

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sebelumnya telah dijabarkan mengenai peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa humas Polres Tangsel telah melaksanakan perannya dalam hal meningkatkan citra positif lembaga kepolisian dengan baik, walaupun masih terdapat beberapa kendala serta masih mendapatkan kritik dari masyarakat. Peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra kepolisian meliputi :

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangerang Selatan memiliki peran sebagai komunikator kepada dua sasaran yaitu kepada publik internal dan publik eksternal. Peran humas sebagai komunikator publik internal ialah melalui kegiatan apel, rapat kerja, dan membantu mempublikasikan kegiatan dari satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel. Hal tersebut dilakukan guna menunjang tercapainya program kerja serta meningkatkan loyalitas serta kekompakan dari anggota kepolisian yang berada di Polres Tangsel.

Sedangkan perannya sebagai komunikator publik eksternal ialah dengan cara menyampaikan berbagai program yang ada di kepolisian, himbauan, kebijakan, serta kegiatan-kegiatan harian yang dilakukan oleh Polres Tangsel yang disebarkan melalui media sosial seperti *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, dan *Youtube* dan juga melalui *website* milik humas Polres Tangsel,

Humas juga berkoordinasi secara langsung bersama wartawan dengan cara menyebarkan informasi secara langsung kepada wartawan, melalui berbagai kegiatan bersama wartawan, salah satunya seperti dalam kegiatan *press conference*, agar informasi yang dimiliki oleh humas Polres Tangsel

bisa dimuat dalam pemberitaan sehingga informasi tersebut dapat tersebar luas ke masyarakat.

Selain menjalin komunikasi dengan wartawan, humas dalam mendukung perannya sebagai *communicator* juga berkomunikasi langsung dengan masyarakat di wilayah Tangerang Selatan melalui berbagai kegiatan seperti, *Talkshow*, Jumat curhat, dan sambang kamtibmas setiap minggunya untuk 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.

2. Peran Humas sebagai *Relationship* dalam meningkatkan citra kepolisian

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *relationship* atau pembina hubungan yaitu dengan bekerjasama dengan berbagai *stakeholders* diantaranya ialah wartawan dan juga masyarakat. Kegiatan *relationship* yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel bersama para wartawan tersebut ialah dengan cara melakukan kegiatan seperti *press conference* yang dilakukan disaat ada kejadian-kejadian besar dan wawancara di media elektronik yang dimana kepala seksi humas akan di wawancara secara langsung terkait kejadian-kejadian yang terjadi di wilayah Tangerang Selatan.

Sedangkan kegiatan *relationship* yang dilakukan oleh humas Polres Tangsel bersama masyarakat ialah dengan cara mengadakan kegiatan mingguan seperti sambang katibmas dan juga Jumat curhat, yang dimana kegiatan tersebut dilakukan oleh humas dengan cara terjun langsung ke RT, RW dan juga masyarakat guna memberikan informasi, mendengarkan keluhan kesah, pengaduan dari masyarakat, maupun sekedar memberi himbauan, kebijakan, program-program, maupun kegiatan yang dilakukan oleh Polres Tangsel.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *relationship* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari berbagai program atau kegiatan dalam upayanya untuk membina hubungan baik dengan publik eksternal bersama dengan para wartawan dan juga masyarakat yang berada di wilayah hukum Polres Tangsel.

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

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *back up management*, kegiatan tersebut dilakukan guna mendukung program atau kegiatan yang ada disuatu bagian atau satuan kerja lain yang ada di Polres Tangsel agar dapat diketahui oleh publik secara luas. Dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan citra lembaga. Humas Polres Tangsel melakukan perannya sebagai *back up management* yaitu dengan cara Membuka layanan pengaduan melalui nomor *Whatsapp*, *Email*, dan *Direct Message Instagram*, humas juga melakukan perannya sebagai *back up management* dalam membantu mempublikasikan kegiatan atau program pada kegiatan yang ada di satuan kerja seperti Satreskrim, Satlantas, Satres Narkoba, Satsamapta ke dalam media sosial milik humas Polres Tangsel.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *back up management* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, dikarenakan humas telah membantu dalam melakukan dukungan manajemen kepada satuan kerja lain yang berada di Polres Tangsel dalam mempublikasikan berbagai kegiatan positif yang telah dilakukan , dan humas juga telah membuka layanan pengaduan yang dimana layanan tersebut dapat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi ataupun memberikan informasi kepada Polres Tangsel sehingga hal tersebut juga dapat membantu masyarakat agar lebih mempercayai lembaga kepolisian.

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

Humas Polres Tangsel memiliki peran sebagai *good image maker*, yaitu kegiatan 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 seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik dengan meningkatkan kualitas anggota humas, membuat sebuah program layanan pengaduan untuk masyarakat yang berada di wilayah Tangerang Selatan., Mempublikasikan atau mengunggah konten foto, video ataupun meme terkait kegiatan-kegiatan positif yang telah dilakukan oleh Polres Tangsel melalui media sosial.

Humas juga membuat sebuah kegiatan mingguan untuk terjun langsung ke masyarakat, kegiatan tersebut seperti, membuat sebuah program sambang kamtibmas (keamanan, ketertiban masyarakat), Membuat sebuah program Jum'at curhat. Membuat sebuah program jum'at berkah. Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa peran humas Polres Tangsel sebagai *good image maker* dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian telah berjalan dengan sangat baik, dikarenakan humas telah melakukan berbagai program-program bersama pihak eksternal yang telah dijalankan untuk menunjang perannya dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai peran humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra kepolisian, penelitian ini memiliki saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya humas Polres Tangsel menambah jumlah anggota humas yang berkompeten di bidang humas agar citra Polres Tangsel dapat ditingkatkan lebih baik lagi dibanding sekarang.
2. Sebaiknya humas lebih aktif lagi dalam membuat konten penyampaian informasi yang menarik di media sosial seperti

Instagram, Facebook, dan Twitter agar masyarakat semakin tertarik untuk mengikuti media sosial milik Polres Tangsel.

3. Sebaiknya humas Polres Tangsel meningkatkan fasilitas anggota humas Polres Tangsel dalam melakukan berbagai pelatihan soft skill seperti melakukan pelatihan public speaking ataupun jurnalistik, agar anggota humas dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi, pesan, dan berita secara jelas kepada publik internal maupun eksternal.
4. Sebaiknya humas Polres Tangsel memiliki anggota khusus untuk membalas pesan atau telpon dari layanan pengaduan, sehingga pengaduan serta keluhan dari masyarakat dapat ditindak lanjuti dengan cepat tanggap, karena dengan adanya pelayanan publik yang cepat tanggap yang di berikan oleh humas Polres Tangsel hal tersebut dapat meningkatkan citra positif dari masyarakat atau publik kepada Polres Tangsel.