# PERAN HUMAS POLRES PONOROGO DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI PONOROGO

**SKRIPSI**


Oleh:

**Ubaidir Rahman Bahai**

**NIM. 302180125**

Pembimbing:

**Asna Istya Marwantika, M.Kom.I**
**NIP.198810152018012001**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**
**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**


**2022**

# ASBTRAK

**Ubaidir Rahman Bahai**, 2022. Peran Humas Polres Ponorogo dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo. Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Asna Istya Marwantika, M.Kom.I

**Kata Kunci: Peran Humas, Membangun Citra, Media**

*Public relations* memiliki tugas untuk membangun dan mempertahankan citra positif instansi dihadapan publik. Dalam membangun citra positif suatu instansi dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan kepada publik. Penelitian ini membahas peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo. Dalam penelitian ini peneliti akan membahas bagaimana cara humas Polres Ponorogo dalam menyebarkan informasi melalui media relations dan cara humas Polres Ponorogo membangun citra positif kepolisian melalui penanganan informasi dan berita simpang-siur di masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualiatif. Pengumpulan data menggunakan observasi dengan cara mengikuti kegiatan humas Polres Ponorogo dan dokumentasi profil humas dan Polres Ponorogo serta wawancara kepada anggota humas Polres Ponorogo. Sedangkan untuk menganalisis masalah, peneliti menggunakan teori *Uncertainty Reduction* dimana komunikasi adalah alat untuk mengurangi ketidakpastian dan keragu-raguan.

Hasil penelitian ini, humas Polres Ponorogo menyebarkan informasi dengan menggunakan berbagai macam media relations yaitu media cetak, media elektonik, media internet. Kemudian dalam mencegah informasi dan berita simpang-siur humas Polres Ponorogo selalu memberikan informasi kepada publik melalui media relations dan interaksi secara langsung dengan masyarakat, tujuannya agar informasi bisa diterima secara merata oleh berbagai kalangan masyarakat. Selain itu humas Polres Ponorogo juga membangun hubungan baik dengan media cetak maupun non cetak dan berkerjasama dengan organisasi kehumasan dan kewartawanan area Ponorogo, tujuannya untuk mempermudah penyebaran informasi, mempermudah melakukan klarifikasi dan mendapat kepercayaan dari media.

## Lembar Persetujuan

Skripsi atas nama saudara:

| | |
|---|---|
| Nama | : Ubaidir Rahman Bahai |
| NIM | : 302180125 |
| Jurusan | : Komunikasi Dan Penyiaran Islam (KPI) |
| Judul | : Peran Humas Ponorogo dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo |

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Ponorogo,

Mengetahui,
Kajur

Kayyis Fithri Ajhuri, M. Ag
NIP. 19830607201531004

Menyetujui,
Pembimbing

Asna Istya Marwantika, M.Kom.I
NIP.198810152018012001

**KEMENTRIAN AGAMA RI**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)**
**PONOROGO**
**FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH**

## PENGESAHAN

Nama : Ubaidir Rahman Bahai
NIM : 302180125
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : Peran Humas Polres Ponorogo dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosyah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negri (IAIN) Ponorogo pada:
Hari : Rabu
Tanggal : 28 September 2022
Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam (S.Sos) pada:
Hari : Senin
Tanggal : 10 Oktober 2022
Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Dr. Ahmad Munir, M.Ag. ( )
2. Andhita Risko Faristiana , M.A. ( )
3. Asna Istya Marwantika, M.Kom.I. ( )

Ponorogo, 10 Oktober 2022
Mengesahkan
Dekan,

**Dr. Ahmad Munir, M.Ag**
NIP. 196806161998031002

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ubaidir Rahman Bahai

NIM : 302180125

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

JURUSAN : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul Skripsi/Tesis :

Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id.** Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 16 November 2022

Pembuat Pernyataan

**Ubaidir Rahman Bahai**

**Nim: 302180125**

## Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ubaidir Rahman Bahai
NIM : 302180125
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**Peran Humas Polres Ponorogo dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 19 Agustus 2022

Yang membuat Pernyataan

Ubaidir Rahman Bahai
NIM. 302180125

## DAFTAR PUSTAKA


**ABSTRAK** ..... **i**
**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN** ..... **ii**
**LEMBAR PENGESAHAN**..... **iii**
**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**..... **iv**
**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**..... **V**
**DAFTAR ISI** ..... **Vi**

**BAB I PENDAHULUAN**
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B Rumusan Masalah ..... 6
C. Tujuan Penelitian ..... 6
D. Kegunaan Penelitian ..... 6
E. Telaah Pustaka ..... 7
F. Metode Penelitian ..... 10
G. Sistematika Pembahasan ..... 18

**BAB II TEORI STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DAN BRANDING**
A. *Public relations* (Humas) ..... 20
C. Teori *Uncertainty Reduction* ..... 36

**BAB III DESKRIPSI HUMAS POLRES PONOROGO**
A. Gambaran Umum Polres Ponorogo
1. Profil ..... 48
2. Letak Geografis ..... 50
3. Visi dan Misi Polres Ponorogo ..... 50
4. Arti Lambang Polri ..... 52
B. Gambaran Umum Sie Humas Polres Ponorogo
1. Kondisi Umum Sie Humas Polres Ponorogo ..... 54
2. Tugas Pokok dan Fungsi Sie Humas Polres Ponorogo ..... 55
3. Visi dan Misi Sie Humas Polres Ponorogo ..... 56
4. Kegiatan Sie Humas Polres Ponorogo ..... 57
5. Arti Logo Divisi Humas Polri ..... 59

**BAB IV ANALISIS PERAN HUMAS POLRES PONOROGO**
A. Strategi Humas Polres Ponorogo dalam menyampaikan 63

informasi menggunakan media relations untuk mencegah serta menangani informasi simpang siru dan berita hoax …….
B. Humas Polres Ponorogo dalam Mmebangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo …….. 74

**BAB V PENUTUP**
A. Kesimpulan ..... 85
B. Saran ..... 86

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 93

IAIN PONOROGO

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Dalam UU No. 2 Tahun 2002 Pasal 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyrakat. Sedangkan dalam Pasal 13 dijelaskan tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memeliharan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyrakat. Dalam melaksanakan tugas, mereka dituntut untuk dapat dekat dengan masyarakat, ketika tidak dekat dengan masyarakat maka tugas mereka tidak berjalan dengan lancar sehingga dapat menyebabkan citra buruk/negatif pada masyarakat.[1]

Menurunnya citra positif kepolisian dapat disebabkan dari berbagai aspek, misalnya seperti pelanggaran kode etik kepolisian oleh anggota kepolisian itu sendiri. Karena budaya organisasi kepolisian masih memiliki berbagai kelemahan, dapat dilihat dari beberapa aspek integritas seperti kejujuran, menjaga nama baik, dan taat kode etik. Dikutip dari *Kompas.com*, komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (kontras) mencatat

[1] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 20002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2002.

ada 18 kasusu kekerasan seksual yang dilakukan oleh anggota polisi di berbagai wilayah Indeonesia dalam kurun waktu Juli 2021 hingga Juni 2022.[2] Kasusu kekerasan ternyata tidak hanya terjadi antara polisi dan masyarakat. Namun, dalam internal Polri terdapat kekerasan antar anggota. Kasus kapolres aniayan anggota sempat viral di media sosial pada 21 Oktober 202. Dugaan penganiayaan yang dilakukan Kapoles Nunukan AKBP SA kepada anggotanya, Brigpol SL. Vidio dengan durasi 43 detik memperlihatkan seorang polisi ditendangi dan dipukuli hingga tersungkur dilantai. Kejadian ini terekam di kamera CCTV dengan keterangan Polres Nunukan.[3] Di Ponorogo sendiri terdapat kasus pelanggaran kode etik kepolisian yaitu kasus anggota Polres Ponorogo atas nama Bripka MA dikeluarkan dari anggota Polri melalui Upacara Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH) di Mapolres Ponorogo pada tanggal 12 Juli 2021. Bripka MA dipecat lantaran terbukti melakukan pelanggaran kode etik Profesi Polri yaitu meninggalkan tugas dinasnya secara tidak sah dalam waktu lebih dari 30 hari kerja secara berturut-turut.[4]

Berdasarkan hasil survei kolaborasi Policita Research and Consulting (PRC) dan Parameter Politik Indonesia (PPI) pada 12 Novermber sampai 4 Desember 2021, menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terjadap kepolisian mencapai 67,8% dibawah TNI dengan tingkat

[2] Rahel Narda Chaterine, *Kontras: Ada 18 Kasus Kekerasan Seksual oleh Oknum Polisi Selama Juli 2021-Juni 2022*, KOMPAS.com, 30 Juni 2022. 1.

[3] Rahel Narda Chaterine, *Deretan Kontroversi Kekerasan Oknum Polisi, Peserta Aksi Dibanting hingga Kapolres Aniaya Anggota*, KOMPAS.com, 27 Oktober 2021. 1.

[4] Sofyan Arif Cndra Sakti, *Langar Kode Etik Profesi Polri, Anggota Polres Ponorogo Dipecat Secara Tidak Hormat*, TribunJatim, 12 Juli 2021. 1.

kepercayaan 75,4% dan KPK berada di urutan ke tiga dengan tingkat kepercayaan 60%.[5] Sedangkan dalam hasil survei Populi Center merekam penurunan tingkat kepercayaan publik terhadap Polri. Penurunan tingkat kepercayaan terjadi sejak September 2021. Tingkat kepercayaan publik terhadap Polri mencapai 76,8% pada september 2021 lalu. Kemudian, angka itu menurun setiap bulan menjadi 76,2% di bulan Oktober, 75% di bulan November, hingga 75% di bulan Desember.[6] Temuan survei terbaru yang dilakukan Indikator Politik Indonesia menunjukkan kepercayaan publik terhadap Polri turun tajam pada Agustus 2022, dibandingkan Mei 2022. Survei ini dilakukan sebulan setelah kasusu pembunuhan terhadap Birgadir J oleh mantan Kadiv Propam Polri Irjen Ferdy Sambo. Pada survei kali ini Polri tingkat kepercayaan masyarakat sebesar 54,2%, bila dibandingkan dengan bulan Mei, kepercayaan publik terhadap Polri mencapai 66,7%. Bahkan April pada 2022 kepercayaan publik terhadap Polri dapat mencapai 71,6%.[7]

Dari hasil survei diatas menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri dari bulan kebulan mengalami penururan yang sangat tajam. Hal tersebut juga menunjukkan citra positif kepolisian di mata masyarakat juga menurun. Penurunan citra positif keepolisian ini menunjukkan bahwa kepolisian belum sepenuhnya melaksanakan tugas

PONOROGO

[5] Sah4347, *Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Lebih Tinggi dari 8 Lembaga* Lainnya, TribataNews, 28 Desember 2022, 1.

[6] Dhf, *Survei Populi Ungkap Kepercayaan ke Polri Turun Sejak September 2021*, *CNN Indonesia*, 20 Desember 2021, 1.

[7] Nicholas Ryan Aditya, *Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Turun Tajam, KOMPAS.com*, 26 Agustuas 2022. 1.

maupun fungsi Polri dengan baik di mata masyarakat. Dalam penelitian ini saya akan berfokus meneliti bagaimana humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo melalui penanganan dan pencegahan infromasi simpang siur dan berita hoax. Sehingga penelitian ini penting untuk mengetahui cara dan strategi yang digunakan humas Polres Ponorogo.

Di Ponorogo sendiri tidak sedikit terjadi informasi simpang siur dan berita hoax, humas Polres Ponorogo kerap menangani informasi simpang siur yang meresahkan masyarakat Ponorogo. Contohnya seperti kasus penyebaran berita hoax Covid-19 di Ponorogo yang terjadi pada tahun 2020, pelaku berinisial AH, warga Desa Semanding Kecamatan Kauman. Pria berusia 44 tahun tersebut mengunggah sebuah foto tangkapan layer ke media sosial Facebook. Foto tersebut berisi pasien yang sedang dirawat. Kemudian ia menambahkan kata-kata yang menyebutkan nama seorang pasien yang meninggal akibat Covid-19. AH mengaku mendapat informasi tersebut dari grub Whatsapp. Tanpa berfikir panjang untuk mengkonfirmasi kebenaran informasi tersebut, dia mengunggah Kembali ke laman grub Facebook. Informasi tersebut sempat meresahkan warga Ponorogo sehingga pihak kepolisian melakukan tindakan penangkapan terhadap pelaku berinisial AH tersebut.[8]

Humas Polres Ponorogo sendiri berusaha menangani masalah simpang siur informasi dengan berbagai cara, misalnya memanfaatkan media

[8] Pebrianti Charolin, *Penyebar Hoax soal Kasus Corona di Ponorogo Diamankan*, Detiknews, 09 April 2020.

komunikasi sebagai media menyebarkan informasi untuk menangani berita simpang siur di Ponorogo, karena salah satu penyebab adanya berita simpang siur adalah kekurangan dan tidak terjaganya informasi. Kemudian ada juga isu mengenai kesenian Reog Ponorogo yang akan diklaim Malaysia, isu ini ramai menjadi perbincangan bahwa salah satu kesenia yang identik dengan Kabupaten Ponorogo Jawa Timur yaitu Reog Ponorogo diisukan akan diklaim oleh Malaysia. Manum kedutaan besar Malaysia di Jakarta mengklarifkasi bahwa tak berencana mendaftarkan kesenian Reog Ponorogo sebagai salah satu warisan budaya ke UNESCO.[9]

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa tahun 2021 dan 2022 citra positif kepolisian mengalami penurunan, begitu juga dengan informasi simpang siur dan berita hoax di Ponorogo juga masih ditemukan. Sehingga diperlukan peran humas untuk membangun kepercayaan masyrakat terhadap kepolisian, sehingga persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian setidaknya dapat diubah melalui strategi-strategi humas Polres Ponorogo. Misalnya melalui penanganan serta pencegahan infromasi simpang siur dan berita hoax di Ponorogo. Jaminan integritas kepolisian harus diupayakan semaksimal mungkin dalam upaya membangun citra positif kepolisian dari persepsi negatif yang ada pada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil sebuah penelitian yang berjudul "**Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo".**

[9] Surya Anas, *Reog Ponorogo Diklaim Malaysia?*, Kompastv, 18 April 2022.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pemasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Humas Polres Ponorogo dalam menyampaikan informasi menggunakan media relations untuk mencegah serta menangani informasi simpang siur dan berita hoax?
2. Bagaimana cara Humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Mengetahui bagaimana Humas Polres Ponorogo dalam menyampaikan informasi menggunakan media Relations untuk mencegah dan menangani informasi simpang siur dan berita hoax?
2. Mengetahui bagaimana cara Humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo.

## D. Kegunaan penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Dapat memberikan gambaran tentang peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian dan juga menghasilkan temuan baru yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan ilmu komunikasi dan penyiaran Islam.

PONOROGO

2. Manfaat Praktis

   Memberi masukan bagi praktisi humas Polres Ponorogo sebagai salah satu sarana untuk membentuk citra positif kepolisian dimata masyarakat.

3. Manfaat Sosial

   Penelitian ini bisa menjadi bacaan bagi masyarakat luas terkait dengan peran humas Polres Ponorogo.

## E. Telaah Pustaka

Pertama, skripsi Peran humas polres Ponorogo pernah diteliti oleh Adinugroho, Septian (2017). Mahasiswa Universitas Muhammadiya Ponorogo. Dengan judul penelitian "Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Republik Indonsia Sebagai Pelindung Masyarakat". Dalam proses analisis data yang dilakukan selama penelitian diperoleh penemuan-penemuan yang menjelaskan 4 tugas subbag humas polres Ponorogo, yaitu: pertama, penerangan masyarakat yang terdiri dari tiga bagian mulai dari penerangan umum, penerangan satuan dan kemitraan. Kedua, pusat informasi dan dokumentasi yang terdiri dari dua bagian sub tugas yaitu produksi dan dokumentasi kemudian otoritas penyampaian informasi. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan, dalam peran humas Polres Ponorogo memilikibatasan dalam pengambilan keputusan dan

pembuat kebijakan dalam menghadapi kasus citra. Mengingat dalam kepolisian segala keputusan diberikan kepada pimpinan tertinggi lembaga.[10]

Kedua, skripsi yang berjudul "Peran Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan; studi deskriptif kualitatif peran humas kantor pos besar Surakarta dalam membangun citra perusahaan". Ulfa Widyaningrum (2011). Mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Skripsi ini dengan penelitian penulis memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang peran public relations. Adapun perbedaannya terletak pada obyek, waktu, dan lokasi penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pedekatan deskriptif kualitatif. Dengan metode ini penulis dapat secara rinci mengumpulkan informasi actual, serta menggambarkan situasi yang ada serta memaparkan pelaksanaan public relations. Dalam skripsi tersebut di simpulkan bahwa Kantor Pos Besar Surakarta menggunakan 3 peran Public relations dalam membangun citra perusahaan. , pertama, melakukan peran Facilitator Communication (konumikasi fasilitator) dengan sosialisasi, publikasi, promosi menggelar events dan memanfaatkan berbagai media masa untuk berkomunikasi dengan public. Kedua, dalam peran Problem Solving Proces Fasilitator (fasilitator Proses Pemecah Masalah), Kantor Besar Pos Surakarta membuka loket costomer servive, layanan customer service online dan post call 161, dalam membantu menyelesaikan keluhan publiknya. Ketiga, dalam peran Communication Technician (Teknik komunikasi) Kantor Pos Besar Surakarta, mengunakan

[10] Septian Adinugroho, *Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Cita Positif Kepolisian Republik Indonesia Sebagai Pelindung Masyarakat*. 2017.

metode pendekatan, baik ke karyawan, masyarakat, lingkungan sekitar kantor pos, perusahaan, instansi, komunitas, pemerintah dan juga wartawan, agar terjalin selalu Kerjasama yang saling menguntungkan.[11]

Kemudian yang ketiga, skripsi yang berjudul "peran petugas humas dalam meningkatkan citra perusahaan; studi pada PT. sinar Mas Malang." oleh Endah Mas Malang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini dengan penelitian penulis memiliki kesamaan yaitu sama-sama membahas peran humas dalam meningkatkan citra positf perusahaan,. Adapun perbedaannya terletak pada objyek, waktu, dan lokasi penelitian. Adapun hasil ini menunjukan peranan himas pada PT. Sinar Mas sebagai berikut, pertama, sebagai penasehat ahli, yaitu memberikan jawaban yang profesional tentang permasalahan yang dihadapi oleh karyawan apabila karyawan kurang memahami terhadap suatu permasalahan. Kedua, fasilitator komunikasi, humas berperan sebagai jembatan komunikasi anatar pihak internal maupun eksternal, yaitu karyawan dan nasabah. Ketiga, fasilitator pemecah masalah, salah satu peranhumas yang penting karena dalam suatu perusahaan pasti akan terdapat suatu permasalahan atau persoalan. Keempat, teknisi komunikasi, menggunakan teknik komunikasi tertentu dalam berhubungan dengan perusahaan.[12]

PONOROGO

[11] Widyaningrum Ulfa, *Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Kantor Pos Besar Surakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan)*. 2011

[12] Endah, Rriwahyuningsih, *Peran Petugas Humas Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Sinas Mas Malang)*. 2011.

## F. Metode Penelitian

Menurut sugiyono, metode penelitian ialah langkah ilmiah agar memperoleh data dengan tujuan dan manfaat. Sedangkan menurut Panjaitan dan Ahmad, metode penelitian merupakan sebuah cara untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan cara-cara ilmiah.[13] Secara ringkas metodologi penelitian adalah seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan tentang masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil kesimpulan, dan selanjutnya dicarikan cara pemecahannya. Untuk menjelaskan penelitian proposal skripsi ini, maka diperlukan syarat dan metode yang sesuai. Adapun metode yang diperlukan adalah :

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

   Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia secara fundamental bergantung pada pengamatan. Bogam dan Taylor mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.[14] Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif (untuk menjelaskan penelitian secara lengkap).

PONOROGO

[13] Syafrida Hafni Syahir, *Metogologi Penelitian* (Jogjakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 2021), 1.

[14] Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 4.

Pemilihan metode penelitian kualitatif ini bertujuan agar peneliti dapat mengobservasi secara detil, mendalam dan rinci melalui pendekatan langsung dengan obyek yang diamati seperti kultur Humas Polres Ponorogo dan Peran Humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Humas Polres Ponorogo yang bertempat di Jl. Bhayangkara No. 60, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63413.

3. Data dan Sumber Data

Adapun data dan sumber data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data

Adapun data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Strategi humas Polres Ponorogo dalam menyampaikan informasi menggunakan media relaions untuk mencegah informasi simpang siur dan berita hoax.
2) Cara humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo.

PONOROGO

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu humas Polres Ponorogo:

1) Ipda Yayun Sriwiningrum
2) Wahyu Puta. S,Kom.
3) Dokumen humas Polres Ponorogo

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering dilakukan dalam metode penelitian kualitatif. Observasi ialah kegiatan pencarian informasi dengan menggunakan pancaindra, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab masalah dalam penelitian.

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi non partisipasi. Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung di humas Polres Ponorogo dengan mengikuti beberapa kegiatan yang dilakukan

PONOROGO

humas Polres Ponorogo. peneliti mengamati mekanisme, prosedur, dan hasil kerja humas Polres Ponorogo.

Observasi dilakukan dalam rentang waktu 2 bulan dimulai dari tanggal 13 September 2021 sampai tanggal 10 November 2021.

b. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban responden. Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Agar wawancara dapat dijadikan teknik pengumpulan data yang efektif, hendaknya disusun terlebih dahulu panduan wawancara sehingga pertanyaan yang diajukan menjadi terarah, dan setiap jawaban atau informasi yang diberikan oleh responden segera dicatat.[15] Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.[16]

Dalam penelitian ini meggunakan metode wawacara semi terstruktur, dimana proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan dan penggunaan lebih fleksibel dari pada wawancara. Wawancara dilakukan dengan bertanya

[15] Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bnadung, Putaka Setia, 2011), 173-74
[16] Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, 110

langsung kepada infroman atau narasumber untuk mencari dan memperoleh informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.

Proses wawancara diawali dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan narasumber mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan yang terdapat pada pedoman pertanyaan. Peneliti juga menambahkan beberapa pertanyaan diluar pedoman pertanyaan untuk semakin memperoleh data.

Adapun pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Wahyu Putra. S, Kom. Wawancara dilakukan secara online karena harus menunggu dan merawat orang tua yang sedang sakit di rumas sakit, wawancara dilakukan dengan berpedoman daftar pertanyaan yang telah penulis siapkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data tentang hal atau variabel berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan lain sebagainya.[17] Adapun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data peneliti menggunakan dokumen yang berbentuk tulisan dan gambar misalnya catatan harian,

PONOROGO

[17] Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Praktik,* 231.

peraturan, kebijakan, dan beberapa, rekaman, foto atau vidio kegiatan yang dilakukan Humas Polres Ponorogo.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif sebagaimana telah dikemukan oleh Miles dan Huberman dilakukan melalui beberapa proses:

a. Reduksi data

Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabtrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Mereduksi data berarti merangkum data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu hasil wawancara dengan anggota humas Polres Ponorogo, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar atau foto kegiatan humas Polres Ponorogo, berita media dan sebagainya. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah-milah informasi yang didapat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap subjek maupun objek penelitian.

Pemilihan data disesuaikan dengan pembahasan yang dilakukan peneliti berdasarkan acuan teori dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan oleh peneliti sebelumnya. Hal-hal yang tidak bersangkutan dengan penelitian akan dihilangkan sehingga bahasan tidak melenceng dari tujuan

awal dan fokus penelitian tentang peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo.

b. Penyajian data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi terusan yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Penyajian data diawali dengan memberikan deskripsi hasil penelitian, yaitu data-data yang diperoleh peneliti yang telah melalui proses triangulasi dan reduksi data. Setelah data melalui proses tersebut, kemudian dilakukan analisis dalam pembahasan.

Dalam pembahasan peneliti menganalisis dan mengkaji data untuk disesuaikan maupun dibangdingkan dengan teori yang dipilih oleh peneliti yaitu teori *Uncertainty Reduction*. Dari hasil kajian antara teoridan data yang diperoleh dilapangan maka peneliti mendapatkan hasil mengenai peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo, dinilai melalui penanganan dan pencegahan informasi simpang-siur dan berita hoax

c. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan dilakukan peneliti melalui data-data yang terkumpul dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi atau diuji kebenarannya dan validitasnya. Dalam

pengolahan data, peneliti mulai mencari arti dari data-data yang terkumpul. Kemudian peneliti mencari penjelasan lalu menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban benar atas setiap permasalahan yang ada.

Setelah melalui proses penyajian data dan diperoleh mengenai hasil penelitian, maka peneliti pada bab akhir ini menyimpulkan mengenai bagaimana peran humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian, dinilai dari bagaimana penanganan dan pencegahan infromasi simpang-siur dan berita hoax.

Secara ringkas analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan mereduksi semua catatan lapangan, menyajikan data dalam bentuk deskriptif sesuai dengan keadaan dilapangan, dan menarik kesimpulan. Dengan demikian analisis data bersifat menyeluruh. Pola analisis ini bersifat terus-menerus selama penelitian dilapangan berlangsung. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan teori *Publick Relations* dan *Uncertainty Reductions*.

6. Pengecekan Keabsahan Temuan

Uji keabsahan data kualitatif terletak pada proses sewaktu peneliti terjun kelapangan mengumpulkan data yang kemudian dianalisis dan menginterprestasikannya.

PONOROGO

Dalam penelitian kualitatif ini penulis menggunakan metode validitas data kompetensi subjek riset, dimana subjek riset harus kredibel saat menjawab wawancara peneliti. Artinya penelitian hanya dilakukan kepada orang-orang yang berkaitan dan memiliki pengalaman dalam masalah ini.

Selain itu, peneliti juga menggunakan analisis triangulasi, dimana peneliti menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenaraanya melalui *cros-check* dengan data-data lain yang diperoleh. Triangulasi adalah teknikpemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode, dimana peneliti membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap narasumber dengan dokumen-dokumen yang berkaitan.[18]

## G. Sistematika Pembahasan

Langkah-langkah dalam penyusunan proposal skripsi sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi telaah Pustaka, dan metode penelitian serta Bab ini berisikan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, sustematika pembahsan.

[18] Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 15.

**BAB II TEORI STRATEGI *PUBLIC RELATIONS***

Bab ini berisi kajian teori terhadap bebrapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini yang meliputi runglingkup humas, citra dan teori Uncertainty Reduction.

**BAB III TEMUAN PENELITIAN**

Bab ini mendeskripsikan mengenai gambaran umum Polres Ponorogo yang meliputi, profil Polres Ponorogo, letak geografis Polres Ponorogo, visi dan misi Polres Ponorogo, lambang Polri,

Gambaran umum humas Polres Ponorogo yang meliputi kondisi humas polres ponorogo, tugas pokok dan fungsi humas Polres Ponorogo, visi dan misi humas Polres Ponorogo, serta kegiatan dan arti logo humas Polres Ponorogo.

**BAB IV ANALISIS STRATEGI PEBLIC RELATIONS**

Bab ini berisi tentang analisis data dari hasil temuan dalam penelitian yang meliputi strategi komunikasi humas Polres Ponorogo melalui media Relations, strategi humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan citra positif kepolisian di Ponorogo, serta hambatan dan peluang Humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan citra positif kepolisian di Ponorogo.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian agar mempermudah pembaca mengambil intisari dari hasil penelitian.

# BAB II

# TEORI STRATEGI PUBLIC RELATIONS DAN TEORI UNCERTAINTY REDUCTION

## A. Public relations (Humas)

### 1. Pengertian Public Relation (Humas)

Sebagaimana telah dikemukakan, ada sejumlah definisi mengenai publik relations atau humas. J. C. Seidel, Public relations Director, Division of Housing, State of New York: public relation adalah proses continue dari usaha-usaha manajemen untuk memperolah goodwill dan pengertian dari para langganannya, pegawainya, dan public umumnya, ke dalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, ke luar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan.[1]

Definisi lebih spesifik yang menekankan tanggungjawab khususnya, diberikan oleh W. Emmerson Reck, Public relations Director, Colgate University: publik relations adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijakan, penentuan pelayanan, dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang-orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan goodwill dari mereka. Kedua, pelaksanaan kebijakan, pelayanan, dan sikap adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaanyang sebaik-baiknya.

[1] M Elvan Kaukab, *Public relations*, (Wonosobo: Universitas Sains Al-Quran, 2020), 6.

Sedangkan menurut Howard Bonham, Vice Chairman, American Red Cruss: Publik Relations adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi atau badan.

Berdasarkan definisi di atas, karakteristik yang terdapat dalam publik relations adalah suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan, penghargaan pada dan dari publik suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.[2]

Humas dapat didefinisikan adalah seorang atau sekelompok orang yang bekerja sebagai ujung tombak dalam pelayanan komunikasi dan penyampaian informasi kepada stakeholder. Stakeholder di sini masyarakat umum, instansi pemerintah, korporasi, dan media. Selain itu, Humas menjalankan komunikasi ke dalam dan juga luar. Sehingga pelayanan dan informasi mengenai program dan kebijakan dapat diterima oleh Stalk holder.[3]

Kegiatan dan aktifitas public relations atau humas sangat terkait erat dengan aktifitas manusia sehari-hari. Ingatlah bahwa setiap hari kita berkomunikasi, merberikan senyuman, bergaul dengan teman-teman, memperkenalkan diri kepada teman-teman baru, menjalin hubungan baik dengan berbagai khalayak, meluruskan informasi yang keliru dan lain-lain, hal-hal tersebut adalah Sebagian contoh dari kegiatan public relations.[4]

PONOROGO

---

[2] *Ibid*., 7.

[3] Ramadhani Thoriq, *Siapa Humas ? Mengenal Ujung Tombak Komunikasi*, (Bibliosmia Karya Indonesia; 2020), 4.

[4] Sitepu Sahputra Edy, *Profesional Public relations*, (Medan: USU press, 2011), 1.

Public relations sesungguhnya adalah bidang yang mulai berkembang selama perang dunia kedua di era 1930-an dan 1940-an. Kendati sebagai bidang yang baru, saat ini kebutuhan dunia bisnis akan public relations menawarkan efisiensi dan alternatif yang kredibel dalam mendukung dan memperkaya aspek-aspek promosi, terutama dalam membentuk citra positif perusahaan atau organisasi.[5]

Public relations atau humas dalam makna sederhana adalah tatap muka (hubungan) antara kelompok-kelompok dalam suatu tatanan masyarakat. Hubungan ini terjadi antara kelompok-kelompok atau asosiasi dan para anggotanya, antara organisasi dan pihak-pihak terkait, antara pemerintah dan para pemilih, antara perusahaan dan pemegang saham, dan antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Secara lebih khusus, menurut para professional bidang public relations, public relations adalah manajemen dari berbagai hubungan antara satu lembaga dengan lembaga publiknya.

Public relations atau humas dewasa ini bukan hanya sekedar gambaran tentang berbagai jenis hubungan yang telah ada, tapi merupakan praktik memanage dan bekerja dengan legitimasi dan meningkatkan (memperbaiki) hubungan-hubungan tersebut. Produk atau hasil dari kegiatan public relations ini sendiri sering disebut image (citra). Citra setiap organisasi sangat penting artinya dalam memperoleh dukungan dari masyarakat terutama dalam rangka mendukung tujuan yang telah

PONOROGO

[5] *Ibid*., 2.

ditetapkan. Image secara sederhana adalah gambaran dari masyarakat dan organisasi terhadap atau tentang organisasi itu sendiri.[6]

Dengan diterimanya definisi-definisi di atas, bahwa humas terdiri dari empat unsur dasar. Pertama, humas merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial. Kedua, humas adalah suatu pernyataan tentang filsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan. Ketiga, humas adalah tindakan akibat kebijaksanaan tersebut. Keempat, humas merupakan komunikasi dua arah yang menunjang ke arah pencipta kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mengumumkan, mempertahankan, dan mempromosikannya kepada publik sehingga memperoleh saling pengertian dan itikad baik.

**2. Fungsi Public relations (Humas)**

Peran public relations semakin bias tanpa adanya spesifikasi profesi sehingga diharapkan seorang praktisi public relation memahami perannya dengan baik, bukan hanya sekedar pelengkap kerja dan pekerjaan rangkap seorang sekretaris direksi. Konsep peranan public relations yang dikembangkan oleh Bromm dan Smith peran public relations merupakan salah satu kunci penting untuk memahaman fungsi public relations dan komunikasi organisasi. Ada beberapa fungsi dominan yang harus dilaksanakan seorang public relations sejati antara lain berperan sebagai:[7]

PONOROGO

[6] *Ibid*., 3.
[7] *Ibid*., 14.

a. Technitian Communication

Kebanyakan teknisi masuk kebidang ini sebagai teknisi komunikasi. Deskripsi kerja dalam lowongan pekerjaan biasanya menyebutkan keahlian komunikasi dan jurnalistik, sebagai syarat. Teknisi komunikasi disewa untuk menulis dan mengedit newsletter karyawan, menulis news release dan feature, mengembangkan isi web, dan menangani kontak media.

Praktisi yang melakukan peran ini biasanya tidak hadir disaat manajemen mendefinisikan problem dan memilih soslusi. Mereka baru bergabung untuk melakukan komunikasi dan mengimplementasikan program, terkadang tanpa mengetahui secara menyeluruh motivasi atau utjuan yang diharapkan. Meskipun mereka tidak hadir saat diskusi kebijakan baru atau keputusan manajemen baru, merekalah yang diberi tugas untuk menjelaskan kepada karyawan dan pers.

b. Expert Presciber Communication

Ketika praktisi mengambil peran sebagai pakar atau ahli, orang lain akan menganggap mereka sebagai otoritas dalam persoalan public relations dan solusinya. Manajemen puncak menyerahkan public relation di tangan para ahli dan manajemen biasanya mengambil peran pasif saja. Praktisi yang beroprasi sebagai praktisi pakar bertugas mendefinisikan problem, mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasinya.

PONOROGO

c. Communication Fasilitator

Peran fasilitator komunikasi bagi seorang praktisi adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara) komunikasi. Fasilitator komunikasi bertindak sebagai perantara (liason), interpreter, dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka menjaga komunikasi duarah dan memfasilitasi percakapan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan baik itu manajemen maupun public untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama. Praktisi yang berperan sebagai fasilitator komunikasi ini bertindak sebagai sumber informasi dan agen kontak resmi antara organisasi dan publik. Mereka menengahi interaksi, Menyusun agenda mendiagnosis dan memperbaiki kondisi-kondisi yang mengganggu hubungan komunikasi di antara kedua belah pihak. Fasilitator komunikasi menempati peran di tengah-tengah dan berfungsi sebagai pengubung antara organisasi dan publik.

d. Fasilitator Pemecah Masalah

Kerika praktisi melakukan peran ini, mereka berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan strategies. Kolaborasi dan musyawarah dimulai dengan persoalan pertama dan kemudian sampai ke evaluasi program final. Praktisi pemecah masalah

PONOROGO

membantu manajer lain dan organisasi untuk mengaplikasikan public relations dalam proses manajemen bertahap yang juga dipakai untuk memecahkan problem organisasi lainnya.

Berdasarkan ciri khas kegiatan *public relations*, pakar *public relations* internasional, Cultip, Centre dan Canfield merumuskan fungsi *public relations* sebagai berikut:

a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/ organisasi).
b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
d. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tercapainya tujuan dan manfaat bersama.
e. Menciptakan komunikasi dua arah dan timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

PONOROGO

Lebih jauh menurut Bernay dalam Ruslan dan Jefkins terdapat tiga jenis fungsi *public relations*, antara lain yakni:[8]

a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

**3. Peran Public Relation (humas)**

Seorang praktisi public relation dalam dunia kerja membutuhkan ketelitian dan keuletan sehingga menghasilkan pencapaian yang maksimal. Peran public relation dalam dunia kerja antara lain:[9]

a. Menulis dan Mengedit

Menyusun rilis berita dalam bentuk cetak atau siaran, cerita feature, newsletter, untuk karyawan dan stakeholders ekternal, koresponden, pesan website dan pesan media online lainnya, laporan tahunan shareholders, pidato, brosur, film dan scripts slide-slow, artikel publikasi perdagangan, iklan institutional, dan materi-materi pendukung teknis lainnya.

PONOROGO

[8] *Ibid*., 31.
[9] *Ibid*., 27.

b. Menghubungi Media dan Penempatan Media

Mengontak media koran, majalah, suplemen mingguan, penulis freelance, dan publikasi perdagangan agar mereka mempublikasikan atau menyirakan berita dan feature tentang organisasi yang ditulis oleh organisasi itu sendiri atau oleh orang lain. Merespon permintaan informasi oleh media, memverifikasi berit, dan membuka akses ke sumber otoritatif.

c. Riset

Mengumpulkan informasi tentang opini public, tren, isu yang sedang muncul, iklim politik dan peraturan-peraturan perundangan, liputan media, opini kelompok kepentingan, dan pandangan-pandangan lain berkenaan dengan stakeholders organisasi. Mencari database di internet, jasa online, dan data pemerintah elektronik,mendisain riset program, melakukan survei, dan menyewa perusahaan riset.

d. Manajemen dan Administrasi

Pemrograman dan perencanaan berkerja sama dengan manager lain, menentukan kebutuhan, menentukan prioritas, mendefinisikan publik, setting dan tujuan, dan mengembangkan strategi dan taktik, serta menata personel, anggaran, dan jadwal program.

e. Konseling

Memberi saran kepada manajemen dalam masalah sosial, politik, dan peraturan, berkonsultasi dengan tim manajemen mengenai

PONOROGO

cara menghindari atau merespons krisis, dan menyususn strategi dalam mengelola atau merespons isu-isu senditif dan kritis.

f. Spesial Event

Mengatur dan mengelola konferensi pers, perlombaan, konvensi, open house, pemotong pita dan grand opening, serta seluruh event yang dibuat oleh perusahaan atau organisasi.

g. Pidato

Menjadi Public speaking, melatih orang untuk memberikan kata sambutan dan mengelola juru bicara untuk menjelaskan platfrom organisasi di depan audines penting.

h. Produksi

Membuat saluran komunikasi dengan menggunakan keahlian dan pengetahuan multimedia,termasuk seni, tipografi, fotografi, tata letak, dan computer desktop publishing, perekaman audio dan vidio editing, serta menyiapkan presentasi audiovisual.

i. Training

Mempersiapkan eksekutif dan juru bicara lain untuk menghadapi media dan tampil di hadapan publik. Memberi pentunjuk kepada orang lain dalam organisasi untuk meningkatkan keahlian menulis dan berkomunikasi. Membantu memperkenalkan perubahan kultur, kebijakan, struktur, dan proses organisasional.

PONOROGO

j. Kontak

Sebagai penghubung (leason) dengan media, komunitas, dan kelompok internal dan eksternal lainnya. Sebagai mediator antara organisasi dan stakeholders penting dengan bertugas untuk mendengarkan, menegosiasikan, mengelola konflik, dan menjalin kesepakatan. Sebagai tuan rumah dengan melakukan pertemua dan jamuan untuk tamu dan pengunjung.

Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public relations* runga lingkup humas mutakhir mencangkup tujuh bidang pekerjaan. Sebagaimana yang dikemukakan mereka "*The comtemporary meaning and practice of public relation includes all of the following activities and specialities (publicity, advertising, press agentry, public affairs, issues management, lobbying, and investor relations).*" Dengan demikian menurut Cutlip dan rekan, perkembangan mutakhir humas mencangkup seluruh kegiatan tersebut.[10]

Ruang lingkup pekerjaan humas sebagaimana yang dikemukakan Cutlip dan rekan tersebut sebenarnya masih dapat dipadatkan menjadi enam bidang pekerjaan, yaitu dengan menjadikan iklan sebagai pemasaran dan menggabungkan *press agentry* ke dalam publisitas karena pada dasarnya *press agentry* merupakan bagian dari publisitas, sementara iklan menjadi salah satu kegiatan pemasaran.

PONOROGO

[10] Morissan, *Manajemen Publik RelationsI*: *Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), 13

Dengan demikian, ruang lingkup pekerjaan humas dapat dibagi menjadi enam bidang pekerjaan, yaitu:[11]

a. Publisitas

Salah satu kegiatan yang sering dilakukan humas adalah publisitas, yaitu kegiatan menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa. Dengan kata lain, publisitas adalah upaya orang atau organisasi agar kegiatannya diberitakan media massa.

Kegiatan humas lainnya yang berkaitan dengan publisitas adalah *press agentry* yaitu suatu kegiatan yang menampilkan peristiwa atau rencana yang bertujuan untuk menarik perhatian media massa secara terus-menerus kepada seseorang, produk atau organisasi.

b. Pemasaran

Dalam praktiknya pekerjaan bagian pemasaran meliputi antara lain melakukan penelitian, mendesain produk, mengemas produk, melakukan promosi dan distributor produk. Tujuan pemasaran adalah untuk menarik dan memuaskan klien atau pelanggan dalam jangka panjang dalam upaya mencapai tujuan ekonomi perusahaan. Tanggung jawab utama pemasaran adalah membangun dan mempertahankan pasar bagi barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

PONOROGO

[11] *Ibid*., 14.

Iklan adalah alat yang sangat penting dalam pemasaran. Kita juga dapat mendefinisikan iklan sebagai informasi yang ditempatkan di media oleh sponsor yang diketahui membayar untuk waktu dan tempat yang disediakan. Iklan merupakan metode konyrol untuk menempatkan pesan pada media.

c. *Public Affairs*

*Public affairs* dapat didefinisikan sebagai bidang khusus *public relations* yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas local agar dapat memengaruhi kebijakan publik. Definisi ini menunjukkan bahwa terdapat dua pihak yang menjadi fokus perhatian *public affairs*, yaitu pemerintah dan masyarakat local. Pemerintah meliputi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

d. Manajemen Isu

Manajemen isu (*issues management*) merupakan upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul ditengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya.

PONOROGO

e. Lobi

Orang yang melakukan lobi disebut dengan *lobyis* yang berasal dari kata Bahasa Inggris “lobbyist”. Lobi dapat didefinisikan sebagai bidang khusus humas yang membangun dan memelihara hubungan

dengan pemerintah untamanya untuk tujuan memengaruhi peraturan dan undang-undang.

f. Hubungan Investor

Frank Jefkins dalam bukunya *public relations* menyebutkan terdapat delapan khalayak utama humas, salah satunya dalah para investor pasar uang atau masyarakat keuangan. Menurut Cutlip, Center dan Broom, hubungan investor merupakan bidang khusus dari humas korporat yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan pemegang saham dan pihak lain-nya dalam masyarakat keuangan untuk memaksimalkan nilai pasar.

Lebih jauh Dizier dan Broom dalam Jefkins mencoba menyimpilkan bahwa peran *public relations* di suatu organisasi adalah:[12]

a. Menjadi Penasehat Ahli Bagi Manajemen *(Expert Prescriber)*.

Seorang praktisi humas memiliki peran membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah dangan publiknya.

b. Fasilitator Komunikasi *(Communication Facilitator)*.

Dalam hal ini praktisi humas berperan sebgai fasilitator atau penghubung antar organisasi dengan publiknya, mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

PONOROGO

[12] Sitepu Sahputra Edy, *Profesional Public relations*, (Medan: USU press, 2011), 32.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah *(Problem Solving Process Facilitator).*

Dalam hal ini praktisi humas berperan membantu pimpinan organisasi baik menjadi penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi dalam mengatasi persoalan yang sedang dihadapi.

d. Teknisi Komunikasi *(Communication Technician).*

Berbeda dengan tiga peran sebelumnya, dalam teknisi komunikasi praktisi humas berperan sebagai *journalist in resident* yang cuma menyediakan layanan teknis komunikasi.

Jika suatu organisasi terlihat aktif, bertanggung jawablah dan menciptakan manfaat bagi masyarakat, maka orang-orang akan tertarik untuk bergabung dan pemerintah akan simpatik. Hal yang sebaliknya, jika suatu organisasi bernuansa mencurigakan, tidak disukai para politisi, tidak didukung penuh oleh anggota organisasi, dan kemungkinan suksesnya kecil.

Mirip dengan hal yang telah diungkapkan di atas, seorang konsumen akan lebih suka membeli produk-produk atau jasa dan suatu perusahaan yang terkesan ramah lingkungan, penuh penuh perhatian kepada para karyawan dan baik kepada masyarakat dan negara. Image yang baik merupakan hasil dari public relations yang di manage dengan baik.

Peran public relation secara umum adalah dua arah yaitu berorientasi kedalam (inward looking) dan berorientasi keluar (outward

looking). Menurut Henry Fayol dalam Rusian beberapa kegiatan dan sasaran public relations adalah:[13]

a. Membangun identitas dan citra perusahaan *(building corporate identity and image)*
b. Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
c. Pendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
d. Menghadapi krisis (facing of crisis).
e. Menangani keluhan (complaint) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan public relations recovery of image yang bertugas memperbaiki lost of image and damage.
f. Mempromosikan aspek kemasyarakatan (promotion public causes).
g. Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik.
h. Mendukung kegiatan kampanye sosial yang dilakukan pemerintah misalnya, kampanye sosial anti merokok, anti narkoba dan lain-lain.

PONOROGO

[13] *Ibid*., 33.

## B. Teori Uncertainty Reduction

### 1. Ketidakpastian Awal Keraguan

Teori uncertainty reduction (TUR) menyatakan hidup ini penuh dengan keragu-raguan yang membuat ketidak jelasan (ambiguity). Teori yang diciptakan Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975 menjelaskan bagaimana anda menggunakan komunikasi untuk mengurangi keragu-raguan, memahami orang lain, dan diri anda, dan membuat prediksi tentang perilaku orang lain ketika berinteraksi dengan orang lain saat pertama kali bertemu. Ketidakpastian diartikan sebagai ketidak mampuan individu untuk memprediksi atau menjelaskan perilakunya dan perilaku orang lain. Tujuan komunikasi yaitu meminimalkan ketidakpastian yang anda rasakan tentang lingkungan dan orang-orang disekitar anda.[14]

Komunikasi merupakan alat untuk mengurangi ketidakpastian, setidaknya ada dua peran komunikasi. Pertama, komunikasi digunakan untuk mendapatkan informasi tentang lawan bicara, karena anda cenderung menjadi tidak pasti tentang orang tersebut, misalnya tidak pasti tentang apa yang dirasakan atau perasaan orang itu, motif orang itu, rencana, ataupun tujuannya. Ketika anda berinteraksi atau berbicara dengan orang lain, terutama orang yang baru dikenal, anda memiliki persepsi subjektif, terhadap orang lain itu. Semakin banyak persepsi tersebut, semakin membuat anda berada dalam situasi ketidakpastian.

[14]Rachmat Kriyantono, *Teori-Teori Public relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2017), 140.

Situasi ketidakpastian ini akan mendorong anda untuk mengurangi berbagai persepsi ini. Artinya anda berusaha memilih persepsi mana yang paling tepat. Proses memiilih persepsi ini dilakukan dengan mecari informasi tentang orang lain tersebut. Ketidak pastina ini juga dirasakan lawan bicara terhadap anda.

Kedua, komunikasi digunakan untuk membuat prediksi atau penjelasan tentang makna perilaku lawan bicara. Bisa saja, anda memiliki pengalaman berinteraksi dengan seseorang. Tetapi dalam suatu interaksi pada situasi yang lain, dimungkinkan ada situasi yang baru yang anda rsakan dan berbeda dari pengalaman sebelumnya itu. Dalam konteks, ini anda tida tidak bergantung hanya pada pengalaman itu sebagai pedoman berinteraksi. Tetapi anda berusaha memahami makna perilaku verbal dan nonverbal terbaru dari lawan bicara sampai merasa yakin akan arah perilaku lawan bicara. Karenanya, mengurangu ketidakpastian dipengaruhi beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, predisi terhadap perilaku lawan bicara, pengetahuan umu tentang budaya lawan bicara, termasuk toleransi terhadap resiko yang akan diterima, yang dimaksud toleransi akan resiko yang diterima yaitu resiko kesalahan akibat merasa yakin akan arah perilaku lawan bicara dan akibat keyakinan anda tentang kebenaran prediksi anda.

PONOROGO

**2. Level Pengurangan Ketidakpastian**

Informasi yaitu sesuatu yang dapat mengurangi ketidakpastian akan situasi tertentu. Semakin anda merasakan ketidakpastian, maka semakin banyak informasi yang anda butuhkan. Meminjam konsep teori komunikasi, ketidakpastian didefinisikan TUR sebagai ketidakpastian seseorang untuk memprediksi atau menjelaskan sesuatu. Upaya mencari untuk informasi informasi merupakan upaya mengurangi ketidakpastian, sehingga semakin tidak pasti informasi semakin tinggi upaya mengurangi ketidakpastian dan semakin banyak informasi yang anda butuhkan. Informasi dibutuhkan untuk beradaptasi, mengimbangi perilaku orang lain, dan agar anda tidak salah ucap maupun salah perilaku yang dapat mengganggu interaksi (misalnya, memunculkan konflik).[15]

Informasi ini ada dua jenis, verbal dan non verbal. Keduanya saling memengaruhi dalam proses mengurangi ketidak pastina. Anda dapat semakin yakin terhadap orang lain dari perilaku nonverbal orang tersebut. Littlejohn & Foss mengatakan pada situasi yang ketidakpastiannya tinggi, anda semakin tergantung pada data yang tersedia bagi anda dalam situasi itu. Anda menjadi lebih sadar (conscious) dan berhati-hati (mindful) terhadap yang anda lakukan. Jika anda sangat tidak pasti tentang orang lain, anda cenderung kurang percaya diri dengan rencana anda dan membuat rencana alternatif tentang cara merespons.[16]

PONOROGO

[15] *Ibid*., 141.
[16] *Ibid*., 142.

Dapat disimpulkan bahwa level ketidakpastian ditentukan oleh level homofili antara peserta komunikasi. Homofili sebagai lawan heterofili, yaitu situasi di mana banyaknya kesamaan yang dirasakan oleh kedua pihak peserta komunikasi. Jika anda dan lawan bicara merasa menemukan kesamaan, maka anda bisa saling akrab, dekat, dan komunikasi berjalan lebih lama serta masing-masing tidak terlalu focus mencari informasi yang lebih banyak tentang diri masing-masing.

**3. Motivasi Mengurangi Ketidakpastian**

Berger menjelaskan beberapa kondisi yang membuat level pengurangan ketidakpastian sangat tinggi, yaitu kondisi yang membuat anda sangat ingin (temotivasi) mengetahui banyak informasi tentang orang lain. Beberapa kondisi itu antara lain:[17]

a. Prediksi bahwa nada berkomunikasi dengan orang lain tersebut di waktu-waktu lain yang akan datang (anticipation of future interaction). Jika anda merasa bahwa akan sering bertemu dan berinteraksi dengan seseorang, maka anda akan berupaya mencari informasi sebanyak mungkin tentang orang itu. Tujuannya, agar setiap kali berinteraksi anda tidak merasa asing dan bisa lebih nyaman berinteraksi karena anda mengetahui apa keinginannya, kebiasaannya, maupun cara bicaranya.

b. Anda merasa bahwa berkomunikasi dengan seseorang menghasilkan keuntungan bagi anda (incentive value). Jika anda

[17] *Ibid*., 143.

mersa bahwa orang yang anda ajak bicara mempunyai potensi untuk memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment), maka anda berupaya mencari informasi sebanyak mungkin tentang orang tersebut.

c. Bila anda berinteraksi dengan orang-orang yang mempunyai perilaku yang tidak lazim atau abnormal menurut kacamata anda (deviant bahavor). Anda sering menemui orang-orang yang perilakunya anda anggap aneh. Juga dapat diartikan jika anda merasa orang lain berprilaku berbeda dari perilaku tertentu yang anda prediksi, atau perilaku orang lain tersebut dilar dugaan anda. Menghadapi orang seperti ini, anda cenderung untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin.

**4. Jenis-jenis Ketidakpastian**

Berger dan Bradag mengembangkan TUR dengan membangun dua jenis ketidakpastian yang dirasakan seseorang, yaitu:[18]

a. Ketidakpastian perilaku (behavioral uncertainty)

Berkaitan dengan ketidakpastian perilaku akan perilaku mana yang seharusnya seseorang lakukan dalam suatu situasi. Dengan kata lain anda tidak yakin terhadap perilaku yang anda lakukan dan perilaku orang lain.

PONOROGO

[18] *Ibid.*, 144

b. Ketidakpastian kognisi

Berkaitan dangan ketidakpastian tentang apa yang mesti dipikirkan tentang sesuatu atau orang lain. Dengan kata lain, anda merasa tidak yakin tentang kepercayaan atau keyakinan anda sendiri dan orang lain. Artinya, anda kesulitan menunjukkan bagaimana menyikapi responsa tau situasi tertentu.

**5. Cara Mengurangi Ketidakpastian**

Seperti yang telah dijelaskan di atas, seseorang memerlukan informasi untuk mengurangi ketidakpastian. Berdasarkan pendapat Berger ada beberapa cara yang bisa digunakan seseorang untuk mengurangi ketidakpastiannya, yaitu:[19]

a. Strategi pasif (social comparison)

Strategi ini terjadi jika seseorang hanya mengamati perilaku orang lain. Dia berupaya mengamati reaksi orang lain dalam beberapa situasi, misalnya saat orang yang diamati sedang berinteraksi dengan orang lain.

b. Strategi aktif (seeking information)

Jika seseorang secara aktif mencari informasi tentang orang lain melalui pihak ketiga, misalnya kepada si A tentang si B.

c. Strategi interaktif (verbal interrogative)

Cara mendapatkan informasi melalui setting interaksi, yaitu dengan secara langsung bertanya dengan orang yang menjadi target

[19] *Ibid*., 145.

komunikan. Berkaitan tentang self-disclousere, artinya saya juga membuka diri dengan memberikan informasi kepada orang lain sehingga orang tersebut termotivasi untuk membalasnya dengan informasi secara aktif, karena jika saya menutup diri maka orang lain juga cenderung menutup diri terhadap saya.

**6. Aksioma Teori Ketidakpastian**

Aksioma adalah pernyataan atau ide yang diterima sebagai suatu kebenaran karena pernyataan itu mengandung kebenaran dan bisa dibuktikan. Aksioma dibentuk dari beberapa penelitian yang pernah dilakukan, bersifat tidak perlu dibuktikan. Berger & Calabrese, menjelaskan aksioma teori uncertainty reduction:[20]

a. Hubungan ketidakpastian dengan komunikasi verbal: jika pesan verbal seseorang dan lawan bicara meningkat, maka level ketidakpastian lawan bicara anda akan menurun. Akibatnya, komunikasi verbal akan meningkat. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat komunikasi verbal semakin rendah tingkat ketidakpastian (hubungan negatif).
b. Hubungan ketidakpastian dengan komuniksi nonverbal: jika ekspresi nonverbal pada saat awal pembicaraan meningkat, akan menyebabkan ketidakpastian menurun (hubungan negatif).
c. Hubungan ketidakpastian dengan pencarian informasi: seseorang akan meningkatkan upaya pencarian informasi jika ketidakpastian

[20] *Ibid*., 146.

semakin tinggi. Jika ketidakpastiannya berkurang, maka berkurang pula upaya pencarian informasi tersebut (hubungan positif).

d. Hubungan ketidakpastian dengan keakraban (keintiman): pada interaksi yang mengandung ketidakpastian tinggi, maka keakraban komunikasi pun rendah (hubungan negatif).
e. Hubungan ketidakpastian gengan resiprositas: semakin tinggi seseorang merasa ketidakpastian, maka semakin tinggi seseorang itu menggunakan strategi komunikasi yang timbal balik (resiprokal/berbalasan) (hubungan positif).
f. Hubungan ketidakpastian dengan persepsi akan kesamaan dan ketidak samaan: semakin seseorang memersepsi lawan bicara banyak mempunyai kesamaan (tinggi level homovilinya), semakin berkurang keridak pastiannya (hubungan negatif).
g. Hubungan ketidakpastian dengan perasaan suka (liking): perasaan saling ,enyukai akan meningkat jika perasaan ketidakpastian berkurang (hubungan negatif).

Selain itu, terdapat proposisi dalam TUR. Proposisi adalah pernyataan mengenai konsep yang dapat dinilai benar atau salah. Jika proposisi diujikan dalam suatu penelitian, maka disebut hipotesis. Proposisi TUR antara lain:

a. Jumlah komunikasi verbal memiliki hubungan positif dengan jumlah ekspresi nonverbal.

PONOROGO

b. Ekspresi nonverbal memiliki hubungan negatif dengan upaya perncarian informasi.
c. Upaya pencarian informasi memiliki hubungan positif dengan tingkat resiprokal.
d. Persepsi terhadap kesamaan memiliki hubungan positif dengan kesukaan.

**7. Teori Uncertainty Dalam Praktik Public Relation**

Tugas pokok public relation yaitu menciptakan citra positif dan mendukung reputasi positif organisasi di mata publiknya. Citra positif dapat dibentuk jika publik mempunyai persepsi yang positif terhadap organisasi. Persepsi ini harus lengkap dan tidak sepotong-potong, sehingga tidak menimbulkan pemahaman yang keliru terhadap organisasi. Pemahaman yang keliru akan menghasilkan sikap, opini, dan perilaku yang tidak mendukung organisasi. Persepsi sering kali menjadi fakta, atau kebenaran fakta sering ditentukan oleh persepsi. Agar hal itu dapat dicapai, maka publik harus dalam kondisi kecukupan informasi antara organisasi dan publiknya, dan sebaliknya. Organisasi harus berupaya membatu publiknya mengurangi ketidakpastian dengan lebih terbuka memberikan informasi (self-disclousure). Karena itu publick relation dituntut menjaga atus informasi agar berjalan dua arah timbal balik.

Informasi adalah segala hal yang dapat mengurangi ketidakpastian atau keragu-raguan akan situasi tertentu. Bila tidak mendapatkan informasi yang cukup, gambaran tentang organisasi akan sepotong-potong.

PONOROGO

Kecukupan informasi ini merupakan dasar untuk mencegah kesalahan persepsi. Kesalah pahaman akibat salah persepsi atau kekurangan informasi merupakan kesalahan mendasar dalam kegiatan komunikasi (primary-breakdown of communication). Infomasi bisa mengurangi rasa curiga dan was-was antara peserta komunikasi. Karl Weick menyampaikan kegiatan berorganisasi sebagai "kegiatan memproses informasi di mana informasi merupakan bahan mentah yang diolah oleh proses organisasi". Ketidakpastian bisa diartikan sebagai kesenjangan informasi. Jika individu berada dalam ketidakpastian, cenderung mencari cara lain untuk mencari fakta dan menginterprestasikannya. Ketercukupan informasi akan terwujud bila publick relation menyediakan saluran komunikasi yang terbuka (open communication), mudah diakses, dan memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang timbal balik (two way reciprocal). Edward L. Bernays menyebut "public relation is two-way street". Artinya, proses publik relations mengarahkan terbentuknya intregasi anatar manajemen dan publik di mana tujuan organisasi dan program publik relations mesti didesain berdasarkan kebutuhan dan keinginan publik. Jadi, bukan untuk manipulasi publik dan opini publik demi kepentingan manajemen semata.[21]

Saluran informasi yang tersedia memungkinkan terjadinya proses memberi dan menerima informasi secara berimbang antara kedua pihak (ada self-disclousure yang seimbang). Diharapkan tercipta kondisi saling

[21] *Ibid.*, 147.

mengenal antara organisasi dan publiknya serta tidak ada lagi ketidakpastian dan kesimpangan informasi. Misalnya, melalui newsletter, majalah dinding, ataupun web site, publik relation secara terbuka memberikan informasi tentang visi, misi organisasi, siapa manajemen, kondisi terkini organisasi (persaingan, penjualan, kondisi keuangan), masalah-masalah yang dihadapi organisasi, hak-hak karyawan, dan sebagainya.

Jika kesediaan informasi kurang dan saluran untuk bertanya tidak berjalan dua arah, berdasarkan TUR publik akan cenderung menggunakan strategi pasif dan aktif dalam mengurangi informasi dari pada strategi bertanya langsung ke organisasi. Selain menginterprestasi sendiri hasil pengamatannya (strategi pasif), public akan mencari informasi dari sumber ketiga yang terkadang kebenaran informasinya tidak bisa dijamin, bisa membuat semakin bingung. Bila tidak cepat diatisipasi, beisa mendorong kemarahan.

Berdasarkan teori uncertainty reduction, Heath menyarankan praktisi publik relation untuk meminimalkan ketidakpastian dengan menerapkan strategi komunkasi seperti berikut:[22]

a. Mengumumkan berbagai perubahan sedini mungkin bagi semua publik yang mungkin merasakan dampak perubahan.

[22] *Ibid*., 148.

b. Memfasilitasi partisipasi staf dalam proses pengambilan keputusan untuk menyelesaikan suatu masalah, mislanya dengan mengadakan diskusi.
c. Menjaga agar aliran informasi terjadwal dengan baik (jangan sampai terlambat memberi informasi).
d. Jika tidak dapat menyediakan informasi dengan baik, publik relation harus memberikan penjelasan alasannya (ini penting apa lagi disaat krisis).
e. Publik relation harus menjelaskan segala kebijakan atau keputusan yang diambil manajemen, termasuk hal-hal yang melatarbelakangi keputusan itu.
f. Selalu menjaga kepercayaan public terhadap organisasi. Menyediakan informasi yang dibutuhkan publik, misalnya bisa menimbulkan persepsi publik bahwa organisasi dapat dipercaya.

PONOROGO

# BAB III

# DISKRIPSI HUMAS POLRES PONOROGO

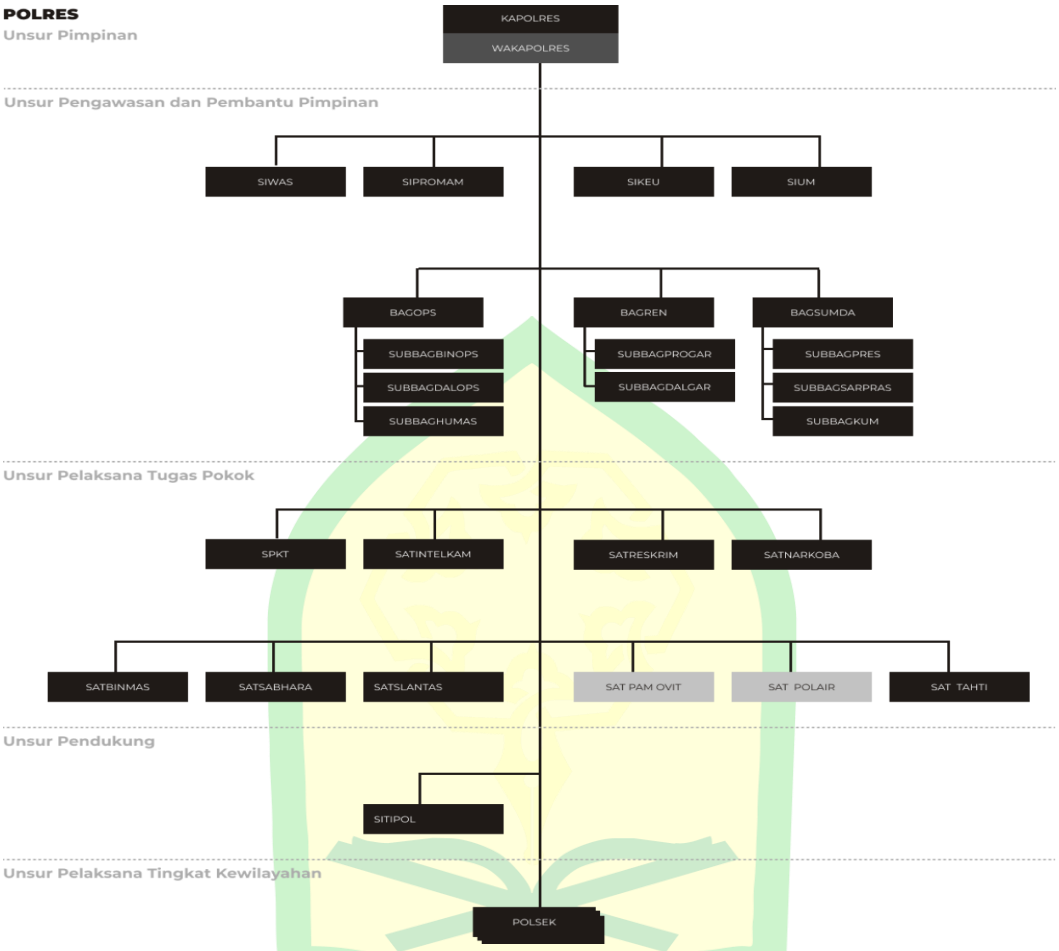
## A. Gambaran Umum Polres Ponorogo

### 1. Profil

Kepolisian Resor Ponorogo atau Polres Ponorogo merupakan pelaksana tugas polri di wilayah Kabupaten Ponorogo. Polres Ponorogo merupakan satuan kewilayahan polri yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas utamanya dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat diseluruh wilayah hukumnya yang mencangkup seluruh wilayah Kabupaten Ponorogo yang memiliki total luas 1.371.78 $km^2$ (529.65 $mil^2$).

Dalam keseharian Polres Ponorogo dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resor yang berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi dan diwakili oleh Wakil Kepala Kepolisian Resor yang berpangkat Komisaris Polisi. Polres ponorogo membawahi beberapa satker yang bertugas untuk menjalankan fungsi-fungsi kepolisian tertentu. Beberapa jenis satker yang berada di bawah jajaran Polres Ponorogo antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan Lalu Lintas, Satuan Sabhara, Bagian Humas, dan Propsam.[1]

[1] Dokumen Humas Polres Ponorogo, 13 september 2021, 14.




**Gmbar 3.1 Struktur Organisasi Polri Tingkat Polres. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

Polres membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor. Untuk kota-kota besar, Polres disebut Kepolisian Resor Kota Besar. Polres memiliki satuan tugas kepolisian yang lengkap, layaknya Polda, dan dipimpin oleh seorang Komisaris Besar Polisi (Kombes) untuk Polres.

PONOROGO

**2. Letak Geografis**

Letak geografis Polres Ponorogo sangat strategis yaitu ditengah-tengah kota Ponorogo dan juga pusat kota tepatnya di Jl. Bhayangkara, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo Jawa Timur 63413. Dengan letak Polres Ponorogo di pusat kota dapat memudahkan masyarakat untuk mengunjunginya. Wilayah kerja Polres Ponorogo meliputi kawasan Ponorogo yang berada di wilayah Pemerintahan Daerah Jawa Timur.

**3. Visi dan Misi Polres Ponorogo**

a. Visi

Adapun visi polres ponorogo adalah "Terwujudnya Polri yang profesional, bermoral, modern, unggul dan dapat dipercaya masyarakat Ponorogo guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian yang berlandaskan gotong-royong".

b. Misi

Dari pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Ponorogo yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut :[2]

1) Mewujudkan pemuliaan dan kepercayaan publik (public trust) melalui perlindungan, pengayoman, dan pelayanan sampai lini terdepan, dengan konsep "Polres Besar-Polsek Kuat".

[2] *Ibid.*, 17.

2) Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia Polres Ponorogo yang professional dan kompeten, yang menjunjung etika dan sendi-sendi hak asasi manusia.
3) Meningkatkan kesejahteraan personel Polres Ponorogo (well motivated and welfare).
4) Mewujudkan deteksi aksi melalui kegiatan deteksi dini, peringatan dini, dan cegah dini secara cepat, akurat dan efektif.
5) Mewujudkan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dengan pemahaman, kesadaran dan kepatuhan hukum melalui strategi Polmas serta membangun sinergi polisional yang proaktif dengan lembaga/instansi terkait dan seluruh komponen masyarakat.
6) Mewujudkan penegakan hukum secara professional, transparan, akuntable, berkeadilan dan menjunjung tinggi HAM serta anti KKN.
7) Mewujudkan keamanan, keselamatan, dan ketertiban di Kawasan perairan laut dan sungai untuk mendukung visi pembangunan wilayah kemaritiman.
8) Meweujudkan pemanfaatan teknologi dan system informasi Kepolisian secara berkelanjutan yang terintegrasi di wilayah Ponorogo yang didukung dengan penelitian dankajian ilmiah, guna lebih mengoptimalkan kinerja Polri.

PONOROGO

9) Mewujudkan Intelejen Kepolisian yang profesional dan kompeten untuk memastikan dukungan yang handal bagi keamanan, pencegahan dini kriminalitas dan pengambilan keputusan yang tepat pada kebijakan keamanan.

**4. Arti Lambang Polri**

**Gambar 3.4 Logo Polri. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

Lambang Polisi bernama Rastra Sewakottama yang berarti "Polri adalah Abdi Utama dari pada Nusa dan Bangsa." Sebutan itu adalah Brata pertama dari Tri Brata yang diikrarkan sebagai pedoman hidup Polri sejak 1 Juli 1954.[3]

Polri yang tumbuh dan berkembang dari rakyat, untuk rakyat, memang harus berinisiatif dan bertindak sebagai abdi sekaligus pelindung dan pengayom rakyat. Harus jauh dari tindak dan sikap sebagai "penguasa". Ternyata prinsip ini sejalan dengan paham kepolisian di semua Negara yang *disebut new modern police philosophy*, "*Vigilant*

[3] *Ibid.*, 20.

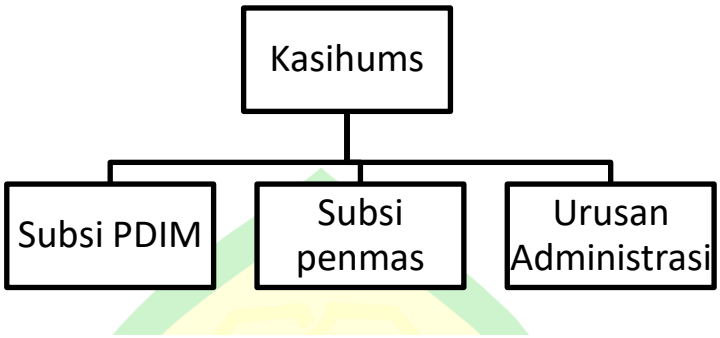
*Quiescant*" (kami berjaga sepanjang waktu agar masyarakat tentram). Prinsip itu diwujudkan dalam bentuk logo dengan rincian makna sbb:[4]

1) Perisai bermakna pelindung rakyat dan negara.
2) Pancaran obor bermakna penegasan tugas Polri, disamping memberi sesuluh atau penerangan juga bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar akan perlunya kondisi kamtibmas yang mantap.
3) Tangkai padi dan kapas menggambarkan cita-cita bangsa menuju kehidupan adil dan makmur, sedangkan 29 daun kapas dengan 9 putik dan 45 butir padi merupakan suatu pernyataan tanggal pelantikan Kapolri pertama 29 September 1945 yang dijabat oleh Jenderal Polisi Raden Said Soekanto Tjokrodiatmodjo.
4) 3 Bintang di atas logo bermakna Tri Brata adalah pedoman hidup Polri. Sedangkan warna hitam dan kuning adalah warna legendaris Polri.
5) Warna hitam adalah lambang keabadian dan sikap tenang mantap yang bermakna harapan agar Polri selalu tidak goyah dalam situasi dan kondisi apapun; tenang, memiliki stabilitas nasional yang tinggi dan prima agar dapat selalu berpikir jernih, bersih, dan tepat dalam mengambil keputusan.

[4] *Ibid*., 23.

## B. Gambaran Umum Humas Polres Ponorogo

### 1. Kondisi Umum Sie Humas Polres Ponorogo




**Gambar 3.1 Struktur Humas Polres Ponorogo.(sumber: humas Polres Ponorogo).**

Seksi Hubungan Masyrakat sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Pasal 6 ayat 3, bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan Polres yang dapat diakses oleh masyarakat. Seksi Hubungan Masyarakat terdiri atas Kasi Humas yang diisi oleh AKP Sumono, Subeksi Pengolahan Informasi, Dokumentasi, dan Multimedia (PDIM) yang diisi oleh Wahyu Putra. S, Kom., Subseksi Penerangan Masyarakat (Subsi Penmas) yang diisi oleh Ipda Yayun Sriwiningrum, dan Urusan Administrasi yang diisi oleh Rendi.[5]

Seksi humas Polres Ponorogo merupakan salah satu bidang pada institusi Polri yang menerapkan metode komunikasi untuk menciptakan, mengembangkan dan memelihara kondisi yang diinginkan guna mendukung lelancara tugas pokok Polri. Kegiatan humas lebih diarahkan

[5] *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor*. Jakarta: Kepala Kepolisian Republik Indonesia, 2021.

kebentuk penerapan yaitu kegiatan yang bermaksud membentuk opini bagi instansi Polri guna menunjang pelaksanaan tugas Polri dalam menghadapi ancaman Kamtibnas. Seksi humas Polres Ponorogo terdiri atas:

a. Subseksi pengelolaan informasi, dokumentasi, dan multimedia, yang bertugas mengumpulkan, mengolah, memproduksi, menyajikan data, informasi dan dokumentasi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan komunikasi digital dan elektronik, melakukan media monitoring dan pengelolaan isu krisis, baik di media sosial maupun media online dan media mainstream serta penyebaran/diseminasi informasi digital.
b. Subseksi penerangan masyarakat, yang bertugas menyelenggarakan penerangan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan penyampaian informasi, baik untuk intern Polri maupun untuk masyarakat.
c. Urusan administrasi, yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi pegawai negeri pada Polri dan logistik serta administrasi umum.

**2. Tugas Pokok dan Fungsi Sie Humas Polres Ponorogo**

Seksi Hubungan Masyarakat bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan Polres yang dapat diakses oleh masyarakat serta Kerjasama/kemitraan dengan media massa dalam

rangka pembentukan opini masyarakat yang positif bagi pelaksanaan tugas Polri. Seksi Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:[6]

a. pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian di tingkat Polres;
b. pengelolaan informasi dan dokumentasi;
c. penerangan kepada masyarakat untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif;
d. penerangan satuan dan pendistribusian informasi antar kesatuan;
e. pengelolaan manajemen media dengan melakukan pemantauan media sosial dan media online, membuat produk kreatif dan melakukan diseminasi informasi digital kepolisian.

**3. Visi dan Misi Sie Humas Polres Ponorogo**

a. Visi

Adapun misi humas Polres Ponorogo adalh "Terwujudnya postud humas polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat".

b. Misi

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut selanjutnya diuraikan dalam misi Sie Humas Polri yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut:[7]

[6] Observasi, Juni 2022.
[7] Dokumen Humas Polres Ponorogo, 13 September 2021, 25.

1) Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju Front Office Polri;
2) Menjalin kerja sama 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 dan operasi Kepolisian;
5) Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukan UU KIP, sehingga relisasi humas Polri sebagai *Front Office* perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlakukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasi TI, sistem dan metode serta anggaran yang memadai.

**4. Kegiatan Sie Humas Polres Ponorogo**

Berikut Jenis-jenis kegiatan yang ada di humas Polres Ponorogo:[8]

a. Kegiatan Humas Polres Ponorogo

[8] Observasi, Juni 2022.

b. Memberikan petunjuk dan arahan tentang peliputan setiap kegiatan Polres Ponorogo ke sarwil jajaran dan ketentuan pemberian *Press Release*.

c. Mengekpose keberhasilan Polres Ponorogo dalam mengungkap kasus-kasus kriminal.

d. Menginformasi/meneruskan penerangan kesatuan kepada seluruh anggota sampai ke wilayah jajaran Polres Ponorogo.

e. Media Relations Humas Polres Ponorogo

   1) Kontak Pribadi

   2) Jumpa Pers

   3) Dialog Interaktif

   *4) Press Release*

   5) Kunjungan Media

## 5. Arti Logo Divisi Humas Polri

**Gambar 3.5 Logo humas Polres Ponorogo (sumber: humas Polres Ponorogo)**

Makna lambang dan tulisan dalam tanda kemampuan humas Polri:[9]

a. 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 dalam rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

b. Lingkaran dalam berwarna merah putih. Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada

[9] Dokumen Humas Polres Ponorogo, 13 September 2021, 27.

terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.

c. Garis tengah berwarna hitam melambangkan garis Khatulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia. Indonesia sebagai Negara 16 kepulauan yang terletak di antara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.
d. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih. Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila "Pancasila" dan sebagai dasar NKRI.
e. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada "Tribrata" secara tulus dan ikhlas.
f. Tameng berwarna hitam. Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.
g. Tulisan Humas Polri berwarna kuning. Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.
h. Obor berwarna putih. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtibmas, penegakan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.

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

j. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut. Melambangkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup. Dalam tugas dan 17 peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralisir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.

k. Enam sinar api berwarna kuning. Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik. Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Menyelenggarakan kerja sama dengan media massa dengan menginformasikan dan mengkomunikasikan serta mempublikasikan keberhasilan kinerja Polri. Menjalin kemitraan dengan intansi terkait, LSM, cendekiawan, Orpol, Ormas. Memberikan informasi dan penerangan kepada Personel Polri. Menganalisa dan mengevaluasi informasi, berita media massa serta opini yang berkembang di masyarakat. Mendokumentasikan kegiatan Polri baik kegiatan operasional maupun pembinaan dalam bentuk VCD dan foto.

l. Satu obor berwarna putih, 7 sinar obor berwarna oranye, 4 cincin obor berwarna hitam, dan 6 sinar obor berwarna kuning. Melambangkan hari Bhayangkara 1 juli 1946.

m. Tiang obor dan nyala obor melambangkan di samping pemberian penyuluhan dan penerangan juga bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar dan patuh hukum guna menciptakan kondisi Kamtibmas yang mantap.

PONOROGO

# BAB IV

# ANALISIS PERAN HUMAS POLRES PONOROGO

## A. Strategi Humas Polres Ponorogo dalam Menyampaikan Informasi Menggunakan Media Relations untuk Mencegah serta Menangani Informasi Simpang Siur dan Berita Hoax

Keberadaan Sie Humas Polres Ponorogo yang menjalankan kegiatan kehumasan tidak hanya menjalankan kegiatan protokoler, akan tetapi humas Polres Ponorogo juga menjalankan tugasnya sebagai ujung tombak dan corong informasi dari Polres Ponorogo ke masyarakat dan sebaliknya. Apa bila msyarakat kekurangan informasi maka akan banyak bermunculan infromasi dan berita hoax. Sehingga masyarakat harus terus berkecukupan akan informasi. Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk mencegah dan menangani adanya informasi simpang siur dan berita hoax, humas Polres Ponorogo menggunakan media relatuions, adapun media relations yang digunakan humas Polres Ponorogo sebagai berikut:

1. Kontak pribadi

   Dalam rangka lebih cepat memberikan informasi kepadamasyarakat, Polri telah bekerja sama dengan PT telekomunikasi Indonesia (Telkom) untuk melaksanakan layanan Contact Center 110.

   Kehadiran Layanan Contact Center 110 POLRI ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap

terselenggaranya layanan keamanan publik. Dalam penyelenggaraan layanan contact center, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan /perekaman setiap interaksi Polri & masyarakat, sehingga dimungkinkan pengendalian response kebutuhan masyarakat terhadap Polri.

Sistem tersebut direncanakan akan membuka saluran via : telepon, sms, email, fax dan media sosial yang didukung oleh jaringan Telkom Group di Indonesia.

Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusuhan, dll) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dll).

Masyarakat bisa menggunakan layanan Contact Center 110 secara gratis. Namun demikian, Polri menghimbau agar layanan 110 ini tidak dibuat main-main, karena jika nantinya terjadi seperti itu, pihak Polri tentu akan melacak masyarakat yang membuat laporan bohong.

**Gambar 4.1 kontak pribadi Polres Ponorogo. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

2. Jumpa Pers

Salah satu kegiatan media relations humas Polres Ponorogo untuk menyampaikan informasi kepada publik atau khalayak luas adalah dengan mengadakan jumpa pers. Kegiatan ini dilakukan humas Polres Ponorogo ketika menjelang, menghadapai atau setelah terjadi peristiwa atau kegiatan penting dan besar, bahkan jumpa pers juga dilakukan secara mendadak dengan tempat seadanya. Humas Polres Ponorogo akan membuat forum tanya jawab dengan wartawan, sehingga memungkinkan wartawan makin kaya akan informasi yang didapat, kemudian wartawan dapat menulis berita tersebut menjadi berita utama.

Humas polres ponorogo juga berusaha memberikan respon yang sangat cepat untuk sebuah berita yang dimuat di media massa baik itu pemberitaan positif maupun pemberitaan negatif. Salah satu tujuan dari kegiatan ini untuk menetralisir atau membantah informasi yang tidak benar atau negatif dan juga untuk memperbaiki serta meningkatkan citra positif yang dapat menjunjung kepolisian di Ponorogo serta membina hubungan secara langsung dengan pers.

PONOROGO

**Gambar 4.2 giat jumpa pers Polres Ponorogo. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

3. Dialog Interaktif

Kegiatan ini dilakukan humas Polres Ponorogo melalui radio, meskipun radio kian terdesak oleh televisi, media cetak dan media lainnya, namun humas Polres Ponorogo menganggap radio masih memiliki penggemar, radio tidak hanya diminati kalangan atas saja, namun juga kalangan menengah kebawah. Bukti masih diminatinya radio oleh masyarakat ialah masih terdapatnya radio di bengkel-bengkel, tukang jahit, di kampus, dan di kawasan pariwisata. Kegiatan ini dimaksudkan interview langsung dengan narasumber yang berkaitan, untuk membahas suatu topik atau permasalahan yang sedang hangat dibicarakan oleh publik.

Kegiatan dialog interaktif ini dilakukan 20 kali selama satu tahun, namun untuk jadwalnya tidak dapat dipastikan secara detail. Tergantung momen-momen yang dipandang penting untuk disiarkan, misalnya tentang bahaya Narkotika dan pandemi Covid-19.

Dengan adanya kegiatan tersebut, secara tidak langsung humas Polres Ponorogo melakukan sebuah strategi pelayanan kepada media massa sesuai yang dibutuhkan oleh media massa tersebut. Sebagai bentuk pelayanan kepada media, humas memang harus selalu siap dalam penyampaian informasi ketika media membutuhkannya.

**Gambar 4.3 giat dialog interaktif humas Polres Ponorogo disalah satu stasiun radio. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

4. Press Release

Berkaitan dengan pemberitaan media massa, humas Polres Ponorogo menyampaikan informasi melalui pengiriman rilis berita (press realese kepada redaksi media massa untuk diolah menjadi sebuah berita). Tidak hanya sebagai sebuah pengiriman berita kepada media massa, press realese juga menjadikan kesempatan untuk menyalurkan fakta dan pandangan terhadap suatu permasalahan.

Press release ini dilakukan humas Polres Ponorogo setiap 1 bulan sekali, tujuan dari press release ini adalah mengirim berita atau informasi kepada surat kabar atau media liainnya. Materinya

menyangkut hal-hal penting yang ingin disampaikan kepada publik mengenai usaha atau aktivitas Polres Ponorogo. Dalam kegiatan press release ini humas Polres Ponorogo membagi dalam tiga tahap, Pertama, pengumuman jadwal peristiwa, menyampaikan pengumuman bahwa sesuatu akan terjadi. Kedua, pengumuman untuk media, diharapkan akan menggugah perhatian media massa untuk mempersiapkan penugasan wartawannya. Ketiga, siaran pers, biasanya berisi peristiwa rekayasa seperti pidato atau ceramah.

**Gambar 4.4 giat press release Polres Ponorogo. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

5. Kunjungan Media

Kegiatan lain yang dilakukan Humas Polres Ponorogo adalah kunjungan media untuk menyampaikan informasi dan menjalin komunikasi dengan insan media massa. Kegitan ini dilakukan 4 kali dalam satu tahun (3 bulan sekali).

Humas Polres Polres Ponorogo mengundang media dan pekerja media untuk mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh humas. Kegiatan

ini dilakukan untuk memperjelas suatu pemberitaan yang dibuat oleh para pekerja media. Tujuan kunjungan tersebut untuk mencari informasi secara detail dan terpercaya yang selanjutnya akan diinformasikan melalui media elektronik dan media cetak.

Komunikasi dengan media melalui kunjungan media dilakukan rutin untuk membangun sebuah kedekatan personal antara Humas dan pekerja media. Karena pada dasarnya keberhasilan pelaksanaan media relations tergantung "apa dan bagaimana" kontak pribadi antar kedua belah pihak yang dijalin melalui hubungan informal. Dan hubungan tersebut harus dibangun atas dasar kejujuran, saling pengertian, saling menghormati, dan kerja sama yang baik demi tercapinya tujuan.

**Gambar 4.5 giat kunjungan media humas Polres Ponorogo bersama beberapa media di Ponorogo. (sumber: humas Polres Ponorogo)**

Humas Polres Ponorogo selalu berhubungan dengan media, baik massa, media online, dan media sosial. Humas menyadari bahwa media saat ini bisa digunakan untuk mencegah dan menangani informasi simpang-siur dan berita hoax serta menciptakan citra yang baik bagi kepolisian, karena

media adalah salah satu sarana untuk menyampaikan infromasi kepada publik. Untuk mencegah dan menangani informasi simpang siur dan berita hoax humas Polres Ponorogo menggunakan cara sebagai berikut.

Pertama, strategi aktif, merupakan strategi pengurangan ketidakpastian dimana seseorang melakukan sesuatu untuk mencari informasi mengenai target tanpa berinteraksi secara langsung. Dalam mengatasi infromasi simpang siur dan berita hoax, humas Polres Ponorogo mencari mengenai infromasi dan berita hoax tersebut melalui media sosial. Pihak humas Polres Ponorogo melakukan identifikasi ke beberapa informasi dan berita. Jika ditemukan adanya informasi simpang siur dan berita hoax pihak humas akan melakukan analisa ke jaringan-jaringan tertentu, tujuannya untuk membedakan apakah infromasi tersebut termasuk dalam golongan berita hoax, hate hatespeech, atau golongan pornografi dll.

Strategi aktif lainnya juga dilakukan oleh humas Polres Ponorogo dengan cara bertanya kepada masyarakat yang lebih tau mengenai informasi atau berita hoax tersebut.

> Untuk strategi atau alngkah-langkahnya kami mengikuti prosedur yang ada. Biasanya yang pertama kami lakukan adalah mencari informasi melalui media sosial dan bertanya ke masyarakat, kalau memang ada berita kepolisian akan langsung bertindak.[1]

Usaha yang dilakukan humas Polres Ponorogo tersebut merupakan strategi aktif yang digunakan untuk mencegah dan menangani informasi simpang siur dan berita hoax, secara tidak langsung mendapat infromasi lebih tentang target.

[1] Rendi, Wawancara, 7 Oktober 2022.

Humas Polres Ponorogo menyampikan informasi secara rutin melalui media relations yang digunakan dan media lainnya. Hal ini dilakukan untuk mencegah dan menangani informasi simpang siur dan berita hoax dengan cara menyebarkan infromasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kedua, strategi pasif, selain mencari informasi secara aktif kepada target dengan cara bertanya dan mencari informasi melalui media dan berbagai sumber kemudian mengidentifikasi dan menganilisanya, humas Polres Ponorogo juga melakukan pengamatan terhadap informasi dan berita hoax. Hal ini dilakukan agar mendapat informasi lebih lengkap lagi dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa harus berkomunikasi dengan target, strategi ini dinamakan strategi pasif. Pengamatan juga dapat dilakukan melalui media online, kaerena pengamatan secara langsung sering mengalami masalah, misalnya karena keterbatasan jarak dan waktu. Setelah masuknya informasi atau berita dalam beberapa penggolongan tersebut, humas Polres Ponorogo dapat melakukan penelusuran atau pengamatan terhadap identitas pengirim yang pertama menyebarkan berita hoax tersebut.

> Kalau ditemukan berita hoax kami langsung melakukan pengamatan juga, baik secara langsung bisa juga lewat media. Untuk sekarang lebih mudah melalui media sih, dan lebih sering juga. Kalau langsung itu kendalanya banyak. Oiya kami bekerja sama dengan pihak Cyber juga. Kami juga melakukan penyelidikan dan penyidikan.[2]

Ketiga, strategi interaktif, setelah mencari informasi dan melakukan pengamatan, humas Polres Ponorogo sudah memiliki gambaran dan berisap melakukan pencegahan atau penanganan infromasi simpang siur dan berita

[2] Rendi, Wawancara, 7 Oktober 2022.

hoax dengan cara penyediaan infromasi yang cukup kepada msyarakat. Kemudian humas polres Ponorogo juga melakukan verifikasi kepada masyarakat bahwa infromasi dan berita tersebut adalah hoax. Verifikasi biasanya dilakukan melalui media relations humas Polres Ponorogo seperti press release dan jumpa pers atau dilakukan dengan terjun langsung memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang informasi dan berita dengan cara sosialisasi kepada masyarakat.

> Nah kalau sudah fix bahwa informasi tersebut itu hoax, kami pihak humas akan menginformasikan langsung kepada masyarakat secepatnya. Untuk medianya banyak, bisa lewat press release, jumpa pers atau langsung dengan sosialisasi juga bisa, semua tergantung sikon saja.[3]

Selain menggunakan media massa, humas Polres Ponorogo juga menggunakan media online dan media sosial sebagai media untuk menyampaikan informasi dan media komunikasi. Humas Polres Ponorogo memiliki web resmi dan media sosial yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Web resmi Humas Polres Ponorogo adalah https://tribatanews.ponorogo.jatim.polri.go.id. dalam web tersebut pengunjung dapat meilhat apa saja kegiatan terbaru Polres Ponorogo. Media sosial yang digunakan oleh humas Polres Ponorogo adalah *Instagram*, *twitter*, *youtube* dan *facebook*. Akun media sosial yang aktif sekarang ini adalah *Instagram* dan *facebook*. Pada akun *Instagram* humas Polres Ponorogo selalu meng-*update* foto atau vidio terkait kegiatan dan pencapaian-pencapaian Polres Ponorogo.

[3] Rendi, Wawancara, 7 Oktober 2022.

> Selain menggunakan media massa kami juga menggunakan Web resmi humas, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube*, dan *Facebook*. Tapi kami lebih sering menggunanakn *Instagram* dan*Ffacebook* karena lebih banyak penggunanya.[4]

Strategi mencegah dan menangani infromasi dan berita hoax menggunakan media komunikasi ini cukup efektif, sebab humas Polres Polres Ponorogo dapat mempublisitas informasi seluas mungkin. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, humas sudah mendapatkan publisitas yang sangat luas terkait dengan Polres Ponorogo, karena hampir seluruh media di Ponorogo bekerja sama dengan humas Polres Ponorogo. Humas merangkul semua media tanpa membeda-bedakan media yang banyak atau sedikit digunakan oleh masyarakat. Hal itu bertujuan agar informasi bisa terus sampai dan diterima oleh publik.

Dengan media sosial informasi yang diberikan oleh humas mendapatkan tempat dalam pemberitaan media. Kerjasama antara humas Polres Ponorogo dan media tentunya saling menguntungkan, karena media membutuhkan informasi untuk diterbitkan dan humas Polres Ponorogo bisa menyampaikan informasi kepada publik. Dikarenakan media membutuhkan informasi untuk diterbitkan, informasi dari pihak humas akan selalu mendapatkan tempat dalam pemberitaan oleh media tersebut.

PONOROGO

[4] Rendi, Wawancara, 7 Oktober 2022.

## B. Cara Humas Polres Ponorogo dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo

Untuk mewujudkan citra positif polisi dimata masyarakat humas Polres Ponorogo perlu melakukan pencitraan terhadap masyarakat. Humas memiliki tugas yaitu untuk menciptakan atau mempertahankan citra positif dihadapan publik. Dalam menciptakan dan mempertahankan citra positif Kepolisian Di Ponorogo maka kegiatan humas dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan terhadap publik internal maupun eksternalnya.

> Salah satu tugas humas yaitu menciptakan atau mempertahankan citra positif di hadapan punlik.[5]

Sangat penting bagi humas Polres Ponorogo dalam mengenal khalayak sasaran. Hal ini disebabkan karena khalayaklah yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya strategi yang digunakan. Khalayak yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab bagaimanapun besarnya biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk mempengaruhi mereka, namun tidak tertarik pada suatu program atau fasilitas baru yang ditawarkan, maka strategi yang dilakukan akan sia-sia.

Menyusun pesan adalah proses perangkaian pesan agar mampu manarik perhatian masyarakat. Tema dan materi yang disampaikan oleh Humas Polres Ponoorogo cukup menarik dan efektif. Pesan-pesan yang disampaikan mengenai ajakan atau tips yang diberikan kepada masyarkat seperti tips keselamatan lalu lintas, menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat yang aman, dan juga memberikan himbauan seperti bahaya

[5] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

menggunakan narkoba, penggunaan ekstasi guna mewujudkan pelayanan yang baik berupa keamanan, kenyamanan, dan bahaya lalu lintas merupakan suatu pesan yang memiliki nilai dan bobot yang baik serta mampu membentuk citra di mata msyarakat.

> Pihak humas mebuat baner-baner yang berisi himbauan, ajakan dan tips seperti keselamatan lalu lintas, bahaya menggunakan narkoba dll.[6]

Selain itu di media sosial juga selalu memberikan dukungan dan penyemangat yang bertuliskan pesan-pesan yang singkat yang dapat mudah dipahami, dan beberapa pesan yang mengingatkan untuk selalu patuh terhadap peraturan-peraturan yang dapat membahayakan masyarakat.

Menetapkan metode adalah proses pemilihan metode penyampaian pesan supaya pesan tersebut bisa sampai kepada msayarakat secara efektif, efesien, dan tepat sasaran. Metode penyampaian pesan yang digunakan humas Polres Ponorogo adalah dengan mengajak msyarakat untuk terus mendukung program-program yang diberikan oleh polisi, seperti pelayanan pengaduan msyarakat, SIM keliling, SAMSAT, keliling dan keselamatan untuk berlalu lintas setiap harinya.

Humas Polres Ponorogo juga melakukan sosialisasi melalui media atau terjun langsung seperti melakukan seminar akan bahaya penyebaran berita dan informasi palsu serta menjeaskan undang-undang dan pasal-pasal terkait kasusnya, sosialisasi atau penyuluhan melalui Kemenkominfo, Polmas, Pemda, Diskominfo, Humas pemerintahan, Bhabinkamtibmas, dll.

[6] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

> Humas dan kapolres juga malakukan sosialisasi atau seminar melalui media online ataupun terjun langsung mengenai penyebaran berita dan infomasi palsu, serta menjelaskan pasal-pasalnya.[7]

Yang terakhir yaitu mengontrol opini publik. Dalam mengonrol opini publik ini pihak kepolisian menggunakan intelejen manajemen media, merekalah yang akan meliput dan menghimpun berbagai informasi yang beredar di masyarakat. Misalnya kejahatan kriminal melalui media online atau *cyber crime*, sarasean (isu atau propaganda berkenaan dengan sara yang dilakukan melalui media internet), dan isu hoax yang dapat meresahkan masyarakat. Dalam kasus-kasus seperti ini pihak kepolisian dengan cepat membekukan jaringan-jaringan yang dianggap dapat memicu konflik dan banyak juga pelaku yang ditangkap, kemudian pihak kepolisian akan meluruskan persoalan tersebut melalui media hal ini dapat meningkatkan citra positif kepolisian di Ponorogo.

Setiap institusi atau perusahaan dalam mewujudkan suatu tujuan yang hendak dicapai akan mengalami sebuah kendala, jika dalam proses pelaksanaannya terjadi kendala maka dapat menghambat proses kerja yang efektif. Berikut beberapa kendala yang dialami humas Polres Ponorogo :

1. Perbedaan tingkat pemahaman

   Perbedaan tingkat pemahaman dan Pendidikan masyarakat dapat mempengaruhi pemahaman dan memiliki sudut pandang yang berbeda-beda. Karena tidak semua masyarakat dapat menerima begitu saja infomasi yang diberikan oleh humas Polres

[7] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

Ponorogo baik melalui media relations atau interaksi langsung antara individu. Kemudian tidak semua masyarakat memiliki media online karena tidak semua paham menggunakan media sosial ataupun media online. Pihak humas Polres Ponorogo sendiri sudah memaksimalkan dalam pemberitahuan informasi. Maka dari itu humas Polres Ponorogo bekerja sama dengan berbagai media cetak dan media elektronik untuk menjaga ketersediaan informasi. Dan dapat menyebarkan informasi secara meluas, sehingga dapat meminimalisir informasi dan berita simpang-siur di masyarakat.

Dalam upaya tetap menjaga citra positif Kepolisian di Ponorogo, humas Polres Ponorogo selain menerapkan aktivitas juga tetap menggunakan media konvensional sebagai kegiatan untuk tetap memenuhi informasi seluruh masyarakat Ponorogo.

2. Kurangnya SDM

Keberadaan SDM didalam suatu instansi berperan penting dalam berjalannya suatu kegiatan. Adanya SDM yang ahli dibidangnya dapat menunjang suatu instansi. Sejauh ini kendala SDM ayang dialami oleh humas Polres Ponorogo adalah kurangnya tenaga ahli dalam menghandle website dengan intens. Sejauh ini humas Polres Ponorogo dalam memberi informasi lebih dominan kepada media sosial dan media online lainnya.

Anggota humas Polres Ponorogo sendiri tidak begitu memantau website setiap waktu melainkan pada moment-moment

tertentu saja. Tugas lain yang diemban oleh anggota humas Polres Ponorogo antara lain seperti mengedit vidio, melakukan liputan dan dokumentasi kegiatan, hal ini yang menjadi alasan kurang memaksimalkan waktu pada pemanfaatan website. Karena humas Polres Ponorogo sendiri sudah mulai menyadari, Sebagian masyarakat sudah beralih ke media sosial dan hampir semuanya menunggu informasi melalui media sosial seperti Instagram, youtube, facebook dan lainnya yang cenderung bersifat dua arah dalam melakukan insteraksi instansi dan publiknya.

3. Permasalahn teknis

Adapun yang dimaksud dalam kesalah teknis adalah kurangnya sarana liputan, bila ketersediaan alat tidak mencukupi maka peran untuk dalam membentuk citra positif kepolisian dan membangun kepercayaan masyarakat akan rendah, sebab sarana untuk mecari informasi dan mempublikasikan informasi masih kurang. Apabila hal ini masih terus terjadi maka akan menyebabkan kurangnya ketersediaan informasi yang membuat keragu-raguan serta dapat memunculkan berita simpang-siur di masyarakat. Media peliputan di humas Polres Ponorogo dapat dibilang masih rendah seperti kamera, vidio trone dan Pc.

> yang pertama kurangnya saran dan media untuk liputan seperti kamera, vidio trone dan Pc.[8]

[8] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

4. Tingkat kesadaran masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat akan kewajiban menaati peraturan sangat penting dalam mendukung tugas kepolisian. Sampai saat ini masih ditemui masyarakat yang melanggar peraturan mulai dari peraturan lalu lintas hingga mengganggu ketentraman. Hal ini juga dapat menjadi kendala yang besar akan pengaruh citra positif kepolisian. Ini juga menjadi tugas polisi untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat.

> Kemudian kesadaran masyarakat, masih ada masyarakat yang melanggar aturan seperti lalu lintas dan mengganggu ketentraman.[9]

Peluang merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi. Kemajuan suatu organisasi terletak pada kesempatan dalam mengambil setiap peluang yang ada pada kondisi apapun. Dibalik hambatan yang ada, humas Polres Ponorogo menjadikan pihak-pihak humas pandai mengambil setiap manfaat dan dukungan untuk menjadikan humas Polres Ponorogo agar lebih baik kedepannya. Adapan peluang humas Polres Ponorogo adalah sebagai berikut:

1. Kerjasama dengan pers

Dengan adanya Kerjasama dengan pers, maka humas bisa menyampaikan informasi kepada publik melalui media massa, media online dan media sosial. Selain publikasi juga ada isu-isu negatif atau informasi yang menyimpang dapat diklarifikasi

[9] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

melalui kerjasa dengan para pers tersebut. Maka dapat menjelaskan persoalan serta bagaimana pemecahan masalahnya. Hal ini juga akan membantu membangun citra positif kepolisian pada Polres Ponorogo. humas Polres Polres Ponorogo juga memanfaatkan peluang melalui manajemen media dalam meningkatkan citra kepolisian melalui situs web.

> Dapat bekerja sama dengan pihak pers, sehingga memudahkan pihak humas dalam memberikan informasi dan menangani isu-isu negatif.[10]

2. Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah hal yang harus diberikan pihak-pihak humas Polres Ponorogo guna membangun citra positif kepolisian dari pihak masyarakat. Turunya citra positif kepolisian karena tidak bekerja secara professional dan sering melakukan tindakan-tindakan yang melanggar serta merugikan masyarakat. Misalnya kegiatan polisi yang menyimpang dan melanggar aturan seperti pungli (pungutan liar) baik dimeja hukum maupun di jalanan. Oleh karena itu dengan program-program tertentu akan memperbaiki layanan secara tuntas. Dengan adanya pelayanan yang baik, peluang tercaipanya citra positif polisi di Ponorogo. polisi dapat bekerja dengan baik dan tidak merugikan msyarakat , sehingga anggota kepolisian dan masyarakat bisa bekerja sama dengan masyarakat dengan baik demi kedamaian bersama.

[10] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

> Dan yang terpenting adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyaraakat, pihak kepolisian selalu berusaha memperbaiki pelayan kepada msyarakat melalui program-program yang dibuat.[11]

Tujuan perusahaan atau instansi melakukan kegiatan atau aktivitas *public relations* adalah untuk mengurangi informasi atau berita simpang-siur. Begitupun yang diterapkan oleh humas Polres Ponorogo di wilayah Ponorogo dalam mengurangi informasi atau berita simpang-siur di masyarakat menggunakan berbagai macam cara seperti menggunakan media online, media sosial, media cetak maupun terjun langsung ke lapangan seperti sosialisasi bersama masyarakat dll. Peneliti menemukan beberapa fakta terkait dengan fokus penelitian. Setelah diselaraskan dengan model *Uncertainty Reduction* yang menjadi acuan peneliti, ternyata ada beberapa keterkaitan dengan temuan dalam penelitian ini. Bahwa dalam aktivitas atau kegiatan *public relations* atau humas dengan memanfaatkan media yang telah digunakan humas Polres Ponorogo mengacu pada teori *Uncertainty Reduction* yang diciptakan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese pada tahun 1975 menjelaskan tentang bagaimana menggunakan komunikasi atau media komunikasi untuk mengurangi ketidakpastian.

Inti dari teori ini adalah dimaksudkan komunikasi dilakukan agar memperoleh informasi untuk mengurangi keragu-raguan. Dalam praktik *public relations* teori ini digunakan untuk meminimalisir adanya ketidakpastian publik terhadap sesuatu. Pada dasarnya ungkapan ini sama dengan tugas dan tanggung jawab seorang PR. Yaitu menciptakan citra dan

[11] Wahyu Putra, Wawancara, 20 April 2022.

reputasi positif perusahaan kepada publik dengan cara memberi informasi yang dibutuhkan oleh publik. Informasi kepada publik haruslah lengkap tidak boleh terpotong atau menimbulkan rasa keraguan. Karena informasi yang sudah sampaikan akan berbentuk *image* terhadap perusahaan. Apakah public nantinya akan mendukung dan percaya terhadap Kepolisian atau justru malah sebaliknya.

Untuk mengurangi informasi atau berita simpang-siur di masyarakat serta pembentukan citra positif Kepolisian dapat terjadi jika publik memiliki persepsi positif terhadap Kepolisian, Dalam hal ini publik harus dalam kondisi kecukupan infomasi dengan melakukan keterbukaan informasi seperti apa yang sudah dilakukan humas Polres Ponorogo. Berdasarkan teori *Uncertainty Reduction* yang menyarankan praktisi PR untuk meminimalkan ketidakpastian dengan menerapkan strategi diantaranya :

1. Mengumumkan berbagai perubahan secepat mungkin bagi semua publik yang merasakan dampak perubahan tersebut.
2. Menjaga arus komunikasi terjadwal dengan baik (tidak terlambat memberikan informasi).
3. Jika tidak dapat memberikan informasi dengan baik PR harus memberikan penjelasan yang akurat dan mudah dipahami melalui media relations atau yang lainnya.
4. PR harus menjelaskan kebijakan atau keputusan yang diambil.
5. Selalu menjaga kepercayaan public yakni dengan menjaga interaksi komunikasi. Humas Polres Ponorogo dalam

PONOROGO

menggunakan media relations selalau memberikan informasi yang *up to date* agar publik mengetahui perkembangan terkini. Kepercayaan dapat dibentuk dengan pemenuhan 3 aspek yaitu :

a. Kredibilitas, adalah kualitas untuk menimbulkan kepercayaan. Dalam hal ini kepemilikan *website* bagi suatu instansi dapat memberikan kredibilitas bagi instansi. Karena *website* menjadi tolak ukur bahwa instansi tersebut profesional dan terpercaya. Melalui website juga humas Polres Ponorogo dapat menyampaikan informasi kepada publik.
b. Kedekatan, adalah aspek yang penting dalam membangun kepercayaan. Kedekatan yaitu mampu berinteraksi dengan baik kepada publik. Melalui media relations maupun komunikasi antara publik dan instansi terjalin hubungan dengan baik karena dapat terkoneksi secara langsung, mudah, cepat dan hemat. Dengan adanya komunikasi yang baik maka informasi juga akan terjaga dengan baik, sehingga dapat mengurangi informasi simpang-siur.
c. Reliabilitas atau keandalan, adalah pembuktian terhadap publiknya. Pembuktian yang dapat mempertahankan kepercayaan publik. Dalam hal ini humas Polres Ponorogo melakukan segala publisitas dengan aktif melalui media relations.

PONOROGO

Landasan teori diatas digunakan oleh humas Polres Ponorogo untuk menangani informasi dan berita simpang-siur di Ponorogo. Dengan penerapan teori *Uncertainty Reductions* menjadi penerapan untuk mengurangi ketidakpastian yang ada pada masyarakat.

Maka dari itu, untuk mengurangi berita simpang-siur di masyarakat yang disebabkan oleh ketidakpastian atau keragu-raguan, humas Polres Ponorogo terus memberikan informasi kepada msyarakat melalui kegiatan-kegiatan media relations, sosialisasi dll. Keberhasilan humas Polres Ponorogo dalam menangani informasi dan berita simpang siur di amsyarakat tentunya akan menimbulkan persepsi positif masyarat terhadap instansi Kepolisian.

PONOROGO

# BAB V

# PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Bagian ini adalah bagian penutup dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan terhadap peran humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan citra positif kepolisian di Ponorogo, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam mencegah dan menangani informasi simpang siur dan berita hoax, humas Polres Ponorogo mengunakan media relations yaitu konatk pribadi, jumpa pers, dialog interaktif, *press release*, dan kunjungan media. Selain menggunakan media massa humas Polres Ponorogo juga menggunakan media online dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk mencegah dan menangani adanya infromasi simpang siur dan berita hoax di masyarakat. Kemudian humas Polres Ponorogo juga menggunkan strategi pasif, strategi aktif dan strategi interaktif.
2. Adapun humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian terdiri dari berbagai cara yaitu dengan, *pertama*, menyusun pesan seperti memberikan tips keselamatan lalu lintas dan bahaya menggunakan narkoba. *Kedua*, menetapkan metode, seperti mangajak masyarakat untuk terus mendukung program-program yang diberikan oleh polisi. *Ketiga*, mengontrol opini publik, yaiyu dengan menggunakan intelejen manajemen media yang bertugas menginpun informasi yang

beredar dimasyarakat, misalnya sarasean (isu atau propaganda berkenaan dengan sara yang dilakukan melalui media internet) dan isu atau infromasi hoax yang meresahkan masyarakat.

## B. SARAN

Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pihak kepolisian sejatinya dapat membenahi institusinya terutama berkenaan dengan keanggotaan agar selalu dekat dengan masyarakat dan benar-benar memberikan citra yang baik, sehingga polisi itu dapat berubah menjadi mitra masyarakat yang tidak saja tertulis namun benar-benar melekat dalam jiwa masyarakat.
2. Pihak oknum yang mencoba melukai citra kepolisian dapat diberikan pendidikan luar biasa baik di dalam lembaga itu sendiri, maupun di tempat ia bertugas.
3. Lebih meningkatkan sarana liputan seperti camera dan lainnya untuk kebutuhan lembaga kepolisian dan juga berkenaan dengan keterampilan ahli dan skil pada bidang humas.

PONOROGO

# DAFTAR PUSTAKA


Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jakarta: Sekertaris Negara RI, 2002.

Morissan. Manajemen Public relations, Strategi Menjadi Humas Profesional. Jakarta: Kencana, 2008.

Anggoro, M. Linggar, 2005, Teori & Profesi Kehumasan, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moore, Frazier, H. Humas, Membangun Citra dengan Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

Rumanti, Assumpta, Maria. Dasar-Dasar Public relations. Jakarta: PT Grasindo, 2002.

Kaukab, Elfan. Public relations. Wonosobo: Universitas Saint AL-Quran Wonosobo, 2020.

Gaussyah. Peran dan Kedudukan Polri dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia. Jakarta Selatan: Kemitraan, 2014.

Sitepu, Syahputra, Edy. Professional Public relations. Medan: USU Press, 2011.

Moleong, Lexy. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.

Maulana, Herdian. Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan Pada Kepolisian. Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, Jilid 2, No.1 Tahun 2013. http://doi.org//10.21009/JPPP.021.09, diakses 9 Januari 2022.

Lubis, Elysa, Evawani. Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Jilid 12, No.1 Tahun 2012.

Tika Yolanda, Aktivitas Protokoler dalam Meningkatkan Citra, 2012

Ishak, Aswad. Peran Public relations Dalam Komunikasi Organisasi. Jurnal Komunikasi, Jilid 1. No.4 Tahun 2012.

Supad, Wayan. Peran Public relations dalam Membangun Pencitraan Positif Organisasi. Jurnal Communicare, Jilid 1, No.1 Tahun 2020.

Arif, Muhammad. Tugas dan Fungsi Kepolisian dalam Perannya Sebagai Penegak Hukum Menutur Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian. Jurnal Hukum, Jilid 13, No.1 Tahun 2021. http://ojs.uniska-bjm.ac.id, diakses 10 Januari 2022.

Setiyono, Joko. Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum Perspektif Pancaslai. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia, Jilid 2, No.3 Tahun 2020.

Bagus, Ida. Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia. Jurnal Lex Crimen, Jilid 1, No.4 Tahun 2012.

Wahyuni, Yuli, Nurul. Pencitaan : Upaya Membangun Public Opinion Bagi Lembaga Pendidikan Islam. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Jilid 2, No. 1 Tahun 2018.

Restabti, Sri, Anisa. Tantangan dan Strategi Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan. Jurnal Record and Library, Jilid 1, No.2 Tahun 2015.

Mahmud, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Pustaka Setia, 2011.

PONOROGO

Rachmat Kritantono, Ph.D, Teori-Teori Public relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik. Jakarta: Kencana, 2017.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Jakarta: Kepala Kepolisian Republik Indonesia, 2021.

Rahel Narda Chaterine. "Kontras: Ada 18 Kasus Kekerasan Seksual oleh Oknum Polisi Selama Juli 2021-Juni 2022," dalam *KOMPAS.com*, 30 Juni 2022. 1.

Rahel Narda Chaterine. "Deretan Kontroversi Kekerasan Oknum Polisi, Peserta Aksi Dibanting hingga Kapolres Aniaya Anggota," dalam *KOMPAS.com*, 27 Oktober 2021. 1.

Sofyan Arif Cndra Sakti. "Langar Kode Etik Profesi Polri, Anggota Polres Ponorogo Dipecat Secara Tidak Hormat," dalam *TribunJatim*, 12 Juli 2021. 1.

Sah4347. "Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Lebih Tinggi dari 8 Lembaga Lainnya," *dalam TribataNews*, 28 Desember 2022, 1.

Dhf. "Survei Populi Ungkap Kepercayaan ke Polri Turun Sejak September 2021, *dalam CNN Indonesia*," 20 Desember 2021, 1.

Nicholas Ryan Aditya. "Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Turun Tajam," dalam *KOMPAS.com*, 26 Agustuas 2022. 1.

Pebrianti Charolin. "Penyebar Hoax soal Kasus Corona di Ponorogo Diamankan," dalam *Detiknews*, 09 April 2020.

PONOROGO

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 20002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.* Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2002.