 2023)

Menurut keterangan dari Adhara selaku triangulasi I juga, humas Polres Tangsel telah memiliki citra atau image yang baik, dan jauh dari berita negatif seperti pada berita-berita negatif lembaga kepolisian yang sebelumnya telah tersebar seperti yang ia sampaikan :

“Kalo aku sih, engga yah, engga terhasut sama omongan atau berita berita yang tersebar kemarin karena menurut aku itu ulah satu oknum, bukan lembaga kepolisian berarti semuanya salah, emang masalah tersebut dilakukan sama orang yang salah aja, ngga semua kepolisian tuh kayak gitu, masih banyak banget aparat kepolisian yang dapat kita percaya. Sejauh ini menurut aku Polres Tangsel sendiri jauh sih dari berita berita negatif tentang kepolisian yang tersebar kemarin, karena *image* mereka emang bagus sih sejauh ini yang aku tau.” (Adhara Putri, 2023)

Citra yang terbentuk di Polres Tangsel berasal dari nilai-nilai dan program positif yang ada di Polres Tangsel. Kemudian diperlukan juga adanya peran dari humas Polres Tangsel dalam mempublikasikan atau mengunggah foto, video atau meme terkait kegiatan tersebut ke media sosial dan juga *website* milik Polres Tangsel. Karena dengan humas mempublikasikan atau mengunggah kegiatan positif yang telah dilaksanakan tersebut, masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi tersebut. Seperti yang Adhara selaku triangulasi I sampaikan :

“Kalo alasan aku mengikuti media sosial milik humas Polres Tangsel, karena aku orang Tangsel, tinggal di Tangsel, dan aku membutuhkan informasi-informasi terbaru, *up to date*, terkini, yang akurat dari konten sehari-hari yang disiarkan, diberikan dari humas Polres Tangsel, makanya aku *ngefollow* mereka” (Adhara Putri, 2023)

Maka dari itu peran humas sebagai *good image maker* dapat dinilai dengan baik dalam membangun sebuah citra yang baik atau positif dimata publik, hal tersebut dikarenakan humas telah menjalankan berbagai perannya dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian melalui berbagai program yang dilakukan oleh humas dalam perannya sebagai *good image maker*, dalam hal ini humas telah mempublikasikan atau mengunggah konten mengenai program-program yang telah dilaksanakan, hal tersebut dapat menambah rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga kepolisian dalam hal memperoleh informasi yang *up to date* dan juga akurat, serta opini dari masyarakat juga telah menilai bahwa humas Polres Tangsel telah berhasil dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

4.4.2 Pandangan Wartawan Mengenai Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil wawancara triangulasi yang telah dilakukan bersama triangulasi II yaitu Eka Marlupy yang merupakan wartawan yang bermitra dengan Polres Tangsel, ia menjelaskan pendapatnya mengenai hasil dari peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian. Menurutnya kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel ialah sebagai berikut:

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka selaku triangulasi II dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *communicator* dengan baik, menurut Eka sebagai wartawan, humas telah menyampaikan informasi kepada publik eksternal salah satunya wartawan dengan baik dan akurat, seperti yang ia sampaikan :

“Yang jelas kalau untuk humas Polres Tangsel saat ini sangat sangat baik untuk dimintai keterangan, dan untuk informasinya, humas juga sudah menyampaikan dengan baik dan akurat”(Eka Marlupy, 2023)

Kemudian keterangannya, humas telah menyampaikan informasi secara update dan juga berkala. Seperti yang ia sampaikan :

“Untuk diberikan secara berkala, tergantung dari situasi dan kondisi, dan juga tergantung dari permasalahan yang sedang di hadapi, misalkan untuk penangkapan suatu pelaku kejahatan yang salah satu atau pelakunya lebih dari satu orang yang menjadi buronan, jika tertangkap kembali maka harus ada *update* beritanya, dan hal tersebut bisa ditanyakan kembali atau pihak humas sendiri juga

langsung memberikan informasi bila ada pelaku lain ditangkap, ya jadi cukup baik lah untuk saya pribadi.”(Eka Marlupy, 2023)

Menurut keterangan dari Eka selaku triangulasi II humas Polres Tangsel juga telah memberikan informasi kepada pihak eksternal yaitu wartawan secara jelas dan terbuka. Seperti yang telah ia sampaikan :

“Iya benar, karena dimana saat ini humas Polres Tangsel mengajak rekan rekan media seperti khususnya untuk kita pribadi sudah diberikan tempat di Polres Tangsel sendiri, jadi disitu kita bisa dijelaskan secara langsung oleh humas Polres Tangsel melalui data pelaku, atau data data yang sedang di hadapi permasalahannya oleh Polres Tangsel. Humas juga sudah sangat terbuka.”(Eka Marlupy, 2023)

Maka dari itu berdasarkan hasil kutipan diatas, triangulasi II menjelaskan bahwa humas Polres Tangsel sudah menjalankan perannya sebagai *communicator* dengan baik karena humas sebagai *communicator* telah memberikan informasi kepada pihak eksternal yaitu wartawan dengan baik dan akurat, serta humas juga memberikan informasi kepada pihak eksternal tersebut dnegan update dan juga berkala.

2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra

Humas memiliki peran sebagai *relationship*, yaitu membina hubungan yang baik dengan publik eksternal, selain dengan masyarakat, humaspun perlu untuk membina hubungan baik dengan para wartawan. Maka dari itu sangat dibutuhkan opini dari wartawan mengenai peran humas Polres Tangsel yang sudah dijalankan.

Dalam membina hubungan yang baik dengan para wartawan, menurut Eka selaku triangulasi II humas plres

Tangsel telah melakukan berbagai cara untuk menjalin hubungan yang baik dengan wartawan, salah satunya yaitu dengan membuat grup *Whatsapp* dan juga menyediakan tempat khusus wartawan di Polres Tangsel. Seperti yang disampaikan oleh Eka :

“Untuk caranya mungkin humas, jika humas sudah kenal dengan salah satu wartawan, humas akan menanyakan misalnya, “selain media televisi, apa ada media lain lagi, dan orangnya ada berapa?” jadi untuk ingin tahu adanya peran wartawan di Tangsel sendiri, humas sangat ingin mengetahui, dan bertanya langsung kepada wartawan. Humas juga membuat grup *Whatsapp*, dan untuk media Polres Tangsel sendiri sudah terbuka untuk menyampaikan pesan karena salah satunya itu dari grup *Whatsapp* dan dari tempat yang telah disediakan oleh Polres Tangsel untuk para wartawan atau media luar, humas juga memberikan informasi-informasi tersebut melalui grup *Whatsapp*, namun sebelum humas memberi informasi tersebut, humas menjalani proses dalam arti jika informasi tersebut belum *valid*, maka humas belum akan *publish* informasi tersebut.”(Eka Marlupy, 2023)

Menurutnya juga, humas telah menerapkan rasa saling menghormati serta toleransi kepada pihak eksternal khususnya para wartawan yang bermitra dengan Polres Tangsel dengan selalu menginformasikan kegiatan yang sedang humas lakukan. Seperti yang Eka sampaikan :

“Pasti, humas sangat menghormati, dalam arti jika humas sedang tidak bisa memberi tahu informasi, humas akan memberitahu alasannya, jadi kita sesama media dan dukungan sesama media terjalin dengan baik karena humas selalu memberitahukan jika bisa maka langsung diinformasikan, namun jika tidak, humas akan memberikan alasannya.”(Eka Marlupy, 2023)

Kemudian menurut Eka selaku triagulasi II, humas Polres Tangsel juga selalu memberikan informasi terupdate kepada wartawan. Seperti yang ia sampaikan :

“Humas memberikan informasi *terupdate*, karena jika ada permasalahan yang baru dan humas belum menjawab berarti berita tersebut belum valid atau belum ditangani, namun jika memang sudah ditangani maka humas akan mempublishnya di *Whatsapp*.”(Eka Marlupy, 2023)

Menurut Eka, selama humas menjalin hubungan dengan para wartawan, pernah terdapat suatu konflik antara wartawan dengan humas, namun konflik tersebut hanya sebuah kesalahpahaman seperti *miss communication*, dan humaspun menanggapinya dengan cara bermusyawarah dan meminta maaf kepada para wartawan. Seperti disampaikan Eka :

“Pernah ada, cuma tidak runyam atau tidak berat masalahnya karena saat kita mengkonfirmasi humas sedang di jalan atau sedang anev, jadi humas lebih *slow respond* jika humas sedang dalam kondisi tertentu. Cuma selama ini tidak pernah menghadapi namanya konflik besar sampai ada yang marah atau membuat berita yang aneh-aneh, jadi paling cuma ada *miss communication* karena kita tidak tahu kegiatan satu sama lain, jadi cuma hal kecil aja masalahnya, dan sejauh ini pun humas menanggapinya dengan meminta maaf kepada wartawan dengan menginformasikan humas sedang ada kegiatan sehingga belum bisa memberi informasi kepada wartawan”(Eka Marlupy, 2023)

Dengan adanya hubungan yang terjalin baik antara humas Polres Tangsel dengan pihak eksternal yaitu para wartawan, hal tersebut dapat menunjukkan citra baik pada lembaga kepolisian. Oleh karena itu diperlukan juga adanya opini dari Eka selaku wartawan yang bermitra dengan humas Polres Tangsel terkait hubungan yang terjalin antara wartawan dengan humas Polres Tangsel setelah adanya pemberitaan negatif mengenai lembaga kepolisian, menurutnya hubungan antara para wartawan dengan humas Polres Tangsel tetap terjalin baik walaupun beredar berita

negatif mengenai lembaga kepolisian. Seperti yang telah ia sampaikan :

“Kalau untuk menyikapi seperti itu, itu kembali kepada pribadi masing masing, karena itu kan hanya salah satu dari segelintir oknum saja yang membuat citra selembaga, entah itu polri, wartawan, nah itu yang membuat citranya jadi baik atau buruk. Jadi bagaimanapun itu banyak persepsi dalam arti kalau buat kita yang mengetahui adanya citra buruk dari polri misalnya pada kasus pak Ferdy Sambo, itu kan hanya oknum, nah jadi kita yang sudah mengetahui ya kita menyikapinya biasa saja. Karenakan tidak hanya di instansi polri saja, setiap instansi apaun mau itu pemerintahan, wartawan, ataupun media, sudah pasti ada ya bagaimana kita menyikapinya saja. Menurut saya hal tersebut tidak berpengaruh, dan hubungan saya kepada humas Polres Tangsel juga tetap baik-baik saja walaupun ada berita negatif yang beredar.”(Eka Marlupy, 2023)

Menurutnya, dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian humas juga perlu menjalin hubungan yang baik dengan para wartawan karena wartawan juga turut berperan dalam membantu meningkatkan kembali rasa kepercayaan masyarakat dengan cara memberi informasi atau berita yang faktual kepada masyarakat. Seperti yang telah ia sampaikan :

“Jelas sangat berpengaruh, contohnya saat kemarin kami mengungkap adanya aksi yang dilakukan hendak dilakukan yaitu tawuran atau pencurian, nah kami mengukapnya melalui *hastag* yang di buat oleh masyarakat *#percumalaporpolisi* jadi dengan adanya pemberitaan dan kerjasama baik dilapangan itu sangat membantu jadi seperti yang saya bilang, itu hanya segelintir oknum dan tidak semua polisi seperti itu. Jadi selama ini saya bekerjasama dengan baik, dan kemudian pelaku juga dapat ditangkap, itu berarti kan peran polisi baik.wartawan turut berperan dalam pemberitaan, jadi yang benar dibilang benar, dan yang salah dibilang salah.”(Eka Marlupy, 2023)

Berdasarkan hasil kutipan diatas, triangulasi II menjelaskan bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *Relationship* dengan baik hal tersebut dikarenakan humas telah berusaha untuk membina hubungan yang baik dengan para wartawan dengan cara mendekatkan diri melalui group *Whatsapp*, serta menyediakan ruangan khusus untuk para wartawan di Polres Tangsel. Humas juga telah menerapkan rasa saling menghormati serta toleransi dan juga selalu memberikan informasi *terupdate* kepada para wartawan.

Maka dari itu citra Polres Tangsel dapat dinilai dengan baik, karena hubungan yang terjalin antara humas Polres Tangsel dengan para wartawan tetap terjalin dengan baik walaupun beredar berita negatif mengenai lembaga kepolisian.

3. Peran Humas sebagai *back up Management* dalam meningkatkan citra

Peran humas Polres Tangsel sebagai *back up management* dalam mendukung kegiatan satuan kerja yang ada di Polres Tangsel menurut Eka selaku triangulasi II sudah baik, hal tersebut dikarenakan humas selalu menerima masukan-masukan yang diberikan oleh para wartawan saat menggelar suatu rekonstruksi kasus ataupun *press release* bersama satuan kerja lain. Seperti yang disampaikan oleh Eka :

“Opini sejauh ini diterima dengan baik oleh humas, contoh kecil misalnya saat menggelar rekonstruksi atau *release*, misalkan di salah satu media sedang sibuk dan Polres ingin menggelar *release*, kemudian wartawan menginformasikan “kalau bisa nanti saja ya *releasenya*, karena media lain sedang menggarap peristiwa” nah hal tersebut

dapat diterima oleh Polres Tangsel dengan baik”(Eka Marlupy, 2023)

Dalam mendukung perannya sebagai *back up management*, diperlukan pula adanya peran dari humas Polres Tangsel dalam menjalankan sebuah aktifitas untuk menciptakan sikap yang dapat menarik pihak eksternal salah satunya ialah para wartawan untuk percaya terhadap Polres Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka selaku triangulasi II, menurutnya humas Polres Tangsel telah menjalankan aktifitasnya dalam menyebarkan informasi yang sangat membantu para wartawan dalam memberikan sebuah berita yang faktual kepada masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Eka :

“Sangat membantu, karena dari mulai misalnya ada peristiwa nama pelaku, tempat kejadian perkara, data yang di dapat sampai dengan barang bukti itu di informasikan dengan tepat dan jelas melalui *press conference*.”(Eka Marlupy, 2023)

Peran yang telah dilakukan oleh humas sebagai *back up management* dapat dinilai dengan baik dalam menerima masukan yang diberikan oleh para wartawan kepada humas, yang dimana kemudian humas pun akan menyampaikan opini tersebut kepada satuan kerja lain. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa citra lembaga kepolisian dinilai baik karena humas telah menjalankan aktifitasnya dalam menyebarkan informasi kepada pihak eksternal dengan baik.

4. Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka sebagai triangulasi II, dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel

sudah menjalankan perannya sebagai *good image maker* dengan baik, menurut Eka cara yang dilakukan oleh humas ialah dengan memberikan informasi atau berita yang sesuai dengan fakta dan tanpa adanya informasi yang di lebihkan. Seperti yang disampaikan oleh Eka :

“Ya, artinya untuk pemberitaan yang selama ini dijalankan bersama media jika benar adanya berita tersebut, ya di ungkapkan, jadi tidak ada yang di bagus baguskan atau di jelek-jelekan.”(Eka Marlupy, 2023)

Peran humas dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian dimata publik dinilai penting didalam sebuah lembaga kepolisian. Seperti yang di samapaikan oleh Eka selaku triangulasi II yaitu :

“Pasti berperan, karena kan secara tidak langsung pihak kepolisian sendiri harus mengayomi masyarakatnya, jadi mereka, terutama instansi Polri pasti bekerja dengan baik untuk melayani masyarakat.”(Eka Marlupy, 2023)

Sama seperti pendapat triangulasi I, menurut keterangan dari Eka selaku triangulasi II juga, humas Polres Tangsel telah memiliki citra atau image yang baik, dan jauh dari berita negatif seperti pada berita-berita negatif lembaga kepolisian yang sebelumnya telah tersebar seperti yang ia sampaikan :

“Setiap instansi itu memiliki banyak yang bekerja atau anyak yang di dalamnya, jadi tidak menyangkut polri saja, dipihak kita pun sebagai wartawan itu disebutnya hanya oknum, segelintir oknum jadi tidak semuanya polisi buruk, kemudian wartawan pun tidak seperti itu, jadi yang membuat baik atau buruknya ya oknum itu sendiri. Jadi dimanapun instansi pasti ada oknum yang seperti itu, jadi menurut saya tidak ada pengaruh terhadap citra Polres Tangsel.”(Eka Marlupy, 2023)

Dalam meningkatkan citra yang baik dimata publik eksternal salah satunya para wartawan, humas menunjang

perannya tersebut yaitu dengan membentuk sebuah nilai-nilai serta program-program positif yang ada di Polres Tangsel, yang kemudian dari nilai atau program kegiatan positif tersebut diperlukan pula peran dari humas untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan tersebut melalui media sosial agar publik eksternal dapat mengetahui informasi terkait kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Polres Tangsel.

Oleh karena itu diperlukan adanya opini Eka selaku triangulasi II mengenai tugas humas dalam mempublikasikan nilai atau program kegiatan positif tersebut. Menurut Eka, humas telah menjalankan tugasnya tersebut dengan baik, seperti yang telah ia sampaikan :

“Iya sementara ini sangat baik jika memang atasan sendiri, pimpinan tertinggi yaitu kapolres mendelegasikan kepada humas, seperti itu. Namun jika memang tidak didelegasikan atau tidak bisa diwakilkan, biasanya kapolresnya sendiri yang mempublikasikan atau di wawancarai. Jadi kapolres akan memberikan wewenang dalam menyampaikan informasi kepada humas.”(Eka Marlupy, 2023)

Menurutnya juga, humas telah menjalankan program kegiatan dalam hal meningkatkan citra dimata publik eksternal dengan baik, seperti yang Eka sampaikan :

“Iya, karena informasi yang diberikan tidak pelit, tidak menggantung, dan diberikan secara gamblang disampaikannya, jadi masyarakat tau misalkan ada kejadian apa, pelakunya sudah ditangkap atau belum, prosesnya sampai mana, nah humas menyampaikan informasi tersebut dengan baik.”(Eka Marlupy, 2023)

Kemudian, Eka selaku triangulasi II juga menyampaikan bahwa humas telah meningkatkan citra lembaga kepolisian dimata publik eksternal dengan baik, karena humas selalu mempublikasikan hasil dari nilai atau

program kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel. Seperti yang Eka sampaikan :

“Jelas, karenakan kerja yang baik pasti akan mendapatkan penilaian yang baik juga, kerja yang buruk pasti dapat penilaian yang buruk juga. Selama ini kerjasama kita, terus peran humas oleh masyarakat bukan dengan media saja sudah baik kok, untuk melakukan kegiatan-kegiatan misalkan seperti pembagian baksos, seperti itu.”(Eka Marlupy, 2023)

Maka dari itu dapat diketahui bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *good image maker* saat ini data dinilai dengan baik dalam menjalankan perannya guna meningkatkan citra kepolisian karena humas telah ikut serta dalam mempublikasikan nilai atau program kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel sehingga publik eksternal dapat terbantu dalam menerima informasi terkait nilai atau program kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel.

4.5 Pembahasan

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra

Komunikator merupakan seorang atau pihak yang memberikan suatu informasi atau pesan kepada pihak lain. Peran humas sebagai komunikator di dalam suatu instansi atau perusahaan dinilai sebagai satu komponen komunikasi yang sangat penting untuk penyampaian informasi antara masyarakat dan lembaga. Komponen komunikasi tersebut ada enam, diantaranya ialah komunikator, pesan, media, komunikan, umpan balik (*feedback*) dan gangguan. Dalam perannya disini, humas berperan sebagai komunikator.

Peran humas sebagai komunikator dapat berhasil bila komunikan atau penerima informasi atau pesan dapat menerima

informasi dari komunikator dengan baik. Hasil yang baik tersebut dapat dilihat dari *feedback* yang diberikan oleh publik atau masyarakat terhadap lembaga. Maka dari itu diperlukan peran penting dari humas dalam memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar tujuan dari komunikasi tersebut dapat tercapai. Humas juga harus perlu konsisten dalam memberikan informasi kepada publik atau masyarakat, hal tersebut dilakukan guna mendapatkan citra yang baik dari pihak eksternal maupun internal lembaga, karena dengan citra yang baik itu pula dapat berpengaruh terhadap opini dari publik kepada lembaga kepolisian.

Komunikasi internal yang terjalin antara humas dan pihak internal dalam sebuah lembaga sangat penting untuk dilakukan, karena dengan komunikasi yang terjalin baik dengan pihak internal, maka kinerja ataupun komunikasi yang akan disampaikan ke pihak eksternal juga akan baik, maka akan menciptakan citra yang baik.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi antara humas dengan pihak internal sudah baik, karena humas telah melakukan perannya sebagai komunikator kepada publik internal yaitu sebagai penyampai atau pemberi informasi dari pihak eksternal kepada salah satu bagian atau satuan kerja (satker) yang bersangkutan dengan cara melakukan kegiatan mingguan seperti apel kerja dan juga rapat kerja, hal tersebut ditunjang dengan adanya grup di *Whatsapp* antara humas dan satuan kerja lain, adanya komunikasi yang dilakukan antara humas dengan pihak internal lembaga juga dilakukan untuk berkoordinasi dalam mempublikasikan berbagai aktifitas yang dilaksanakan oleh masing-masing satuan kerja diluar dari humas, hal tersebut dilakukan agar dapat menunjang tercapainya program kerja, dan juga meningkatkan loyalitas serta kekompakan dari anggota atau personel kepolisian yang ada di Polres Tangsel.

Selain sebagai komunikator kepada publik internal, humas juga berperan sebagai komunikator terhadap publik eksternal. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel kepada publik eksternal dilakukan dengan cara menyampaikan berbagai program yang ada di kepolisian, himbauan, kebijakan-kebijakan, serta kegiatan-kegiatan harian yang dilakukan oleh Polres Tangsel yang disebarluaskan melalui media sosial seperti *Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube* milik humas Polres Tangsel, dan juga melalui *website* resmi milik Polres Tangsel.

Selain melalui media sosial, atau media digital yang telah dijelaskan di atas, humas Polres Tangsel juga melakukan koordinasi langsung bersama wartawan, hal tersebut didukung dengan adanya grup *Whatsapp* antara humas dengan para wartawan dari berbagai media yang dilakukan agar humas dapat menjalankan perannya sebagai *communicator* yaitu dengan cara menyebarkan informasi secara langsung kepada wartawan melalui berbagai kegiatan bersama wartawan, salah satunya seperti dalam kegiatan *press conference*, dengan adanya kegiatan tersebut diharapkan agar informasi yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel bisa dimuat dalam pemberitaan sehingga informasi tersebut dapat tersebar luas ke masyarakat.

Sedangkan untuk berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat, humas Polres Tangsel melakukan berbagai kegiatan atau aktifitas langsung bersama masyarakat yaitu melalui kegiatan *community relations* yang bertujuan untuk menciptakan adanya rasa saling pengertian dan saling memiliki antara lembaga kepolisian dengan masyarakat sekitar, dengan melakukan kegiatan mingguan seperti sambang kamtibmas, dan juga jum'at curhat, yang dimana dalam kegiatan tersebut, humas melakukan komunikasi bersama RT, RW dan juga bersama warga sekitar, yang dilakukan setiap minggunya dalam hal mendengarkan, mencatat, mencari solusi dari berbagai keluhan kesah ataupun

permasalahan dari masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan, dengan adanya aktifitas tersebut maka dapat dinilai bahwa humas Polres Tangsel telah melakukan tugasnya sebagai *communicator* kepada pihak eksternal dengan baik.

Citra positif yang terbentuk pada lembaga kepolisian, merupakan salah satu bukti dari keberhasilan humas dalam menjalankan perannya sebagai *communicator*, humas Polres Tangsel telah melakukan komunikasi secara efektif dan efisien dalam menyampaikan berbagai nilai-nilai maupun program-program kepada masyarakat dengan jelas dan dengan mengedepankan prinsip transparansi, kejujuran, keterbukaan yang ada dalam setiap informasi yang diberikan, humas telah berhasil membangun kepercayaan dan komitmen dari berbagai pihak salah satunya pihak eksternal, yang pada akhirnya hal tersebut akan meningkatkan citra yang baik terhadap lembaga kepolisian.

Maka dari itu, berdasarkan hasil penjabaran diatas, dapat dinilai bahwa humas Polres Tangsel telah melakukan perannya sebagai komunikator dengan baik, yaitu kepada publik internal dan juga publik eksternal Polres Tangsel melalui berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh humas Polres Tangsel seperti pada kegiatan *community relations* yang telah dilakukan oleh humas, sehingga dengan dilaksanakannya kegiatan tersebut dapat meningkatkan citra yang baik dimata publik eksternal.

Dengan adanya komunikasi yang baik antara publik internal maupun publik eksternal, hal tersebut dapat memberikan hasil yang baik yang pada program kerja yang telah dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam hal meningkatkan citra yang baik pula kepada Polres Tangsel dimata publik eksternal.

2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra

Relationship merupakan salah satu peran humas yang dilakukan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta terjalinnya kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal untuk menunjang tercapainya tujuan dari sebuah lembaga atau organisasi.

Dalam mendukung perannya untuk menciptakan suatu hubungan yang baik serta meningkatkan citra positif di mata publik eksternal, humas Polres Tangsel menjalin perannya sebagai *relationship* dengan berbagai *stakeholders* diantaranya ialah masyarakat dan wartawan. Dengan adanya hubungan yang baik antara humas dengan publik eksternal, hal tersebut dapat meningkatkan citra atau opini yang baik di mata publik yang dapat membangun kerjasama antara publik eksternal dengan lembaga.

Humas Polres Tangsel memiliki cara tersendiri untuk mewujudkannya, yaitu dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan para wartawan, hal tersebut bertujuan agar wartawan dapat membantu humas dalam menyebar luaskan informasi atau berita. Humas Polres Tangsel menjalin hubungan kerjasama dengan wartawan dari berbagai media, yaitu media lokal yang berada di wilayah Tangerang Selatan dan juga bersama media nasional. Salah satu kegiatan yang bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan para wartawan yaitu dengan mengadakan wawancara di media elektronik yang dimana kepala seksi humas akan di wawancara secara langsung terkait kejadian-kejadian yang terjadi di wilayah Tangerang Selatan.

Selain melalui wawancara dengan media elektronik, humas Polres Tangsel juga melakukan kegiatan atau aktifitas seperti *press conference* yang dilakukan disaat ada kejadian-kejadian besar, karena dengan adanya *press conference* hal tersebut dapat membantu menjelaskan banyak hal kepada wartawan dan juga

dapat membuka dialog antara humas dengan wartawan, karena disaat ada kejadian besar itu akan menimbulkan banyak sekali pertanyaan dari wartawan, dan humas memberikan wadah untuk itu kepada wartawan, oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya hubungan yang baik antara wartawan dengan humas Polres Tangsel karena humas Polres Tangsel membutuhkan wartawan sebagai tangan kedua dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Humas Polres Tangsel juga turut menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, hal tersebut diwujudkan dengan cara mengadakan kegiatan *community relations* yaitu melalui kegiatan sambang katibmas dan jum'at curhat yang dimana kegiatan tersebut dilakukan guna mendengarkan keluh kesah, pengaduan dari masyarakat, bertukar informasi antara anggota polisi dari Polres Tangsel dengan masyarakat sekitar terkait kejadian-kejadian yang berkaitan dengan hukum, maupun sekedar memberi himbauan, kebijakan, program-program, ataupun kegiatan yang dilakukan oleh Polres Tangsel, informasi-informasi tersebut diberikan secara langsung oleh humas agar dapat menjalin suatu hubungan yang baik antara masyarakat dengan humas dan masyarakatpun bisa mendapatkan informasi langsung secara jelas dan benar, langsung humas Polres Tangsel, maka dari itu diperlukan adanya hubungan yang baik antara masyarakat dengan humas Polres Tangsel, karena dengan hubungan baik yang dijalin oleh humas kepada masyarakat, hal tersebut dapat berdampak juga kepada citra lembaga kepolisian itu sendiri.

Dengan adanya kegiatan *community relations* yang dijalankan oleh humas berdasarkan atensi dari Divisi Humas Polri, hal tersebut dapat membentuk sebuah citra yang baik dimata masyarakat. Karena dengan adanya kegiatan *community relations* yang di lakukan tersebut, lembaga kepolisian bisa mendapatkan sebuah kepercayaan serta dukungan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, dapat diketahui bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *relationship* telah berjalan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai program atau kegiatan bersama para wartawan dari berbagai media seperti dalam kegiatan *Press conference*, wawancara bersama media digital dan juga melalui kegiatan *community relations* yang dilakukan langsung bersama masyarakat setiap satu minggu sekali, seperti pada program sambang kamtibmas, dan jum'at curhat, yang dijalankan oleh humas Polres Tangsel dalam upayanya untuk membina hubungan baik dengan masyarakat di wilayah Tangerang Selatan.

3. Peran Humas sebagai *Back Up Management* dalam meningkatkan citra

Back up management merupakan salah satu dari peran humas dalam meningkatkan citranya di mata publik, *back up management* ialah upaya humas dalam mendukung atau menunjang program atau kegiatan yang ada disuatu bagian atau satuan kerja lain agar dapat diketahui oleh publik secara luas yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan citra lembaga. Humas Polres Tangsel melakukan perannya sebagai *back up management* yaitu dengan cara membantu dalam mempublikasikan kegiatan atau program dari satuan kerja lain ke dalam media sosial milik humas Polres Tangsel.

Adapun beberapa program atau kegiatan dari satuan kerja lain yang telah dibantu oleh humas dalam publikasian ke publik secara langsung melalui media sosial ataupun dengan bekerjasama dengan lembaga eksternal atau wartawan ialah sebagai berikut :

1. Membuka layanan pengaduan melalui nomor *Whatsapp*, *Email*, dan *Direct Message Instagram*

2. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan sambang kamtibmas di media sosial.
3. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan Jumat curhat di media sosial.
4. Publikasi dan sosialisasi pada kegiatan Polisi sahabat anak (program dari Satlantas dan Satsamapta) melalui media sosial.
5. Pembuatan *press release* mengenai berita ungkap kasus narkoba (program dari Satres Narkoba).
6. Publikasi dalam mengungkap kasus pada satreskrim Polres Tangsel melalui media sosial

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *back up management* dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan yang telah dilaksanakan oleh humas dalam melaksanakan perannya sebagai *back up management* atau dalam membantu dalam dukungan manajemen kepada satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel.

4. Peran Humas sebagai *Good Image Maker* dalam meningkatkan citra

Terciptanya citra yang baik di mata publik terhadap suatu lembaga, merupakan salah satu tujuan dari adanya aktivitas humas. Peran humas sebagai *good image maker* merupakan peran yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel dalam menciptakan citra yang positif di mata masyarakat atau publik eksternal. Dalam menunjang perannya tersebut Humas Polres Tangsel telah melakukan berbagai kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik

Untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, humas Polres Tangsel melakukan peningkatan kualitas dari anggota humas Polres Tangsel melalui pelatihan jurnalistik, hal tersebut dilakukan agar anggota humas dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau publik eksternal. Adanya peningkatan kualitas anggota humas tersebut juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan citra di lembaga kepolisian.

2. Membuat sebuah program layanan pengaduan untuk masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan.

Untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, humas Polres Tangsel membuat sebuah program layanan pengaduan yang dimana program tersebut dibuat agar masyarakat dapat langsung menghubungi Polres Tangsel melalui nomor *Whatsapp*, *Email*, dan *Direct Message Instagram*. masyarakat dapat langsung menghubungi Polres Tangsel bila memiliki informasi, pengaduan, ataupun melaporkan suatu kejadian yang ditemukan oleh masyarakat. Sehingga dengan adanya layanan pengaduan tersebut, masyarakat bisa lebih terbantu dalam memperoleh maupun memberikan informasi kepada pihak kepolisian, dan pihak kepolisianpun dapat dengan langsung menanggapi berbagai pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.

3. Membuat sebuah program sambang kamtibmas (keamanan, ketertiban masyarakat)

Selain melalui layanan pengaduan, untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, humas Polres Tangsel juga melakukan kegiatan *community relations* yaitu dengan membuat sebuah program sambang kamtibmas, yang dimana program tersebut dilakukan oleh humas untuk terjun langsung ke masyarakat dalam rangka memberikan informasi ataupun himbauan, baik secara langsung datang ke masyarakat, ataupun melalui telepon, informasi yang diberikan ialah informasi yang berkaitan dengan lembaga kepolisian. Kegiatan sambang kamtibmas ini dilakukan setiap minggu sekali oleh humas, hal tersebut dilakukan agar dapat terjalin sebuah hubungan yang baik, serta terbentuknya citra yang positif di mata masyarakat atau publik eksternal.

4. Membuat sebuah program Jum'at curhat.

Untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, selain melalui program kamtibmas, humas Polres Tangsel juga membuat sebuah program Jumat curhat. Program ini merupakan salah satu upaya dari humas dalam rangka meningkatkan citra positif pada lembaga kepolisian melalui kegiatan *community relations* dengan cara terjun langsung untuk mengunjungi RT atau RW yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel setiap seminggu sekali. Pada program Jumat curhat, humas melakukan kegiatan dalam upaya mendengarkan, mencatat, dan mencari solusi atas permasalahan atau keluhan dari masyarakat.

5. Membuat sebuah program jum'at berkah.

Untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, Polres Tangsel bersama polsek jajaran juga melakukan kegiatan *community relations* dengan melaksanakan sebuah program berbagi, yaitu program Jumat berkah yang dilakukan seminggu sekali setiap hari Jumat, dalam program ini, humas melakukan kegiatan seperti berbagi nasi kotak atau nasi bungkus kepada masyarakat yang melintas di jalan raya sekitar daerah Tangerang Selatan.

6. Mempublikasikan atau mengunggah konten di media sosial

Untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra positif di mata masyarakat atau publik eksternal, Polres Tangsel juga melakukan kegiatan publikasi foto, video maupun meme terkait kegiatan-kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel melalui media sosial milik humas seperti *Instagram, Facebook, Twitter* dan juga melalui *website* resmi milik Polres Tangsel. Unggahan melalui media sosial dan juga *website* yang dimiliki oleh Polres Tangsel juga merupakan salah satu dari bentuk pelaksanaan peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citranya di mata masyarakat atau publik eksternal. Humas Polres Tangsel mengunggah kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh para anggota atau satuan kerja yang ada di Polres Tangsel dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui aktifitas atau kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel dan juga sebagai pembentuk citra kepolisian di mata publik eksternal.

Citra yang baik pada suatu lembaga kepolisian, bukanlah sesuatu yang terbentuk secara instan, namun hal ini merupakan

hasil dari kerja keras dan konsistensi tim humas dalam menjalankan perannya sebagai *Good image maker*. Dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian, diperlukan adanya peran humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, membangun hubungan yang baik melalui program-program yang berhubungan langsung dengan pihak eksternal, dan juga cara humas dalam dalam menindak lanjuti pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Melalui proses tersebut citra baik telah diperoleh oleh lembaga kepolisian dan hal tersebut juga membangun sebuah kepercayaan dan kredibilitas lembaga kepolisian dimata publik.

Maka dari itu berdasarkan dari hasil penjelasan yang telah disampaikan diatas maka dapat diketahui bahwa humas Polres Tangsel telah menjalankan perannya sebagai *Good image maker* dengan baik. Hal tersebut dikarenakan humas telah menjalankan berbagai program yang telah dilakukan langsung bersama masyarakat.