

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat (Humas) atau sering dikenal sebagai *public relations*, adalah komponen penting yang ada pada setiap instansi, baik itu lembaga komersial (perusahaan) ataupun lembaga non-komersial. Baik yayasan, lembaga, perguruan tinggi, dinas, kantor, dan bahkan instansi militer dan kepolisian di Indonesia membutuhkan keberadaan departemen atau fungsi Humas. Permintaan akan bidang atau divisi Humas semakin meningkat karena peran pentingnya. Humas berfungsi sebagai saluran koordinasi dengan publik atau masyarakat, dan seringkali berperan dalam membangun citra organisasi tersebut.

Pentingnya peran Humas sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya semakin dirasakan di era globalisasi dan era “banjir informasi” seperti sekarang ini. Pada era di mana informasi dengan mudahnya tersebar melalui media sosial dan berbagai platform digital, perusahaan dan organisasi perlu memastikan bahwa pesan dan informasi yang mereka sampaikan kepada publik atau masyarakat akurat, transparan, dan dapat dipercaya.

Humas memiliki peran strategis dalam membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi dengan publiknya. Mereka bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi eksternal dan internal, merencanakan kampanye publisitas, menangani krisis, membangun hubungan dengan media, dan

mengelola reputasi organisasi. Melalui kegiatan seperti peliputan media, konferensi pers, acara promosi, dan komunikasi digital, Humas membantu organisasi mencapai tujuan mereka dalam membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan publik, dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan.

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, peran Humas tidak hanya terbatas pada menyebarkan informasi, tetapi juga pada menyaring dan mengelola informasi yang ada. Dengan adanya banyaknya informasi yang beredar, terkadang tanpa verifikasi yang tepat, risiko informasi yang tidak akurat atau bahkan menyesatkan sangatlah tinggi. Inilah mengapa peran sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya menjadi semakin penting. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah fakta yang benar dan tidak menyesatkan.

Selain itu, Humas juga harus mampu beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan informasi digital. Era digital membawa tantangan baru dalam hal pengelolaan informasi. Perubahan cepat dalam tren media sosial, algoritma pencarian, dan perilaku konsumen online mengharuskan Humas untuk terus memperbarui strategi komunikasi mereka. Mereka perlu memahami platform-platform digital yang digunakan oleh target audiens mereka, serta mampu menciptakan konten yang relevan dan menarik untuk memperkuat kehadiran dan citra organisasi di dunia maya.

Selain menjadi sumber informasi yang dapat dipercaya, Humas juga berperan sebagai penjaga reputasi organisasi. Reputasi yang baik merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan atau organisasi. Humas harus proaktif dalam mengelola situasi yang dapat berpotensi merusak reputasi, seperti krisis PR atau serangan di media sosial. Mereka harus memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi potensi risiko, merencanakan respons yang tepat, dan berkomunikasi secara efektif untuk meminimalkan dampak negatifnya.

Lebih dari sekadar mengelola krisis, Humas juga berperan dalam membangun citra positif bagi organisasi. Mereka harus menjadi ahli dalam menciptakan narasi yang mendukung misi dan nilai-nilai organisasi, serta mengkomunikasikan pencapaian dan kontribusi positif kepada publik. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti penyelenggaraan acara amal, atau program-program kegiatan positif kepada masyarakat.

Selain itu, Humas juga harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak terkait, termasuk media massa, influencer, pemerintah, dan masyarakat sipil. Kerjasama yang baik dengan media membantu memastikan liputan yang objektif dan akurat tentang organisasi, sementara hubungan yang kuat dengan pemerintah dan masyarakat sipil dapat mendukung upaya advokasi dan kebijakan organisasi.

Peran Humas sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya sangatlah vital dalam era globalisasi dan “banjir informasi” saat ini. Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat dan transparan,

tetapi juga untuk melindungi dan memperkuat reputasi organisasi. Dengan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam teknologi dan tren komunikasi, serta keterampilan dalam mengelola krisis dan membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak terkait, Humas memainkan peran kunci dalam kesuksesan dan keberlanjutan organisasi di era digital ini.

Polisi adalah salah satu instansi pemerintah yang tugasnya melindungi dan melayani masyarakat. Pada UU No. 2 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dipaparkan bahwasanya kepolisian ialah salah satunya fungsi pemerintah negara di bidang ketertiban dan keamanan masyarakat, penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian bentuk pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak kepolisian di antaranya penerbitan/perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), penerbitan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK), penerbitan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), penerbitan/perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengajuan perizinan kegiatan, dan pengajuan perizinan senjata.

Selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, polisi pula berkewajiban menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Oleh sebab itu, polisi harus lebih dekat dengan masyarakatnya guna membentuk hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dengan masyarakat. Polisi dan masyarakat bisa bahu-membahu memberantas berbagai pelanggaran hukum atau kejahatan biasa untuk menciptakan kondisi bangsa Indonesia yang aman. Polisi dan masyarakat

dapat bekerja sama untuk memberantas berbagai pelanggaran hukum atau kejahatan umum untuk menciptakan kondisi negara Indonesia yang aman.

Namun, dalam praktiknya, terdapat tantangan dalam membangun hubungan yang baik antara polisi dan masyarakat. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap polisi, persepsi negatif terhadap penegakan hukum, dan kurangnya transparansi dalam proses penyelidikan dan penegakan hukum. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap polisi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya perilaku tidak profesional atau korupsi di kalangan polisi, penyalahgunaan kekuasaan, atau perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat. Persepsi negatif terhadap penegakan hukum juga dapat timbul akibat adanya ketidakadilan dalam sistem hukum, pemahaman yang minim tentang hak-hak asasi manusia, atau penyalahgunaan kekuasaan oleh aparat penegak hukum.

Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses penyelidikan dan penegakan hukum juga dapat menghambat terjalinnya hubungan yang baik antara polisi dan masyarakat. Masyarakat seringkali tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai perkembangan kasus-kasus hukum atau tindakan yang diambil oleh polisi. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keraguan terhadap keberhasilan penegakan hukum.

Persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian tersebut terlihat dari hasil survei Halopedeka pada kurun waktu 1 Agustus hingga 29 Agustus 2022. Dengan hasil hasilnya persepsi publik terhadap kinerja Polri lebih didominasi

oleh persepsi negatif 51,23%, sedangkan dengan persepsi yang positif sebesar 41%, dan sisanya yang netral 8% (<https://www.halopedeka.com/update-news/pr-5764304050/persepsi-publik-terhadap-polri-mengalami-fluktuasi>, diakses pada 15 Maret 2023 Pukul 20.42 WIB). Banyak anggota Polri yang terjerat kasus pidana, pada Juli 2022 Indonesia digemparkan dengan adanya ajudan petinggi Polri yang terbunuh, dan baru selesai sidang pada bulan Februari 2023. Lalu bertepatan dengan bulan Oktober 2022 ada seorang Inspektur Jenderal yang sedang menjabat sebagai Kapolda Sumatera Barat tertangkap atas dugaan pengedaran narkoba (<https://nasional.tempo.co/read/1686735/kronologi-penangkapan-irjen-teddy-minahasa-dalam-kasus-narkoba>, diakses pada 17 Maret 2023 Pukul 13.01 WIB). Meskipun demikian, jika diakui secara jujur, akses yang tidak baik terdiri dari penyimpangan perilaku anggota kepolisian dari tugas utamanya, seperti penyalahgunaan kekuasaan atau wewenang (abuse of power), tingkat layanan yang diberikan dinilai dari sudut moral dan hukum antara lain diskriminasi, permintaan layanan atau penegakan hukum karena kepentingan pribadi, diskresi melampaui batas, mempersulit, arogan, lamban, tidak sopan dan perilaku negatif, khususnya Polda Sumatera Barat masih banyak yang melakukan pelanggaran bersifat pidana seperti kasus penyalahgunaan narkoba, anggota Polri yang melakukan penipuan, dan ada juga yang tidak mempunyai rasa tanggung jawab dinas yakni tidak masuk dinas atau mangkir dari tugasnya.

Kasus kekerasan, yang merupakan salah satu pelanggaran kode etik Polri, masih terjadi di Sumatera Barat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih

membutuhkan kontrol untuk menilai kinerja Polri. Anggota Polri, yang dilengkapi dengan senjata api, terkadang menyalahgunakannya untuk tujuan yang tidak perlu, yang dapat memperburuk reputasinya.



*Gambar 1. 1 Oknum Perwira Polisi di Sumbar Ditangkap, Kasusnya Berat.*

Sumber: Tangkapan Layar dari Jpnn.com

Kepolisian daerah (Polda) Sumatera Barat mencatat seorang oknum perwira berpangkat Ajun Komisaris Polisi berinisial BA. Dimana BA terancam dipecat dari dinas kepolisian karena terkena kasus narkoba divonis lima hingga 20 tahun penjara oleh pengadilan karena terlibat kasus penyalahgunaan narkoba pada tahun 2022 (<https://www.jpnn.com/news/oknum-perwira-polisi-di-sumbar-ditangkap-kasusnya-berat?page=2>, di akses pada 26 April 2024 Pukul 15.22). Kemudian, pada tahun 2021, seorang pria yang dikenal sebagai Brigadir Dua Polisi berinisial AP yang berdinis di Polres Padang Panjang terlibat dalam

penembakan wanita di Kota Pekanbaru ( <https://news.detik.com/berita/d-5491999/oknum-polisi-asal-sumbar-tembak-wanita-teman-kencan-di-pekanbaru>, di akses pada 26 April 2024 Pukul 15.45). Tindakan ini jelas melanggar Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2003 tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi berfungsi sebagai penegak hukum, tetapi tindakan mereka seringkali bertentangan dengan etika profesi. Fakta bahwa ada penurunan disiplin dan profesionalisme anggota polisi di Polda Sumatera Barat ini membuat masyarakat dan anggota polisi lainnya khawatir tentang pelaksanaan tugas utama mereka. Jika anggota kepolisian terbukti melanggar Peraturan Disiplin Kepolisian Negara Republik Indonesia, mereka akan menghadapi tindakan disiplin atau hukuman disiplin.



## Oknum Polisi Asal Sumbar Tembak Wanita Teman Kencan di Pekanbaru

Raja Adil Siregar - detikNews

Sabtu, 13 Mar 2021 14:45 WIB



Ilustrasi pistol (dok. Thinkstock)

**Pekanbaru** - Oknum polisi asal Sumatera Barat, Bripda AP, diduga menembak seorang wanita di Pekanbaru, Riau. Wanita itu diduga merupakan teman kencan yang dipesan secara *online*.

*Gambar 1. 2 Polisi Asal Sumbar Tembak Wanita Teman Kencan di Pekanbaru*

Sumber: Tangkapan Layar dari detiknews

Dan masih ada beberapa lagi rentetan kasus yang terjadi oleh anggota Polri. Keberadaan beberapa oknum polisi yang melanggar hukum menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga kepolisian. Bilamana kasus tersebut tidak ditindaklanjuti dengan baik, sehingga akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi kepolisian untuk memperkuat fungsi *public relations* dalam menjalin komunikasi dan interaksi dengan masyarakat. Fungsi humas memiliki peran strategis dalam membangun citra

positif kepolisian di mata masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memperbaiki hubungan yang kurang harmonis. Era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi sekarang ini, humas juga harus mampu memanfaatkan media sosial dan platform digital lainnya untuk menyampaikan informasi secara transparan, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang proses hukum, dan memperoleh masukan atau umpan balik dari masyarakat.

Dengan demikian, humas dapat menjadi sumber informasi yang terpercaya bagi masyarakat dan membantu meningkatkan kepercayaan serta partisipasi secara aktif masyarakat dalam menjaga ketertiban dan keamanan. Selain itu, penting bagi polisi untuk melibatkan masyarakat dalam upaya penegakan hukum dan pencegahan kejahatan. Polisi dapat melakukan sosialisasi mengenai peran dan tanggung jawab masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan sekitar mereka, serta memberikan informasi tentang cara melaporkan kejahatan atau tindak kriminal yang terjadi. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, polisi dapat membangun kerjasama yang kuat dalam rangka menciptakan lingkungan yang aman dan menjaga ketertiban sosial.

Dengan terjalinnya hubungan yang harmonis dan sinergis antara polisi dengan masyarakat, diharapkan terciptanya kondisi aman dan terjaganya ketertiban dalam masyarakat. Kolaborasi ini merupakan bagian dari upaya bersama dalam membangun negara Indonesia yang aman, adil, dan sejahtera. Melalui kerjasama yang erat, polisi dan masyarakat dapat mengatasi tantangan keamanan, mencegah kejahatan, dan menegakkan hukum secara efektif. Kepercayaan dan saling dukung antara polisi dan masyarakat menjadi kunci

untuk mencapai tujuan ini, sehingga tercipta lingkungan yang aman, harmonis, dan memberikan rasa nyaman bagi seluruh warga negara.

Munculnya ketidakpercayaan terhadap integritas dan kewibawaan sistem peradilan berdampak negatif terhadap perkembangan sosial antara polisi dan masyarakat. Masyarakat mengharapkan reformasi yang akan menciptakan masyarakat madani dan semua ini diserahkan pada pihak kepolisian. Timbulnya perbedaan pandangan antara kepolisian dan masyarakat seharusnya menjadi tanggung jawab Humas Kepolisian dan kerja keras meyakinkan masyarakat akan keberadaan polisi didukung dengan sikap pihak kepolisian dalam bertugas. Berdasarkan beberapa hal diatas sehingga penulis mengangkat judul penelitian *“Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat Dalam Mengembalikan Citra Positif Kepolisian”*

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat  
Dalam Mengembalikan Citra Positif Kepolisian?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana rumusan masalah tersebut, sehingga tujuan yang hendak dicapai pada studi ini antara lain:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat dalam mengembalikan citra positif kepolisian

2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Kepolisian Daerah Sumatera Barat dalam mengembalikan citra positif kepolisian

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana pada masalah yang menjadi fokus kepenulisan dan tujuan yang ingin dicapai, sehingga penulisan ini menawarkan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai peran dan fungsi Humas Polda Sumatera Barat dalam meningkatkan citra polisi serta menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat menjadi acuan bagi ilmu komunikasi. Penemuan dari penelitian ini diharapkan akan memiliki manfaat bagi lembaga kepolisian dalam pengambilan kebijakan terkait perbaikan citra polisi di dalam lembaga tersebut.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini bisa dipergunakan sebagai referensi Polda Sumatera Barat untuk menyebarkan kinerja Humas dan pencitraan polisi.
- b. Sebagai sarana informasi bagi penelitian yang hendak membahas permasalahan yang sama.

#### **E. Limitasi Penelitian**

Limitasi atau keterbatasan peneliti dalam penelitian sejauh ini belum ada.

## F. Kajian Pustaka

### 1) Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya adalah tindakan peneliti guna mencari pembandingan kemudian menemukan inspirasi baru untuk penelitian berikutnya. Selain itu, penelitian sebelumnya mempermudah dengan menempatkan penelitian dan mengungkapkan keunikannya. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang erat kaitannya dengan penelitian yang hendak dilangsungkan, setelah itu merangkumnya, baik penelitian yang dipublikasikan maupun belum dipublikasikan. Beberapa penelitian sebelumnya yang masih relevan dengan topik penelitian penulis.

*Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu*

<b>Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi Di Masyarakat.</b>		
<b>Amalia Megawati Arkam (2017)</b>		
<b>Universitas Hasanuddin</b>		
Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Hasil kajian mengungkapkan bahwasanya untuk pengelolaan citra positif polisi di	Jenis penelitian ini mempergunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang melibatkan	Pada penelitian ini berfokus pada staff Bagian Humas Polda Sulawesi Selatan. Pada penelitian ini

<p>masyarakat, Humas Polda Sulsel melakukan hal tersebut melalui media massa dan berbagai kegiatan, menyusun strategi komunikasi berbentuk klarifikasi langsung dengan media, membangun kedekatan dengan media massa, memaksimalkan penyebaran pesan-pesan positif tentang aktivitas polisi di sosial media dan rutin menghadiri acara-acara publik. Faktor pendukungnya dalam mengelola citra positif Polri adalah fasilitas, SDM, anggaran, pembentukan link</p>	<p>penyajian data dengan berbentuk deskriptif berupa naratif, ungkapan, kata-kata, gagasan, dan pendapat yang terkumpulkan oleh peneliti dari segala sumber.</p>	<p>penulis menggunakan Teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Data sekunder hanya meliputi wawancara mendalam saja. Data sekunder meliputi studi kepustakaan.</p> <p>Pada penelitian yang akan datang berfokus pada Humas Polda Sumatera Barat. Pada penelitian yang akan datang menggunakan Teknik pengumpulan data Primer dan sekunder. Data primer meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi</p>
--	--	--

**Aktivitas Humas Polrestabes Makassar Dalam Membangun Citra**

**Polisi**

**Ismail Idrus (2017)**

**Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri**

**Alaudin Makassar**

Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Hasil studi ini menemukan bahwasanya (1) kegiatan Humas Polrestabes Makassar dalam menciptakan citra Polisi di dalam dan di luar instansinya, yaitu Humas berusaha menginformasikan kegiatan Polrestabes Makassar, memaksimalkan pelayanan yang buruk hingga kritik publik dari sudut pandang eksternal dan internal	Mempergunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, peneliti memerlukan data referensi berupa observasi dari hasil wawancara dengan informan	Pada penelitian ini berfokus pada Humas Polrestabes Makassar. Pada penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data <i>Library research</i> , dan <i>Field research</i> . Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggambarkan hasil temuan dilaporkan hasil penelitian mengenai Strategi

<p>guna membangkitkan kembali citra tersebut.</p> <p>(2) Humas Polrestabes Makassar, berusaha mengoptimalkan kinerjanya dalam bekerja, gerakan kehumasan berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan, informasi, kerjasama dari beragam media dan instansi lainnya, serta kesadaran masyarakat berdampak</p>		<p>Komunikasi Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.</p> <p>Pada penelitian yang akan datang berfokus pada Humas Polda Sumatera Barat. Pada penelitian yang akan datang menggunakan Teknik pengumpulan data Primer dan sekunder. Data primer meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan</p>
--	--	--



		penarikan kesimpulan dan verifikasi
<p><b>Strategi Public Relation Humas Pemerintah Kabupaten Jember</b></p> <p><b>Dalam Meningkatkan Citra Positif Melalui Media Relations</b></p> <p><b>(Alfi Fatin Nabilah, 2018)</b></p> <p><b>Institusi Agama Islam Negeri Jember</b></p> <p><b>Fakultas Dakwah</b></p>		
Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
<p>Kesimpulannya yakni,</p> <p>1) Strategi <i>public relations</i> yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kabupaten Jember ialah bekerjasama dengan media lokal, berinovasi dengan meningkatkan publikasian dan sosialisasi, meningkatkan kualitas sosial media dan situs web resmi</p>	<p>Mempergunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, peneliti memerlukan data referensi berupa observasi dari hasil wawancara dengan informan</p>	<p>Pada penelitian ini berfokus pada Humas Pemerintah Kabupaten Jember.</p> <p>Pada penelitian yang akan datang berfokus pada Humas Polda Sumatera Barat.</p> <p>Lembaga yang akan diteliti berbeda</p>

<p>pemerintahan Kabupaten Jember dengan bermitra dengan pihak ketiga serta melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan memberdayakan masyarakat lokal, 2) Kendaladalam implementasi strategi <i>public relations</i> adalah kurangnya tenaga ahli kehumasan di bagian Humas Pemerintah Kabupaten Jember, terbatasnya anggaran untuk publikasi dan sosialisasi Humas dan keterbatasannya pengaksesan informasi berbasis teknologi bagi kebanyakan</p>		
---	--	--

masyarakat di Kabupaten Jember.		
------------------------------------	--	--

Hingga saat ini, belum ada penelitian yang menginvestigasi Strategi Komunikasi di Kepolisian Daerah Sumatera Barat melalui pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, seperti yang terlihat dalam tabel diatas.

## 2) Kerangka Teori

Kerangka teori adalah deskripsi garis besar atau rencana yang memuat penjabaran tentang berbagai hal yang akan dipergunakan sebagai bahan penelitian berdasarkan hasil penelitiannya.

### a. Citra pada Organisasi

Frank Jefkins (Mulyadi, S, 2018) menjabarkan bahwasanya citra ialah gambaran individu atau seseorang terhadap sesuatu yang diperoleh dari pengetahuan dan pengalaman mereka. Sebagaimana dijelaskan oleh Frank Jefkins pada bukunya "*Public Relations*", pemahaman citra pada konteks humas, citra dimaknai sebagai "gambaran, impresi atau kesan yang tepat (tergantung kenyataannya) terhadap keberadaan beragam kebijakan personalia atau layanan-layanan dari sebuah organisasi atau perusahaan.

Elvinaro Ardianto dan Soleh Soemirat (Jamilah, 2022) menyebutkan ada empat komponen pembentukan citra di antaranya:

1. Persepsi dimaknai sebagai hasil observasi berkenaan dengan beberapa faktor lingkungan yang berkaitan dengan proses pemaknaan atau sebaliknya. Seseorang akan mengkomunikasikan makna stimulus yang didasarkan pengalaman mereka terhadap stimulus tersebut. Persepsi inilah yang mampu meneruskan proses pembentukan citra. Pandangan atau persepsi individu akan positif bilamana informasi yang disampaikan oleh stimulus tersebut mampu memuaskan kognisi individu.
2. Kognisi, ialah keyakinan individu mengenai stimulus kepercayaan tersebut akan muncul bilamana individu tersebut menerima informasi yang cukup untuk memberikan pengaruh pada perkembangan kognitifnya.
3. Motivasi dan sikap yang ada akan menentukan respons stimulus yang diharapkan. Motivasi ialah keadaan kepribadian seseorang yang membangkitkan individu tersebut untuk berkeinginan melaksanakan aktivitas tertentu untuk mewujudkan suatu tujuan.
4. Sikap ialah kecenderungan untuk berpersepsi, berpikir, bertindak, dan merasakan dalam kaitannya dengan objek, gagasan, nilai, atau situasi. Sikap bukan perilaku akan tetapi kecenderungan untuk berperilaku dengan perilaku, namun

kecenderungan untuk berperilaku dengan beberapa cara tertentu.

Proses ini mengungkapkan bagaimana rangsangan eksternal diatur dan mempengaruhi responsnya. Rangsangan atau stimulus yang disampaikan terhadap seseorang bisa ditolak atau diterima. Bilamana stimulus ditolak, sehingga proses berikutnya tidak akan terlaksana. Hal ini memperlihatkan bahwasanya stimulus tersebut tidak efisien dalam mempengaruhi seseorang dikarenakan tidak adanya perhatian dari seseorang tersebut. Kebalikannya, bilamana individu menerima rangsangan artinya ada komunikasi dan perhatian seseorang, maka akan terjadi proses selanjutnya.

Sebagaimana pemaparan di atas, ada empat komponen pembentuk citra yaitu kognisi, persepsi, sikap dan motivasi. Persepsi didefinisikan sebagai hasil pengamatannya terhadap faktor-faktor lingkungan yang mampu meneruskan proses penciptaan citra dengan menginformasikan kepada individu untuk menciptakan keyakinan. Dengan demikian, menurut keyakinan ini muncul sikap pro dan kontra terhadap produk/layanan, yang darinya terbentuk citra positif atau negatif.

#### b. Strategi Komunikasi

Pada dasarnya, setiap bisnis memiliki strategi tersendiri untuk mengembangkan bisnisnya, mulai dari strategi sederhana hingga

strategi yang sangat baik. Kegiatan strategis di setiap instansi atau organisasi biasanya melibatkan upaya untuk mengembangkan kelompok kerja sama atau sekelompok orang menjadi satu unit yang menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi posisi yang telah ditentukan sebelumnya. Oleh karena itu, segala bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan, tentunya membutuhkan strategi. Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah taktik untuk melaksanakan kebijakan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian, strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan untuk mencapai suatu tujuan dalam mencapai tujuan organisasi.

Para ahli berbeda pendapat mendefinisikan pengertian strategi komunikasi organisasi. Namun pada umumnya pengertian yang mereka sampaikan memiliki inti yang sama. Beberapa pengertian strategi komunikasi organisasi menurut pakar ahli antara lain:

- Richard Dimbleby dan Graeme Burton (Zamzami, 2021) berpendapat bahwa strategi komunikasi adalah potongan pendek dari perilaku komunikasi atau interaksi. Ini melibatkan penggunaan isyarat verbal dan nonverbal yang disengaja untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif.
- Joseph Devito (Zamzami, 2021) berpendapat bahwa mendefinisikan Strategi komunikasi adalah penerapan rencana untuk

mengendalikan orang lain melalui interaksi komunikatif, seringkali dengan memanipulasi dan mendorong sikap defensif. Strategi melawan spontanitas yang tiba-tiba.

Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi. Namun, strategi komunikasi yang baik dapat memberikan efek dari proses komunikasi yang mungkin dapat menimbulkan pengaruh negatif.

Sedangkan untuk menilai proses komunikasi dapat ditelaah dengan menggunakan model-model komunikasi. Dalam proses kegiatan komunikasi yang sedang berlangsung atau sudah selesai prosesnya maka untuk menilai keberhasilan proses komunikasi tersebut terutama efek dari proses komunikasi tersebut digunakan telaah model komunikasi.

Sementara menurut Effendi, strategi komunikasi adalah perpaduan perencanaan komunikasi (communication planning) dengan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Firmansyah & Oktaviani, 2018).

Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) dapat berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi.

Dalam strategi komunikasi beberapa komponen yang harus di perhatikan, antara lain:

1. Perencanaan Pesan Perencanaan pesan yang baik dapat membuat pesan diterima baik oleh komunikan sehingga dapat memberikan feedback atas pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

2. Pendekatan Komunikasi Pendekatan komunikasi dapat dilakukan oleh komunikator dengan memberikan informasi yang tepat sehingga komunikan mengetahui informasi yang berada di lingkungan sekitar dan tidak salah dalam menilai karakter seseorang.

3. Pemilihan Media Pemilihan media diperlukan oleh seorang komunikator sehingga komunikator dalam menggunakan media harus memberikan pemahaman yang tepat agar komunikan mengetahui isi pesan yang sebenarnya dan sesuai dengan kenyataannya.

Menurut (Ruslan, 2002) menyatakan, agar suatu strategi dapat efektif dalam mencapaitujuannya, maka ia harus mencakup beberapa hal:

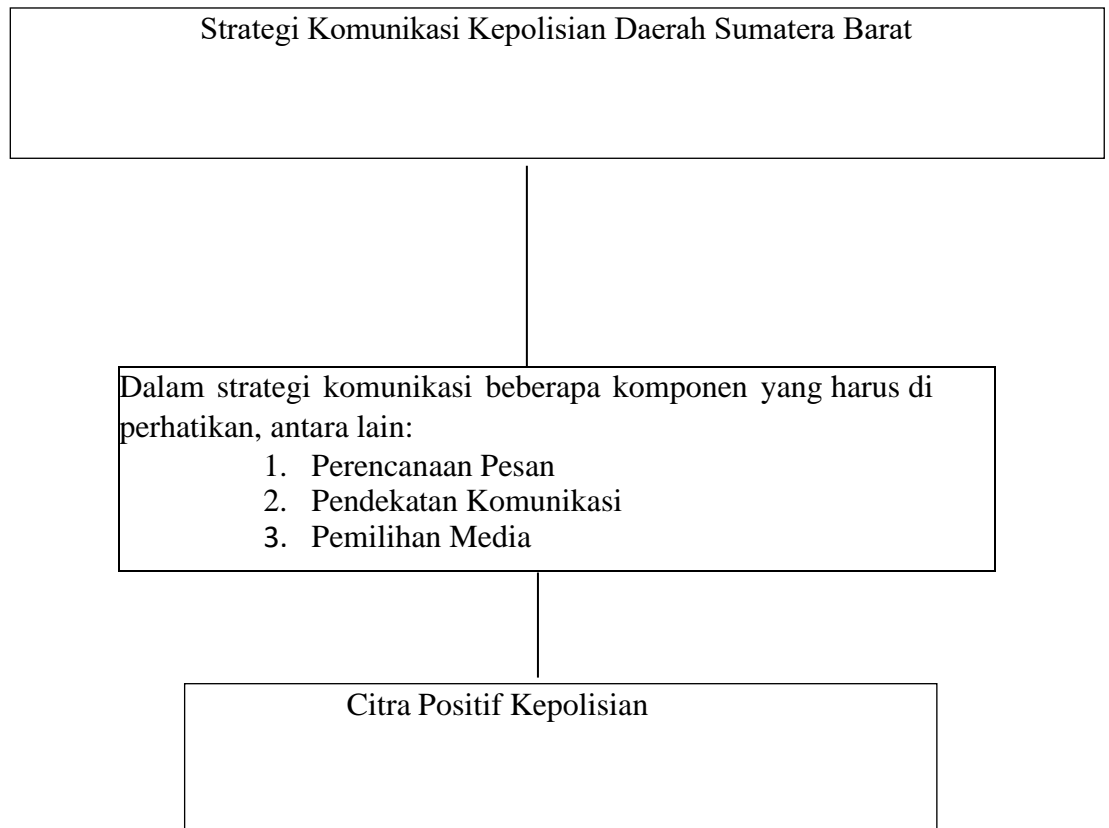
1. Objektif, jelas dan menentukan semua ikhtiar diarahkan untuk mencapai pemahaman yang jelas, menentukan dan dapat mencapai keseluruhan tujuan. Tujuan tersebut tidak perlu dibuat secara tertulis namun yang penting dapat dipahami dan menentukan.



2. Memelihara inisiatif. Strategi inisiatif menjaga kebebasan bertindak dan memperkaya komitmen. Strategi mesti menentukan langkah dan menetapkan tindakan terhadap peristiwa, bukannya bereaksi terhadap satu peristiwa.
3. Konsentrasi, dengan memusatkan kekuatan yang besar untuk waktu dan tempat yang menentukan.
4. Fleksibilitas, strategi hendaknya diniatkan untuk dilengkapi penyangga dan dimensi untuk fleksibilitas dan maneuver.

Penggunaan teori strategi komunikasi dalam judul "Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat Dalam Mengembalikan Citra Positif Kepolisian" penting karena memberikan panduan terstruktur untuk merencanakan, menyusun pesan yang tepat, memahami target audiens, memilih media yang relevan, mengukur keberhasilan, dan merespons perubahan situasi. Dengan menggunakan teori tersebut, langkah-langkah komunikasi akan lebih efektif dalam mencapai tujuan mengembalikan citra positif kepolisian di wilayah tersebut.

## G. Kerangka Pemikiran



*Bagan 1. 1 Kerangka Berpikir*

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Kerangka pemikiran adalah landasan penelitian yang melandasi peneliti supaya penelitian menjadi kokoh dan berlandasan dengan kuat agar penelitian dapat dipercaya (reliable). Untuk menjadi dasar penelitian penulis sekaligus untuk membantu penulis dalam menyusun artikel ini, dipergunakan beberapa teori dimana teori yang dipergunakan memfokuskan pada rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh sebuah lembaga/instansi untuk meningkatkan rasa percaya akan publik dan membangun citra positif di mata masyarakatnya. Pemahaman citra berdasarkan Frank Jefkins dalam Elvinaro Ardianto dan Soemirat (Jamilah, 2022) citra ialah sebagai kesan

seseorang terhadap sesuatu yang timbul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman mereka.

Dalam strategi komunikasi beberapa komponen yang harus di perhatikan, antara lain:

1. Perencanaan Pesan: Perencanaan pesan yang baik dapat membuat pesan diterima baik oleh komunikan sehingga dapat memberikan feedback atas pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

2. Pendekatan Komunikasi: Pendekatan komunikasi dapat dilakukan oleh komunikator dengan memberikan informasi yang tepat sehingga komunikan mengetahui informasi yang berada di lingkungan sekitar dan tidak salah dalam menilai karakter seseorang.

3. Pemilihan Media: Pemilihan media diperlukan oleh seorang komunikator sehingga komunikator dalam menggunakan media harus memberikan pemahaman yang tepat agar komunikan mengetahui isi pesan yang sebenarnya dan sesuai dengan kenyataannya

## **H. Metode Penelitian**

Metode penelitian ialah cara atau tahapan-tahapan sistematis yang dipergunakan dalam melaksanakan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang valid guna mengungkapkan, mengembangkan,

dan membuktikan pengetahuan tertentu, serta memahami, menyelesaikan, dan mengantisipasi permasalahan yang ada (Julianty, 2017)

Metodologi penelitian berkaitan dengan prosedur dan teknik yang dipergunakan pada penelitian. Penggunaan metode penelitian sangat signifikan dalam menyelesaikan masalah penelitiannya. Dengan menguasai metode penelitiannya, seseorang tidak hanya mampu menyelesaikan semua permasalahan penelitian, tetapi juga mampu mengembangkan bidang ilmu yang dipelajari. Di sisi lain, metode penelitian pula membantu menemukan sejumlah penemuan baru yang berkontribusi bagi dunia pendidikan dan masyarakat luas.

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan ialah deskriptif kualitatif. Tylor dan Bogdan memaknai penelitian kualitatif sebagai teknik penelitian yang mendapatkan data deskriptif atau verbal tentang orang atau perilaku yang teramati (Moleong, 2010: 4).

Metode kualitatif deskriptif membentuk pandangan peneliti dan informan. Penggunaan metode ini dilaksanakan sebab analisis tidak dapat dilakukan berbentuk angka, dan peneliti lebih menggambarkan secara jelas semua fenomena yang terjadi di masyarakat.

Disini penulis mendeskripsikan atau mengambil status subjek investigasi berdasarkan fakta yang ada tentang kegiatan Humas Polda Sumatera Barat.

## 2. Lokasi/ Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Polda Sumatera Barat dengan Humas Polda Sumatera Barat sebagai obyek penelitian. Lokasi penelitian berada di Jl. Jend. Sudirman No.55, Padang Pasir, Kec. Padang Baru, Kota Padang, Sumatera Barat.

## 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih enam bulan, tepatnya dari bulan Februari hingga Agustus 2024. Namun, perlu diperhatikan bahwa hal ini tidak bersifat mutlak, artinya penelitian akan disesuaikan hingga peneliti mendapatkan data yang diperlukan.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu metode guna menghimpun informasi yang diperlukan untuk penelitiannya. Teknik yang dipergunakan pada penelitian ini meliputi:

### A. Data Primer

#### a) Wawancara

Wawancara ialah kegiatan tanya jawab dengan tujuan tertentu. Wawancara dilaksanakan oleh dua pihak, yakni interviewer (*pewawancara*) yang mengemukakan pertanyaannya dan interview (*terwawancara*) yang menjawab pertanyaannya (Moleong, 2010: 186). Wawancara memiliki ciri utama yaitu terjadinya kontak

pribadi secara langsung antara penggali informasi dan sumber informasi. Pada wawancara, peneliti menyusun sejumlah pertanyaan sebelumnya, namun seringkali pertanyaan-pertanyaan tambahan juga muncul selama proses penelitian. Hal ini disebabkan oleh alur percakapan yang timbul secara alami antara kedua pihak dan dinamika interaksi yang terjadi. Peneliti dapat merespons tanggapan atau informasi yang diberikan oleh sumber informasi dengan mengajukan pertanyaan lebih lanjut untuk memperdalam pemahaman dan mendapatkan informasi yang lebih rinci. Fleksibilitas dalam wawancara memungkinkan adanya dialog yang kaya dan penggalian lebih dalam terhadap topik yang diteliti. Dalam penelitian ini, pihak yang akan diwawancarai adalah Kepala Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Kasubbag Renmin), Kepala Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Kasubbid PID), Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat (Kasubbid Penmas), Kepala Subbidang Multimedia (Kasubbid Multimedia) dan para pihak terkait, dengan melakukan wawancara tatap muka sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis.

b) Observasi

Di kutip melalui (Hasanah, 2017) Adler & Adler (1987: 389) menjelaskan bahwasanya observasi adalah salah satunya fondasi penting dalam metode penghimpunan data pada penelitian kualitatif, terutamanya pada ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Dalam konteks ini, observasi mengacu pada proses sistematis pengamatan kegiatan manusia dan lingkungan fisik di mana aktivitas tersebut terjadi secara berkesinambungan di tempat yang alami, dengan tujuan menghasilkan fakta-fakta. Karenanya, observasi sebagai bagian yang tidak dipisahkan dari ruang lingkup penelitian etnografi di lapangan (Hasanah, 2017). Dalam tahap observasi ini, peneliti hanya melakukan pengamatan tanpa berpartisipasi langsung dalam aktivitas yang diamati. Terkait dengan penelitian ini, peneliti mengobservasi berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak Humas Polda Sumatera Barat dalam upaya meningkatkan citra mereka melalui media online, seperti Instagram dan Tiktok.

c) Dokumentasi

Teknik ini dipergunakan untuk mengumpulkan informasi tentang bagaimana hubungan masyarakat dilaksanakan untuk meningkatkan citra lembaga kepolisian di Polda

Sumatera Barat. Data yang berhasil dikumpulkan meliputi berbagai media komunikasi seperti poster, sosial media, website, dan majalah dari Bidang Humas Polda Sumatera Barat.

#### B. Data Sekunder

Data yang didapatkan berasal dari literatur-literatur yang relevan, seperti koran dan sumber yang lain dimana berkaitan erat dengan masalah yang hendak diteliti.

#### 5. Teknik Analisis Data

Stainback (1988) menjabarkan bahwasanya analisis data memegang peranan yang sangatlah signifikan pada penelitian kualitatif. Fungsinya adalah guna pemahaman hubungan dan konsep yang terkandung dalam data, dengan demikian dari evaluasi tersebut hipotesis mampu dikembangkan. Di kutip melalui (Sugiyono, 2017) menurut Spradley analisis merupakan cara berpikir yang tidak terbatas pada jenis penelitian tertentu. Hal ini terkait dengan pelaksanaan uji sistematis mengenai suatu hal untuk mengidentifikasi bagian-bagian, hubungan antar bagian, serta keterkaitannya dengan keseluruhan. Dengan demikian, berkesimpulan bahwasanya analisis data melibatkan proses pemikiran sistematis untuk memahami dan menghubungkan informasi dalam penelitian, yang pada akhirnya akan membantu dalam pengembangan hipotesis (Sugiyono, 2017:244).



Dengan merujuk pada hal tersebut, berkesimpulan bahwasanya analisis data ialah suatu proses sistematis dalam menggali dan menyusun data yang didapatkan dari wawancara, pencatatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini meliputi pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori, membangun data menjadi unit-unit yang lebih terperinci, mensintesis data, menyusun pola, menyaring informasi yang penting dan relevan, serta pembuatan kesimpulan yang gampang dimengerti oleh peneliti sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2017:244).

Peneliti juga akan menerapkan metode analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

a. Reduksi Data

Reduksi data ialah pemilihan hal-hal yang esensial, menemukan tema dan pola, serta fokus pada sejumlah hal yang penting (Sugiyono, 2017:247). Pada penelitian ini, data yang direduksi mencakup hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan dari Humas Polda Sumatera Barat yang relevan dengan fokus masalah penelitian, khususnya terkait Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat Dalam Mengembalikan Citra Positif Kepolisian.

b. Penyajian Data

Setelah reduksi data, tahapan berikutnya yaitu penyajian data. Pada penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilaksanakan melalui berbagai bentuk, seperti uraian singkat, grafik,

flowchart, hubungan antar kategori, dan lainnya. Sebagaimana dijelaskan Miles dan Huberman (1984), penyajian data yang paling umum pada pendekatan kualitatif ialah dengan teks naratif. Dengan penyajian data, akan memperdalam pemahaman terhadap kejadian yang terjadi dan membantu dalam perencanaan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut (Sugiyono, 2017:249).

Pada proses penyajian data penelitian ini, peneliti mendeskripsikan secara umum hasil penelitian dengan memulai dari lokasi penelitian yang terletak di Polda Sumatera Barat. Setelah memberikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, peneliti kemudian menggambarkan atau menyajikan Strategi Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat Dalam Mengembalikan Citra Positif Kepolisian.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan adalah tahapan dalam proses untuk menyimpulkan masalah yang ditemukan di lapangan dengan tujuan mencari solusi. Kesimpulan awal yang diajukan sifatnya tentatif serta dapat berubah bilamana tidak disertai bukti kuat yang mendukung tahapan pengumpulan data selanjutnya. Namun, bilamana kesimpulan awalnya diperkuat oleh bukti yang absah dan konsisten ketika peneliti terjun kembali ke lapangan guna menghimpun data, sehingga kesimpulannya

memiliki kepercayaan yang kuat. Pada penelitian ini, analisis data ialah proses sistematis untuk mempelajari dan mensintesis data yang didapatkan dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan sumber informasi internet. Proses ini melibatkan pengorganisasian data, penyingkiran yang tidak relevan, deskripsi data, dan pembuatan kesimpulannya supaya mudah dimengerti oleh peneliti dan orang lain.

#### 6. Teknik Validasi Data

Pada penelitian ini, digunakan teknik validasi data yang dikenal sebagai triangulasi. triangulasi adalah suatu metode penelitian yang mempergunakan beberapa sumber data, teknik, atau pendekatan yang berbeda untuk menguji dan memverifikasi keabsahan temuan penelitian (Lexy J. Moleong, 2010: 330). Pada penelitian ini, teknik triangulasi dipergunakan dengan memanfaatkan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber melibatkan membandingkan dan memverifikasi data wawancara dengan narasumber yang berbeda untuk meningkatkan kepercayaan terhadap hasil data. Triangulasi teknik melibatkan membandingkan dan memverifikasi data dengan mengobservasi dan mendokumentasikan kegiatan terkait. Dengan teknik triangulasi, penelitian ini memastikan keabsahan dan keandalan data serta memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang Strategi

Komunikasi Kepolisian Daerah Sumatera Barat Dalam Mengembalikan  
Citra Positif Kepolisian.