

**OPTIMALISASI MEDIA HUMAS POLRES PONOROGO DALAM
MEMBANGUN CITRA KEPOLISIAN**

SKRIPSI



Disusun r

oleh:

Muhammad Hasan Aji

NIM: 302190044

Pembimbing:

Dr. M. Irfan Riyadi, M.Ag.

NIP. 196601102000031001

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO

2023

ABSTRAK

Hasan Aji, Muhammad, 2023. *Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian.* Skripsi, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Dr. M.Irfan Riyadi, M.Ag.

Kata Kunci: *Public Relations, Membangun Citra, Media, Polres Ponorogo*

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 masyarakat. Sedangkan dalam pasal 13 menjelaskan tentang tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. *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 yaitu dengan memberikan sosialisasi dan arahan. Penelitian ini membahas optimalisasi media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra kepolisian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja yang dilakukan oleh media humas untuk membangun citra di Polres Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1). Media humas Polres Ponorogo menyebarkan informasi menggunakan berbagai macam media sosial yaitu Website, Instagram, Youtube, dan Tiktok. Kemudian dalam mencegah informasi yang menyebabkan citra institusi Kepolisian menjadi buruk di mata masyarakat. Humas Polres Ponorogo melakukan sosialisasi kepada masyarakat, bertujuan menjelaskan informasi yang di publikasikan dapat diterima baik oleh masyarakat. Selain itu, humas Polres Ponorogo juga membangun hubungan baik dengan media. Cetak maupun non cetak.(2). Cara kinerja humas Polres Ponorogo yaitu melakukan pendekatan agar humas bisa mengetahui yang diharapkan masyarakat bisa tercapai. Dengan adanya pendekatan humas dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. (3). Dari hasil citra yang dibangun oleh humas Polres Ponorogo sangat diapresiasi oleh masyarakat, karena humas melakukan kinerja sangat baik untuk masyarakat. Humas mengambil tindakan tegas hal-hal yang mengganggu ketentraman masyarakat. Seperti halnya melakukan patroli dan melakukan razia kepada pelaku balap liar. Agar humas Polres Ponorogo dapat meraih sebuah citra positif masyarakat



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Alamat: Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492

Website: <http://fuad.iainponorogo.ac.id> Email: fuad@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama Saudara:

Nama : Muhammad Hasan Aji

NIM : 302190044

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul : Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah.

Ponorogo, 15 September 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan KPI



Kayyis Fikri Ajhuri, M.A.

NIP. 198306072015031004

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. M. Irfan Riyadi, M.Ag.

NIP. 196601102000031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO FAKULTAS
USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Alamat: Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492

Website: <http://fuad.iainponorogo.ac.id> Email: fuad@iainponorogo.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Hasan Aji
Nim : 302190044
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam
Membangun Citra Kepolisian

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang munaqosah Fakultas Ushuluddin,
Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo pada:

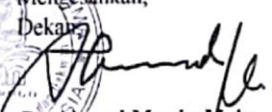
Hari : Rabu
Tanggal : 15 November 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana dalam Komunikasi dan Penyiaran Islam (S.Sos) pada:

Hari : Senin
Tangaal : 20 November 2023

Tim penguji :

1. Ketua Sidang : Kayyis Fithri Ajhuri, M.A.
2. Penguji I : Asna Istya M, M. Kom.I.
3. Penguji II : Dr. M. Irfan Riyadi, M.Ag.

Ponorogo, 20 November 2023
Mengesahkan,
Dekan

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

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hasan Aji

Nim : 302190044

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Judul : Optimalisasi media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra Kepolisian

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses etheses.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut menjadi tanggungjawab penulis.

Ponorogo, 2023



Muhammad Hasan Aji

Nim:302190044



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH**

Alamat: Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo 63492
Website: <http://fuad.iainponorogo.ac.id> Email: fuad@iainponorogo.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hasan Aji

NIM : 302190044

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian adalah hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan hasil karya saya dalam skripsi ini telah disebutkan sumber aslinya berupa tanda kutipan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Hasan Aji

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR KEASLIAN TULISAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	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 PUBLIC RELATIONS, MEDIA SOSIAL DAN PENCITRAAN. 19	
A. Public Relations.....	19
1. Definisi <i>public relations</i>	19
2. Fungsi <i>public relations</i>	22
3. Peran <i>public relations</i>	26
B. Optimalisasi.....	32
1. Pengertian optimalisasi.....	32
C. Media Sosial.....	35
1. Pengertian media sosial	35
2. Klasifikasi media sosial.....	36

3. Ciri-ciri media sosial	38
4. Manfaat media sosial.....	39
D. Citra.....	40
1. Pengertian citra.....	40
2. Jenis citra.....	41
3. Peran citra.....	43
BAB III OPTIMALISASI MEDIA HUMAS POLRES PONOROGO	
DALAM MEMBANGUN CITRA KEPOLISIAN	44
A. Profil	44
1. Profil Polres Ponorogo	44
2. Profil humas Polres Ponorogo.....	47
B. Humas melakukan media publikasi dalam membangun citra kepolisian di Polres Ponorogo.....	50
C. Kinerja media humas dalam membangun citra kepolisian di Polres Ponorogo	60
D. Hasil citra yang dibangun oleh media humas di Polres Ponorogo di tahun 2023	63
BAB IV ANALISIS OPTIMALISASI MEDIA HUMAS POLRES PONOROGO DALAM MEMBANGUN CITRA KEPOLISIAN	66
A. Analisis humas melakukan media publikasi dalam membangun citra kepolisian di Polres Ponorogo.....	66
B. Analisis kinerja media humas dalam membangun citra kepolisian di Polres Ponorogo	70
C. Analisis hasil citra yang dibangun oleh media humas di Polres Ponorogo 2023	72
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 masyarakat. Sedangkan dalam pasal 13 menjelaskan tentang tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas, mereka diwajibkan untuk melakukan pendekatan terhadap masyarakat. Jika tidak melakukan pendekatan terhadap masyarakat maka tugas mereka yang dilaksanakan tidak berjalan dengan lancar sehingga dapat menyebabkan cita buruk/negatif dengan masyarakat.¹

Ada beberapa banyak faktor, seperti pelanggaran kode etik polisi oleh anggota polisi itu sendiri, dapat berkontribusi pada penurunan persepsi positif masyarakat terhadap polisi. Berbagai aspek integritas seperti kejujuran, menjaga nama baik, dan berpegang pada kode etik dapat menunjukkan bahwa budaya organisasi kepolisian masih banyak kekurangan. Dikutip dari *Kompas.com*, kasus Brigadir yang berinisial NP disanksi penurunan jabatan dan penjara selama

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia* (Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2002).

21 hari, ini kata mahasiswa yang dibanting saat demo. Brigadir NP, oknum polisi yang membanting mahasiswa berinisial FA saat mengamankan aksi unjuk rasa di depan Kantor Bupati, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten, dinyatakan bersalah atas perbuatan yang telah dilakukannya.² Kasus kekerasan ternyata tidak hanya terjadi antara polisi dengan masyarakat saja. Namun, dalam internal kepolisian juga terdapat kasus kekerasan antar anggota polisi. Kasus kapolres aniaya anggota sempat viral di media sosial pada 21 Oktober 2021. Dugaan penganiayaan yang dilakukan Kapolres 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

Berdasarkan hasil survei kolaborasi Policita Research and Consulting (PRC) dan Parameter Politik Indonesia (PPI) pada 12 November sampai 4 Desember 2021, menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian mencapai 67,8% dibawah TNI dengan tingkat kepercayaan 75,4% dan KPK berada di urutan ke tiga dengan tingkat kepercayaan 60%.⁴ Sedangkan dalam hasil survei yang dilakukan oleh lembaga indikator politik. Menyatakan, bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian dan jaksa

² Candra Setia Budi, "Brigadir NP Disanksi Penurunan Jabatan Dan Penjara 21 Hari, Ini Kata Mhasiswa Yang Dibanting Saat Demo," n.d, 23 Oktober 2021. 1.

³ Rahel Narda Chaterine, "Deretan Kontroversi Kekerasan Oknum Polisi, Peserta Aksi Dibanting Hingga Kapolres Aniaya Anggota," Kompas.Com, n.d, 27 Oktober 2021. 1.

⁴ Sah4347, "Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Lebih Tinggi Dari 8 Lembaga Lainnya," Tribata News, n.d, 28 Desember 2021. 1.

meningkat. Kepercayaan terhadap kepolisian sebelumnya menurun tajam karena sejumlah kasus yang menerpa. Tingkat kepercayaan publik terhadap polri 75,2%

pada bulan Februari 2022. Meningkat pada bulan April 2022 sebesar 77,3% karena institusi pada saat itu mebaik dan tidak banyak kasus yang melibatkan kepolisian. Namun, pada bulan Juni 2022 mengalami penurunan sebesar 62,6% karena ada banyak kasus yang melibatkan anggota polisi yang membuat menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Pada bulan Agustus 2022 polri mengalami tingkat penurunan masyarakat terhadap polri yaitu 54,4% penurunan tersebut sangat drastis daripada bulan sebelum. Dikarenakan masyarakat sudah sangat tidak mempercayai polisi. Isntitut kepolisian tidak pernah menyerah dalam memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat dan untuk meningkat kembali bahwa polisi masih dapat dipercaya oleh masyarakat dalam mengamankan, melindungi dan mengayomi. Sedikit demi sedikit polisi mampu mengembalikan kepercayaannya terhadap kepolisian.

Pada hasil survey bulan November 2022 meningkat sebesar 6,1% yang dihitung total 60,5% dari sebelumnya pada bulan Agustus sebesar 54,4%.⁵ Menurut hasil survei tersebut di atas, dari bulan ke bulan telah terjadi penurunan yang sangat mencolok tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap polisi juga menurun. Persepsi masyarakat terhadap polisi yang menurun menunjukkan bahwa mereka tidak menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Dalam penelitian ini, saya

⁵ Saddam Husein, "Hasil Survei Indikator:Kepercayaan Masyarakat Ke Polri Semakin Meningkat," n.d, 2 Desember 2022. 1.

akan mengkaji fungsi yang dimainkan oleh Media Humas Polres Ponorogo dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Ponorogo dengan mengelola dan mencegah informasi hoax dan berita hoax. Sehingga penelitian ini penting untuk mengetahui cara dan strategi media yang digunakan humas Polres Ponorogo.

Di Ponorogo 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 layar 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 grup Whatsapp. Tanpa berfikir panjang untuk mengkonfirmasi kebenaran informasi tersebut, dia mengunggah Kembali ke laman grup Facebook. Informasi tersebut sempat meresahkan warga Ponorogo sehingga pihak kepolisian melakukan tindakan penangkapan terhadap pelaku berinisial AH tersebut.⁶

Humas Polres Ponorogo berusaha menangani masalah simpang siur informasi dengan berbagai cara, misalnya memanfaatkan media komunikasi sebagai media menyebarkan informasi untuk menangani berita simpang siur di

⁶ Pebrianti Charolin, "Penyebar Hoax Soal Kasus Corona Di Ponorogo Diamankan," Detik News, n.d, 09 April 2020.

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 kesenian yang identik dengan Kabupaten Ponorogo Jawa Timur yaitu Reog Ponorogo diisukan akan diklaim oleh Malaysia. Manum kedutaan besar Malaysia di Jakarta mengklarifikasi bahwa tak berencana mendaftarkan kesenian Reog Ponorogo sebagai salah satu warisan budaya ke UNESCO.⁷

Berdasarkan data di atas, persepsi masyarakat terhadap polisi menjadi kurang positif pada tahun 2021 dan 2022, begitu pula dengan banyaknya informasi simpang siur dan berita bohong. Setidaknya untuk mengubah pandangan masyarakat yang kurang baik terhadap polisi, humas memainkan peran penting dalam membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penegakan hukum. Misalnya dengan mengelola dan menghentikan informasi bohong dan berita hoax di Ponorogo. Dalam upaya memerangi persepsi buruk tentang polisi yang ada di masyarakat dan penting untuk memaksimalkan integritas mereka

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil sebuah penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian”**.

⁷ Surya Anas, “Reog Ponorogo Diklaim Malaysia,” Kompas tv, n.d, 18 April 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:´

1. Bagaimana media humas melakukan publikasi dalam membangun citra Kepolisian di Polres Ponorogo?
2. Bagaimana kinerja media humas dalam membangun citra Kepolisian di Polres Ponorogo?
3. Bagaimana hasil citra yang dibangun oleh media humas di Polres Ponorogo tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana media humas melakukan publikasi dalam membangun citra Kepolisian di Polres Ponorogo.
2. Untuk mendeskripsikan kinerja media humas dalam membangun citra Kepolisian di Polres Ponorogo.
3. Untuk menganalisis hasil citra apa saja yang dibangun oleh humas Polres Ponorogo tahun 2023.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

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

E. Telaah Pustaka

Skripsi yang ditulis oleh Cut Desi Ruzaimah (Fakultas Dakwah dan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 1439 H / 2018 M). Dengan Judul “Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dan untuk mengetahui hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi. Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disebutkan peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dalam kelembagaannya dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan penerangan umum (konferensi pers), penerangan satuan, produksi bahan penerangan. Sementara pencitraan untuk masyarakat umum dilakukan dengan metode manajemen strategis (menyusun strategi), pejabat yang professional, mengelola isu, mengelola media, meng-output prestasi polisi yang positif dan mengontrol (mengendalikan) opini publik serta figur ketokohan polisi.⁸

Adapun persamaan dan perbedaan dari judul dengan telah yang telah diambil persamaannya yaitu penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Perbedaannya yaitu dari objek penelitian.

⁸ Cut Desi Ruzaimah, "Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi" (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

Skripsi yang ditulis oleh Ropi Ridend (Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2021). Dengan judul “Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Polsek Jangkat Kabupaten Merangin”. Tujuan Penelitian ini untuk menginformasikan kegiatan terkait kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dari setiap bidang Polsek Jangkat, melakukan peliputan serta mengolah berita tersebut sehingga menjadi berita yang siap untuk dibagikan di sosial media. Hasil penelitian yang telah menemukan secara keseluruhan bahwa humas kepolisian daerah Jangkat kabupaten Merangin, (Polda) menjalankan peran sesuai dengan strategi yang telah direncanakan supaya terlaksanalah kegiatan kepolisian dalam membangun citra positif.⁹

Adapun persamaan dan perbedaan dari judul dengan telaah yang telah diambil persamaannya yaitu penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Perbedaannya yaitu dari objek penelitian.

Skripsi yang ditulis oleh Muh. Faishal Mustofa (Jurusan D-III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Di Ponegoro Semarang 2017). Dengan judul “Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung dan Pengayom Masyarakat”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung Dan Pengayom Masyarakat. Hasil penelitian ini mendeskripsikan mengenai Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga

⁹ Ropi Ridendi, “Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Polsek Jangkat Kabupaten Merangin” (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

Citra Polisi Pelindung Dan Pengayom Masyarakat. humas Polres Semarang belum secara optimal melakukan peran humas yang sebenarnya. Dari 4 peran humas yaitu penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi. Media – media yang di gunakan oleh Polres Semarang sangat beragam.¹⁰

Adapun persamaan dan perbedaan dari judul dengan telaah yang telah diambil persamaannya yaitu penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Perbedaannya yaitu dari objek penelitian.

Skripsi yang ditulis oleh Ubaidir Rahman Bahai (Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022). Dengan judul “Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo”. Penelitian Ini Bertujuan Untuk 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.¹¹

¹⁰ Muh. Faishal Mustofa, “Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung Dan Pengayom Masyarakat” (Universitas Di Ponegoro Semarang, 2017).

¹¹Ubaidir Rahman Bahai, “Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2022).

Adapun Persamaan dan perbedaan judul dengan telaah yang diambil. Persamaannya yaitu penelitian menggunakan metode yang sama dan objek yang sama. Perbedaannya yaitu dari segi isi-nya, dari telaah ini lebih meneliti tentang humas secara mendalam sedangkan peneliti lebih meneliti tentang media humas secara mendalam.

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.¹² 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

¹² Syafrida Hafni Syahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 2021), 1.

yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹³ Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian ini bersifat deskriptif (untuk menjelaskan penelitian secara lengkap).

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

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 sebagai berikut:

- 1) Strategi humas Polres Ponorogo dalam menyampaikan informasi menggunakan media relations untuk mencegah informasi simpang siur dan berita hoax.

¹³ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 4.

- 2) Cara humas Polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Umi Narimawati data primer adalah “data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.”

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder ialah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.

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 pada hari selasa tanggal 05 September 2023 dengan mengikuti beberapa kegiatan yang dilakukan humas Polres Ponorogo. peneliti mengamati mekanisme, prosedur, dan hasil kerja humas Polres Ponorogo.

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.¹⁴ Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.¹⁵ Maka dari itu peneliti

¹⁴ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Putaka Setia, 2011), 173–74.

¹⁵ Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, 110

melakukan wawancara dengan salah satu narasumber yang bertugas di divisi humas yaitu Iptu Yayun Sriwiningrum bagian Kasubsipenmas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data tentang hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat dan lain sebagainya.¹⁶ Adapun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data peneliti menggunakan dokumen yang berbentuk tulisan dan gambar misalnya catatan harian, peraturan, kebijakan, dan beberapa, rekaman, foto atau video kegiatan yang dilakukan Humas Polres Ponorogo.

5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data kualitatif sebagaimana telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman dilakukan melalui beberapa proses:

a. Reduksi data

Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan 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.

¹⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Praktik*, 231.

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 media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra Kepolisian.

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. Dari hasil kajian antara teoridan data yang diperoleh dilapangan maka peneliti mendapatkan hasil mengenai peran media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra Kepolisian, dinilai melalui penanganan dan pencegahan informasi simpang-siur dan berita hoax.

c. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan dilakukan peneliti melalui datadata 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 media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra Kepolisian, dinilai dari bagaimana penanganan dan pencegahan humas dalam mengatasi hal-hal yang membuat citra suatu instansi kepolisian menjadi buruk di hadapan masyarakat.

Secara ringkas pengolahan 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 pengolahan ini bersifat terus-menerus selama penelitian dilapangan berlangsung.

6. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan berdasarkan pada setiap perolehan data dari catatan lapangan, direduksi, dideskripsikan, dianalisis, kemudian ditafsirkan. Prosedur analisis data terhadap masalah lebih difokuskan pada upaya menggali fakta sebagaimana adanya (natural setting), dengan teknik analisis pendalaman kajian (verstegen).

Untuk memberikan gambaran data hasil penelitian maka dilakukan prosedur sebagai berikut :

- a. Tahap penyajian data : data disajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi.
- b. Tahap komparasi: merupakan proses membandingkan hasil analisis data yang telah deskripsikan dengan interpretasi data untuk menjawab masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari hasil deskripsi akan dibandingkan dan dibahas berdasarkan landasan teori, yang dikemukakan pada bab 2.
- c. Tahap penyajian hasil penelitian: tahap ini dilakukan setelah tahap komparasi, yang kemudian dirangkum dan diarahkan pada kesimpulan untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan peneliti.

7. Pengecekan Keabsahan Data

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

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 kebenarannya melalui cros-check dengan data-data lain yang diperoleh. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan 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.¹⁷

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, sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI

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

BAB III HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian diantaranya yaitu pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan.

BAB IV PEMBAHASAN

¹⁷ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 15.

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 V PENUTUP

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



BAB II

PUBLIC RELATIONS, MEDIA SOSIAL DAN PENCITRAAN

A. *Public relations*

1. Definisi *public relations*

Definisi mengenai publik relations atau humas. J. C. Seidel, *Public relations Director, Division of Housing, State of New York: public relations* adalah proses *continue* dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh goodwill dan pengertian dari para langganannya, pegawainya, dan publik, ke dalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, ke luar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan.¹⁸

Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan aktivitas, program kerja dan rencana usaha-usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan dan sesuai dengan keinginan publik sarannya. Keutamaan utama dari public relations dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atau organisasi tersebut, merupakan bentuk kegiatan *two ways communication* adalah ciri khas dari fungsi dan peranan *public relations*. Hal tersebut

¹⁸ M Elvan Kaukab, *Public Relations* (Wonosobo: Universitas Sains Al-Quran, 2020), 6.

dikarenakan salah satu tugas *public relations* adalah bertindak sebagai narasumber informasi dan merupakan saluran informasi.¹⁹

Sedangkan Howard Bonham mengemukakan pendapatnya bahwa *Public relations* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik secara lebih baik, sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi/badan. Dari definisi tersebut, dapat dilakukan suatu analisis bahwa pada prinsipnya *public relations* menekankan pada “Seni”. Hal ini menunjukkan bahwa *public relations* sangat erat kaitannya dengan seni. Yang dimaksud seni di sini adalah seni dalam kaitannya dengan komunikasi, dimana seorang *public relations* harus mempunyai dan mampu menampilkan daya seni berkomunikasi yang baik sehingga penampilan seni ini selanjutnya akan dapat memberikan keuntungan bagi nama baik perusahaan sesuai dengan image positif dari publik terhadap organisasi tersebut.²⁰

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi opini, sikap dan perilaku publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik.²¹

¹⁹ Rosady Roslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), H. 14-15.

²⁰ Neni Yulianita, *Dasar-Dasar Public Relations* (Bandung: Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam, 2007), 27.

²¹ Frazier H, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2005), 6.

Kegiatan dan aktifitas *public relations* atau humas sangat terkait erat dengan aktifitas manusia sehari-hari. Ingatlah bahwa setiap hari kita berkomunikasi, memberikan 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*.²²

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.²³

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 profesional bidang *public relations*, *public relations* adalah manajemen dari berbagai hubungan antara satu lembaga dengan lembaga publiknya.

²² Sitepu Sahputra Edy, *Profesional Public Relations* (Medan: USU press, 2011), 1.

²³ *Ibid.*, 2.

Public relations atau humas dewasa ini bukan hanya sekedar gambaran tentang berbagai jenis hubungan yang telah ada, tapi merupakan praktik manajemen 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 ditetapkan. Image secara sederhana adalah gambaran dari masyarakat dan organisasi terhadap atau tentang organisasi itu sendiri.

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*

Peran *public relations* semakin bias tanpa adanya spesifikasi profesi sehingga diharapkan seorang praktisi *public relations* 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 memahami fungsi *public relations* dan komunikasi organisasi. Ada beberapa fungsi dominan yang harus dilaksanakan seorang *public relations* sejati antara lain berperan sebagai:

a. *Technician 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 saat manajemen mendefinisikan *problem* dan memilih solusi. Mereka baru bergabung untuk melakukan komunikasi dan mengimplementasikan program, terkadang tanpa mengetahui secara menyeluruh motivasi atau tujuan 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 Prescriber 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 relations* di tangan para ahli dan manajemen biasanya mengambil peran pasif saja. Praktisi yang beroperasi sebagai praktisi pakar bertugas

mendefinisikan *problem*, mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasinya.

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 kondisikondisi 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 26 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:

- 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/ organisasi).
- 2) Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- 3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- 4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tercapainya tujuan dan manfaat bersama.
- 5) 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.

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

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

3. Peran *Public Relations*

Seorang praktisi *public relations* dalam dunia kerja membutuhkan ketelitian dan keuletan sehingga menghasilkan pencapaian yang maksimal. Peran *public relations* dalam dunia kerja antara lain:²⁴

a. Menulis dan Mengedit

Menyusun rilis berita dalam bentuk cetak atau siaran, cerita *feature*, *newsletter*, untuk karyawan dan *stakeholders eksternal*, 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.

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

²⁴ *Ibid.*,2-27.

informasi oleh media, memverifikasi berita, 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 cara menghindari atau merespons krisis, dan menyusun 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 platform 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 video editing, serta menyiapkan presentasi audiovisual.

i. Training

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

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 pertemuan dan jamuan untuk tamu dan pengunjung.

Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam bukunya *Effective Public relations* ruang lingkup humas mutakhir mencakup tujuh bidang pekerjaan. Sebagaimana yang dikemukakan mereka “*The contemporary 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 mencakup seluruh kegiatan tersebut.²⁵

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.

Dengan demikian, ruang lingkup pekerjaan humas dapat dibagi menjadi enam bidang pekerjaan, yaitu:²⁶

- 1) 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.

²⁵ Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional* (Jakarta: Kencana, 2008), 13.

²⁶ *Ibid.*, 14.

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.

2) 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.

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.

3) *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.

4) 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.

5) *Lobby*

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.

6) 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 lainnya dalam masyarakat keuangan untuk memaksimalkan nilai pasar.

B. Optimalisasi

1. Pengertian optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.²⁷ Menurut Winardi optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan.²⁸

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.²⁹

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.³⁰

a. Tujuan

²⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), hal. 800

²⁸Winardi, Pengantar Manajemen Penjualan, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996), hal. 363

²⁹Hotniar Siringoringo, Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hal. 4

³⁰Machfud Sidik, Optimalisasi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah, Artikel, 2001, hal 8

Tujuan dari optimalisasi dapat berbentuk maksimum atau minimum. Maksimum digunakan apabila tujuan pengoptimalisasi berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Sedangkan minimum digunakan dengan tujuan pengoptimalan yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tersebut tertentu harus disesuaikan dengan apa yang akan dimaksimalkan atau diminimumkan.

b. Alternatif keputusan

Alternatif keputusan adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan atau mencapai sebuah tujuan. alternatif keputusan tersedia menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambilan keputusan dan pengambilan keputusan juga dihadapkan dengan beberapa pilihan yang perlu dipertimbangkan dengan baik.

Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju mundurnya suatu organisasi, terutama karena masa depan suatu organisasi banyak ditentukan oleh pengambilan keputusan sekarang. Pengambilan keputusan hendaknya dipahami dalam dua pengertian yaitu penetapan tujuan yang merupakan terjemahan dari cita-cita aspirasi dan pencapaian tujuan melalui implementasinya. Ringkasnya, keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan dan ini semua berintikan pada hubungan kemanusiaan.³¹

³¹J. Salusu, Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit, (Jakarta: PT Grasindo, 2015), hal 32

Menurut Gigh pencarian untuk menghasilkan alternative tetap merupakan bagian yang harus dipahami. Salah satu teori mengatakan bahwa pencarian alternatif-alternatif merupakan proses suatu rangkaian tujuan dan sasaran pertama kali yang dibuat untuk menjembatani jarak antara titik awal dan pencarian tujuan.³²

Adair berpendapat bahwa keputusan-keputusan berpusat pada pengelolaan. Dalam situasi manajemen tertentu suatu keputusanatau bagian keputusan harus mendahului pelaksanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian hasil bagaimanapun juga akan ditentukan dalam keputusan dan efektivitas dalam pelaksanaannya.

c. Sumber daya yang dibatasi

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkannya proses optimalisasi.

Salah satu bentuk optimalisasi dalam mengatasi tenaga kerja antara lain dengan perluasan dan pengembangan kesempatan tenaga kerja. Dengan tujuan mengurangi tingkat pengangguran yang ada. Cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan pelatihan yang berkaitan dengan teknologi tepat guna, pengembangan kewirausahaan, ketrampilan pendukung lain, pengkajian potensi kesempatan kerja serta karakteristik

³² Syafaruddin Anzizhan, Sistem Pengambilan Keputusan Pendidikan, (Jakarta: PT Grasindo), hal 51

pencari kerja, pembangunan pemukiman transmigrasi baru serta pembinaan. Peningkatan kualitas produktifitas tenaga kerja dapat dilakukan dengan pengembangan standarisasi dan sertifikasi kompetensi, peningkatan relevansi, kualitas, dan efisiensi pelatihan kerja melalui pembinaan dan pemberdayaan lembaga pelatihan kerja serta permasyarakatan nilai dan budaya produktif, pengembangan sistem dan metode peningkatan produktifitas serta pengembangan kader dan tenaga ahli produktifitas.⁸ Tujuan atau manfaat dari adanya suatu pengoptimalan adalah untuk mengidentifikasi tujuan, mengatasi kendala pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan, serta pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dengan demikian, optimalisasi merupakan suatu usaha guna memaksimalkan atau meminimalisasi untuk mencapai suatu tujuan dengan tepat dan efektif.

C. Media sosial

1. Pengertian media sosial

Menurut Kottler dan Keller, media sosial adalah media yang digunakan oleh konsumen untuk berbagi teks, gambar, suara, video dan informasi dengan orang lain.³³ Taprial dan Kanwar mendefinisikan media sosial ialah media yang digunakan seseorang untuk menjadi sosial, atau mendapatkan daring sosial dengan berbagi isi, berita, foto dan lain-lain dengan orang lain.³⁴

³³ Philip Kottler dan Kevin Lane Keller, *Handbook Of Research Of Effective Advertising Strategies In The Social Media Age* (Cambridge: IGI Global, 2016), 338.

³⁴ Varinder Taprial dan Priya Kanwar, *Understanding Social Media* (London: Ventus Publishing ApS, 2021), 8.

Media sosial adalah proses interaksi antara individu dengan menciptakan, membagikan, menukarkan dan memodifikasi ide atau gagasan dalam bentuk komunikasi virtual atau jaringan.³⁵ Media sosial merupakan sesuatu yang dapat menciptakan bermacam-macam bentuk komunikasi dan informasi bagi semua yang menggunakannya. Media sosial selalu memberikan bermacam kemudahan yang menjadikannya nyaman berlama-lama di media sosial.³⁶

Kaplan dan Haenlein menyatakan bahwa media sosial ialah sekelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun dengan dasar-dasar ideologis dari web 2.0 yang berupa platform dari evolusi media sosial yang memungkinkan terjadinya penciptaan dan pertukaran dari User Generated Content.³⁷

2. Klasifikasi media sosial

Begitu banyak platform media sosial yang digunakan dalam masyarakat saat ini. Kaplan dan Haenlein mengklasifikasikan media sosial menjadi 6 bagian, yaitu:³⁸

a. *Blogs and Microblogs* (blog dan mikroblog)

Blogs ialah singkatan dari *web log* yang berbentuk aplikasi web yang menyerupai tulisan-tulisan (yang dimuat sebagai posting) pada

³⁵ Erwin Jusuf Thaib, *Problematika Dakwah Di Media Sosial* (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 8.

³⁶ Lira Alifah, "Pengaruh Intensitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dan Prestasi Belajar PAI Terhadap Tingkat Religiusitas" (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, 2020), 1.

³⁷ Andreas M. Kaplan dan Michael Haenlein, *Social Media: Back To The Roots And Back To The Future* (Paris: ESCP Europe, 2010), 101.

³⁸ Andreas M. Kaplan dan Michael Haenlein, Op.Cit, hlm. 11-12.

sebuah halaman web umum. *Microblogs* ialah suatu bentuk kecil dari blog. Perbedaan *blogs* dan *microblogs* ialah pengguna blog bisa memposting tulisan tanpa batas karakter, sedangkan pengguna microblog hanya bisa memposting tulisan dengan 200 karakter. Contohnya facebook dan twitter.³⁹

b. *Collaborative Projects* (Proyek Kolaborasi)

Dalam *Collaborative projects*, website mengizinkan penggunanya untuk bisa mengubah, menambahkan ataupun menghilangkan konten-konten yang ada di website ini, contohnya: Wikipedia.⁴⁰

c. *Content Communities* (Konten)

Tujuan utama dari *content communities* ialah berbagi isi media di antara sesama pengguna, contohnya: Youtube dan Tiktok.

d. *Social Networking Sites* (Situs Jejaring Sosial)

Social networking sites adalah aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan orang lain menggunakan informasi pribadi. Informasi tersebut dapat berupa foto atau video, contohnya: Instagram dan Facebook.

e. *Virtual Game World* (Dunia Permainan Virtual)

Virtual game world ialah tiruan lingkungan 3D (tiga dimensi), pengguna dapat membuat avatar-avatars yang diinginkan dan bisa

³⁹ Siti Makhmudah, *Medsos Dan Dampaknya Pada Perilaku Keagamaan Remaja* (Nganjuk: Guepedia, 2019), 32.

⁴⁰ *Ibid.*, 31.

berinteraksi dengan pengguna lain seperti di dunia nyata, contohnya *online game*.⁴¹

f. *Virtual Social World* (Dunia Sosial Virtual)

Virtual social world adalah dimana penggunanya seperti hidup di dunia virtual, sama seperti *virtual game world* yang berinteraksi dengan pengguna lainnya. Tetapi *virtual social world* bersifat lebih bebas dan tidak terikat serta lebih kearah kehidupan nyata atau realita, contohnya *second life*.⁴²

3. Ciri-ciri media sosial

Ciri-ciri media sosial menurut Tim Pusat Humas Kementerian Perdagangan RI dalam buku panduan optimalisasi media sosial sebagai berikut.⁴³

- a. Media sosial bisa diakses dengan mudah oleh siapa saja yang mempunyai perangkat yang terhubung dengan jaringan internet.⁴⁴
- b. Konten media sosial terdapat sejumlah aspek fungsional, seperti identitas, interaksi, relasi, sharing, reputasi, kelompok dan kehadiran
- c. Konten dibagikan kepada banyak orang dan tidak terbatas pada orang tertentu.
- d. Isi konten disampaikan secara online dan langsung.

⁴¹ *Ibid.*, 32.

⁴² *Ibid.*, 33.

⁴³ Siti Makhmudah, Op.Cit, 25.

⁴⁴ Erwin Jusuf Thaib, Op.Cit, 9.

- e. Konten dapat diterima secara online dalam waktu yang cepat dan juga dapat tertunda penerimaannya tergantung dengan waktu interaksi yang ditentukan sendiri oleh pengguna.
- f. Media sosial menjadikan penggunaanya sebagai kreator dan actor yang memungkinkan dirinya untuk beraktualisasi diri.

4. Manfaat media sosial

Pemanfaatan media sosial dalam bidang pendidikan sebagai sumber belajar, media belajar, serta alat komunikasi yang bisa menunjang kemampuan peserta didik.⁴⁵ Terdapat beberapa manfaat dari media sosial, sebagai berikut:⁴⁶

- a. Mempermudah proses pembelajaran, apabila peserta didik mengalami kesulitan dalam belajar maka mereka bisa mengakses informasi dari media sosial.
- b. Memudahkan berinteraksi dengan orang lain, apabila peserta didik mengalami kesulitan maka dengan mudah mereka bisa menghubungi gurunya.
- c. Bertambahnya wawasan pengetahuan, media sosial dapat digunakan dengan bermanfaat oleh peserta didik serta akan mengembangkan kemampuan mereka dengan mengakses berbagai informasi mengenai pembelajaran.

⁴⁵ Anik Suryaningsih, Op.Cit, 8.

⁴⁶ *Ibid.*, 7.

D. Citra

1. Pengertian citra

Citra dalam bahasa Inggris disebut *Image*, Philip Henslowe dalam bukunya *The Art and Science of Public Relation vol.3: The Basics of Public Relation; a Practical Guide*, mendefinisikan citra sebagai “*The Impression Gained According to The Level of knowledge and Understand of facts*” (*about people, Products of situations*) yang berarti Citra adalah kesan yang diperoleh menurut tingkat pengetahuan dan pemahaman akan fakta (mengenai masyarakat, benda-benda, situasi-situasi).⁴⁷

Praktisi Humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari fakta itu hitam, putih atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, para personelnnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menjadikan orang-orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau kelembagaan yang diwakilinya.⁴⁸

Citra merupakan kesan seseorang terhadap sesuatu, citra persepsi yang terbentuk dalam benak manusia. Salah satu fungsi Humas adalah menjalankan fungsi manajemen, fungsi manajemen tersebut membentuk atau membangun image/citra. Citra haruslah dibangun atas informasi yang benar. Untuk itu, agar pesepsi tentang citra itu muncul dari masyarakat, akan

⁴⁷ Philip Henslowe, *Public Relation Untuk Bisnis* (Jakarta: Lembaga PPM, 2000), 2.

⁴⁸ M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005),

menjadi lebih baik dan benar, haruslah ada konsistensi antara citra dibangun dengan jujur.⁴⁹

2. Jenis Citra

Pada bagian ini ada lima jenis citra (*image*) yang akan dipelajari, yakni: citra bayangan (*mirror image*), citra yang berlaku (*current image*), citra harapan (*wish image*), citra kelembagaan (*corporate image*), serta citra majemuk (*multiple image*).

a. Citra Bayangan (*mirror image*)

Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi yang biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra ini sering kali tidaklah tepat, bahkan hanya sekadar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.

b. Citra yang berlaku (*current image*)

Kebalikan dari citra bayangan, citra yang berlaku ini adalah suatu citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Namun sama halnya dengan citra bayangan, citra yang berlaku tidak selamanya, bahkan jarang, sesuai dengan kenyataan

⁴⁹ LIPI, *Komunika (Majalah Ilmiah Komunikasi Dalam Pembangunan)* (Yogyakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007), 34.

karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luar yang bersangkutan yang biasanya tidak memadai.

c. Citra Harapan (*wish image*)

Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra ini juga tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Biasanya citra harapan lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada; walaupun dalam kondisi tertentu, citra yang terlalu baik juga bisa merepotkan. Namun secara umum, yang disebut sebagai citra harapan itu memang sesuatu yang berkonotasi lebih baik.

d. Citra Kelembagaan (*corporate image*)

Citra kelembagaan/organisasi (ada pula yang menyebutnya sebagai citra lembaga) adalah citra dari suatu kelembagaan/organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Citra kelembagaan ini terbentuk oleh banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra suatu kelembagaan antara lain adalah sejarah atau riwayat hidup kelembagaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang kemasyarakatan, bidang perkembangan, pembangunan serta keuangan yang pernah diraihinya, reputasi kelembagaan sebagai bagian yang memikul tanggung jawab sosial, komitmen dan sebagainya.

e. Citra Majemuk (*multiple image*)

Setiap kelembagaan atau organisasi pasti memiliki banyak perangai dan perilaku tersendiri, sehingga secara sengaja atau tidak mereka pasti memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra

organisasi atau kelembagaan secara keseluruhan. Jumlah citra yang dimiliki suatu kelembagaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimilikinya. Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan, variasi citra itu harus ditekan seminim mungkin dan citra kelembagaan secara keseluruhan harus ditegakkan. Banyak cara untuk itu. Antara lain adalah dengan mewajibkan semua karyawan mengenakan pakaian seragam, menyamakan jenis dan warna mobil dinas, bentuk toko yang khas, simbol-simbol tertentu, dan sebagainya.⁵⁰

3. Peran Citra

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia Humas. Penilaian atau tanggapan masyarakat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga/organisasi atau produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh pihak Humas. Secara logika, kalau suatu organisasi/kelembagaan tengah mengalami “krisis kepercayaan” dari publik atau masyarakat umum, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya.⁵¹

⁵⁰ M. Linggar Anggoro, *Teori Dan Profesi Kehumasan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), 58–68.

⁵¹ Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), 76.

BAB III

OPTIMALISASI MEDIA HUMAS POLRES PONOROGO DALAM MEMBANGUN CITRA KEPOLISIAN

A. Profil

1. Profil Polres Ponorogo

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 mencakup seluruh wilayah Kabupaten Ponorogo yang memiliki total luas 1.371.78 km² (529.65 mil²).⁵²

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 Proppam.

⁵²Polres Ponorogo, "Profil Polres Ponorogo"<https://tribrataneews.ponorogo.jatim.polri.go.id/> diakses 05 September 2023.

1. Letak Geografis

Letak geografis Polres Ponorogo sangat strategis yaitu ditengahahtengah 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.

2. Visi dan Misi Polres Ponorogo

1) 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 gotongroyong”.

2) Misi

Dari pernyataan yang telah di utarakan selanjutnya ada beberapa misi Polres Ponorogo menjadi sebuah tugas yang harus dilaksanakan sebagai berikut:

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

- b) Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia Polres Ponorogo yang professional dan kompeten, yang menjunjung etika dan sendi-sendi hak asasi manusia.
- c) Meningkatkan kesejahteraan personel Polres Ponorogo (well motivated and welfare).
- d) Mewujudkan deteksi aksi melalui kegiatan deteksi dini, peringatan dini, dan cegah dini secara cepat, akurat dan efektif
- e) 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.
- f) Mewujudkan penegakan hukum secara professional, transparan, akuntable, berkeadilan dan menjunjung tinggi HAM serta anti KKN.
- g) Mewujudkan keamanan, keselamatan, dan ketertiban di Kawasan perairan laut dan sungai untuk mendukung visi pembangunan wilayah kemaritiman.
- h) Mewujudkan pemanfaatan teknologi dan system informasi Kepolisian secara berkelanjutan yang terintegrasi di wilayah Ponorogo yang didukung dengan penelitian dan kajian ilmiah, guna lebih mengoptimalkan kinerja Polri.

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

2. Profil humas Polres Ponorogo

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 berjalannya tugas pokok Polri. Kegiatan humas lebih diarahkan ke bentuk penerapan yaitu kegiatan yang bermaksud membentuk opini bagi instansi Polri guna menunjang pelaksanaan tugas Polri dalam menghadapi ancaman Kamtibmas. Seksi humas Polres Ponorogo terdiri atas: 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.

- a. Subseksi penerangan masyarakat, yang bertugas menyelenggarakan penerangan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan penyampaian informasi, baik untuk intern Polri maupun untuk masyarakat.

- b. Urusan administrasi, yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi pegawai negeri pada Polri dan logistik serta administrasi umum.

1) Tugas Pokok dan Fungsi Sie Humas

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. Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi Sie Humas Polres Ponorogo:

- a) Penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa.
- b) Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan penyampaian berita di lingkungan Polres Ponorogo
- c) Peliputan, Pemantauan, Produksi dan dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Polri dalam ruang lingkup Polres Ponorogo.

2) Visi dan Misi Humas

1) Visi

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

2) Misi

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Sihumas Polres Ponorogo yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut:

- a) Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju Front Office Polri.
- b) Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.
- c) 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.
- d) Mendukung kegiatan Kepolisian dan operasi Kepolisian.
- e) Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Sihumas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metoda serta anggaran yang memadai.

B. Media humas melakukan publikasi dalam membangun citra kepolisian di Polres Ponorogo

Salah satu tugas pokok Sie humas melaksanakan kegiatan hubungan Masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan polres yang dapat diakses oleh Masyarakat. humas tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan protokoler, akan tetapi humas Polres Ponorogo juga melakukan sosialisasi kepada Masyarakat dan menjalankan tugasnya sebagai ujung tombak dan menjadi salah satu corong informasi Polres Ponorogo ke Masyarakat dan sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bu Yayun Sriwiningrum selaku humas di Polres Ponorogo:

Kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang peran dan tugas polres Ponorogo dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Kami juga ikut andil dalam kegiatan sosial dan pelayanan masyarakat untuk membangun sebuah komunikasi positif. Kami tidak hanya mengikuti kegiatan pelayanan masyarakat. Kami humas polres Ponorogo menerima kritik dan saran dari masyarakat untuk perbaikan. Dan kami akan menindaklanjuti keluhan masyarakat secara adil. Kami juga aktif dalam menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat, menyebar informasi penting.⁵³

Dengan membagi informasi mengenai peran humas Polres Ponorogo maka diharapkan citra positif akan muncul di mata masyarakat, selain itu penyampaian peran-peran juga sangat penting untuk dibagikan kepada masyarakat agar pemahaman masyarakat lebih mendalam mengenai humas di Polres Ponorogo. Mulai dari fungsi humas, apa saja yang didapatkan oleh lembaga tersebut, serta program kerja yang dijalankan. Usaha yang dilakukan humas Polres Ponorogo

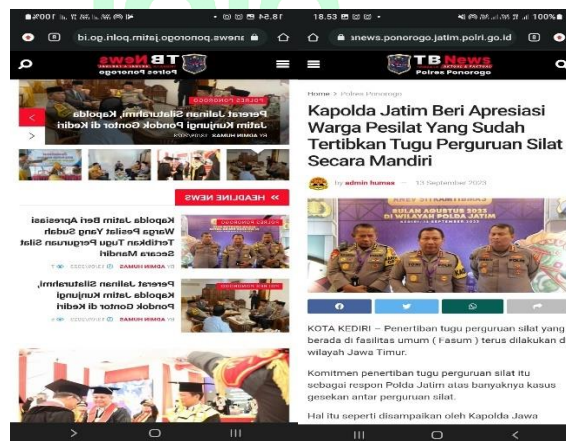
⁵³ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

tersebut merupakan strategi yang digunakan untuk mencegah dan menjaga citra positif, secara tidak langsung mendapat informasi lebih dari masyarakat.

Humas Polres Ponorogo juga melakukan pencegahan dan penanganan informasi yang tidak di inginkan atau informasi hoax yang membuat citra instansi kepolisian buruk dihadapan masyarakat yaitu dengan menyediakan informasi yang cukup kepada masyarakat. melalui media online atau media sosial untuk menyampaikan informasi dan media komunikasi. Sehingga harus ada sebuah sarana atau media untuk menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan humas Polres Ponorogo.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti upaya humas Polres Ponorogo untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat yang lebih *up to date*, yaitu dengan menggunakan media sosial. Berikut beberapa media sosial yang dimiliki humas Polres Ponorogo:

1. Website



Gambar 3.1 Website Humas Polres Ponorogo

Website resmi humas Polres Ponorogo merupakan salah satu sarana publikasi bagi humas dalam menyampaikan informasi terkait tugas dan

fungsi yang diemban oleh humas.⁵⁴ Di dalam website tersebut, terdapat berbagai informasi yang sangat lengkap, mulai dari profil, struktur organisasi, program-program sosial yang disediakan, didalamnya juga terdapat pemberitaan (NEWS) serta informasi terkait berbagai kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Ponorogo.

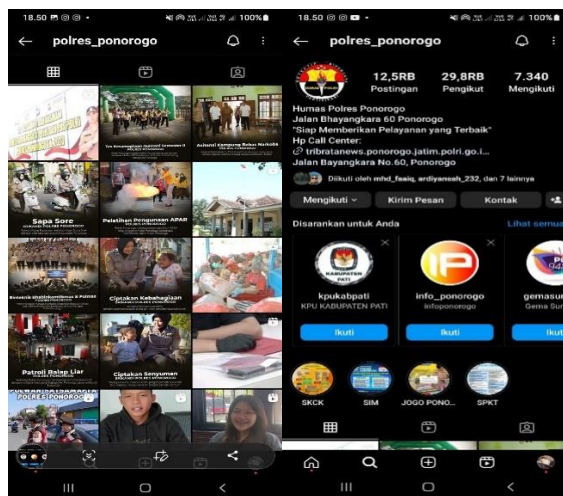
Selain itu, terdapat juga kolom pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat jika terdapat penyalahgunaan atau keluhan yang dirasakan masyarakat. Layanan aduan tersebut dapat digunakan dalam kondisi darurat dan akan segera ditindaklanjuti oleh humas Polres Ponorogo. Dengan adanya fitur pengaduan ini yang dapat juga digunakan sebagai kritik dan saran. Sehingga masyarakat dalam melaporkan berbagai permasalahannya bisa menjadi bahan evaluasi oleh humas Polres Ponorogo.

Dalam upaya menyampaikan informasi secara efektif, website humas Polres Ponorogo juga dilengkapi dengan berbagai tautan ke akun media sosial humas Polres Ponorogo tersebut, seperti: Instagram, dan Youtube, sehingga masyarakat dapat mengikuti kegiatan dan program-program yang dilakukan oleh humas Polres Ponorogo secara real-time. Dengan adanya website resmi dan media sosial tersebut, diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas humas Polres Ponorogo.⁵⁵

⁵⁴ Diakses pada 13 September 2023, 21:01, <https://tribranews.ponorogo.jatim.polri.go.id/>

⁵⁵ Diakses pada 13 September 2023, 21:01, <https://tribranews.ponorogo.jatim.polri.go.id/>

2. Instagram



Gambar 3.2 Akun Instagram Humas Polres Ponorogo

Akun Instagram humas Polres Ponorogo memainkan peran yang sangat penting dalam menyebarkan informasi ke masyarakat luas baik dari segi *Strategy of publicity* dan *Strategy of image*. Melalui akun Instagram ini, humas memposting kegiatan dan program sosial yang dilakukan oleh Pemerintah dan Polres Ponorogo. Konten yang disajikan dalam akun Instagram Ini sangat bervariasi, mulai dari foto, video pendek, hingga infografis. Hal ini membuat akun ini tidak terlihat monoton dan tetap menarik perhatian bagi pengikutnya.⁵⁶

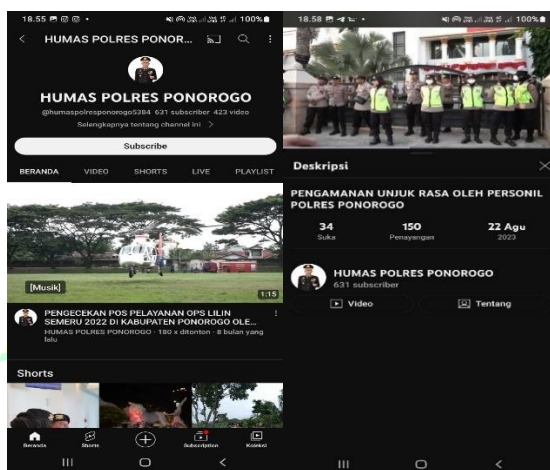
Selain itu, dengan jumlah pengikut sekitar 29.800 lebih, akun Instagram humas Polres Ponorogo berhasil menjangkau masyarakat luas. Dengan memposting 12.500 lebih konten, akun ini juga memberikan informasi yang cukup banyak dan lengkap mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres Ponorogo tersebut. Akun Instagram tersebut juga

⁵⁶ Diakses pada 13 September 2023, 21:001, Akun Instagram polres_ponorogo

menyediakan layanan untuk pengaduan atau pertanyaan masyarakat terkait program-program yang ada.

Melalui media sosial Instagram ini, humas Polres Ponorogo dapat menyebarkan informasi dengan lebih cepat dan efektif kepada masyarakat luas. Selain itu, pengguna Instagram juga dapat memberikan feedback dan respon terhadap program-program yang disediakan oleh humas Polres Ponorogo.

3. Youtube



Gambar 3.3 Akun Youtube Humas Polres Ponorogo

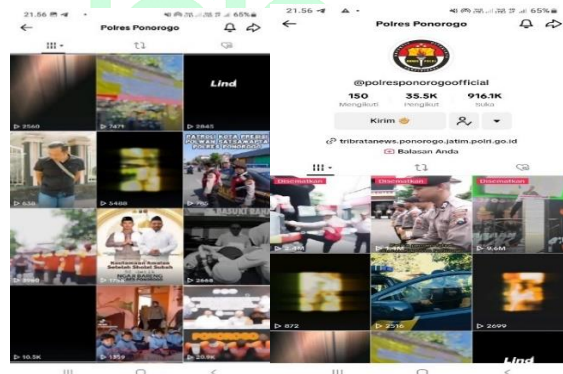
Youtube adalah sebuah platform media sosial yang memungkinkan pengguna untuk membagikan video dalam berbagai format, durasi sedikit lebih panjang, dan topik yang berbeda. Dalam konteks humas Polres Ponorogo, Youtube digunakan sebagai salah satu sarana untuk menyebarkan informasi dan program-program humas Polres Ponorogo kepada masyarakat secara luas.

Dengan menggunakan platform ini, humas Polres Ponorogo dapat membuat video yang lebih detail dan terstruktur mengenai kegiatan dan

program-program yang mereka sediakan. Selain itu, dengan adanya elemen audio dan visual dalam video, akan membantu audiens atau masyarakat untuk lebih mudah memahami informasi yang disampaikan. Hal ini dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegiatan-kegiatan yang humas Polres Ponorogo lakukan.

Dengan Youtube, humas Polres Ponorogo dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas, terutama bagi mereka yang lebih memilih mengakses informasi melalui platform video. Selain itu, Youtube juga memungkinkan humas Polres Ponorogo untuk mempromosikan program-program mereka ke lebih banyak orang dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegiatan mereka bagi kesejahteraan masyarakat.⁵⁷

4. Tiktok



Gambar 3.4 Akun Tiktok Humas Polres Ponorogo

Tiktok merupakan salah satu platform media sosial yang perkembangannya paling cepat untuk saat ini. Dalam platform media sosial

⁵⁷ Diakses pada 13 September 2023, 21:01, Akun Youtube HUMAS POLRES PONOROGO

ini, humas Polres Ponorogo memanfaatkan media ini sebagai penyampaian informasi dan program-program kegiatan humas Polres Ponorogo kepada masyarakat.

Dengan menggunakan platform ini, humas Polres dapat membuat vidio-vidio pendek yang berdurasi 15 detik hingga 3 menit yang bisa disertai musik, filter dan beberapa fitur kreatif lainnya. Dengan adanya fitur-fitur yang kreatif dalam platform Tiktok dan tidak memakan banyak waktu penggunaannya untuk mengidentifikasi konten tersebut. Hal ini dapat menarik perhatian dan dapat meningkatkan pemahaman kepada masyarakat betapa pentingnya pentingnya kegiatan-kegiatan yang dilakukan humas Polres Ponorogo tersebut.⁵⁸

Dalam akun Tiktok humas Polres Ponorogo sudah memiliki pengikut sebanyak 35.600 lebih dan lebih dari 914.700 lebih like atau suka dalam vidio yang di unggah oleh humas Polres Ponorogo, humas tidak bekerja sendirian dalam akun Tiktoknya humas Polres Ponorogo juga bekerja sama dengan kreator lainnya untuk berkolaborasi membuat vidio yang kreatif dan dapat menarik perhatian publik. Dengan adanya kerjasama bersama konten kreator tersebut, publik yang mengikuti kreator itu bisa mengetahui pentingnya humas Polres Ponorogo untuk masyarakat.

Strategi menggunakan media sosial untuk penyampaian informasi ini sangat efektif, sebab humas Polres Ponorogo dapat mempublitas informasi seluas mungkin. Ini merupakan salah satu pemanfaatan teknologi modern sebagai

⁵⁸Diakses pada 13 September 2023, 21:001, Akun Tiktok @polresponorogoofficial\

media penyampaian informasi. Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, humas sudah mendapatkan publisitas yang sangat luas terkait dengan Polres Ponorogo, karena merangkul seluruh media di Ponorogo untuk melakukan kerjasama dengan humas Polres Ponorogo. humas mengajak semua media tanpa membeda-bedakan media atau sedikit yang digunakan oleh masyarakat. hal itu bertujuan agar semua informasi bisa tersampaikan dan diterima oleh publik. Seperti yang telah diungkapkan oleh Yayun Sriwiningrum:

Ada mas, kami juga merangkul atau mengajak media lain untuk melakukan kerjasama dalam menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat. dengan adanya kerjasama ini kami dengan mudah menghimpun dan juga mengontrol berbagai informasi yang beredar di masyarakat. misalnya ada kejahatan kriminal melalui media online atau isu yang dapat meresahkan masyarakat. dalam kasus tersebut kami langsung mengambil tindakan cepat dengan membekukan jaringan-jaringan yang dapat memicu konflik dan menangkap pelaku. Kemudian kami akan meluruskan persoalan tersebut melalui media yang dapat membangun citra Kepolisian di Ponorogo.⁵⁹

Dengan adanya kerjasama antara humas Polres Ponorogo dan media lain sangat membantu dan tentunya saling menguntungkan, karena media membutuhkan sebuah informasi untuk diterbitkan dan humas Polres Ponorogo bisa menyampaikan informasi ke publik. Humas Polres Ponorogo juga dapat memantau dari media lain tentang informasi yang terjadi di masyarakat, guna mewujudkan suatu tujuan yang hendak dicapai.

Setiap intitusi dalam mewujudkan sebuah tujuan pasti ada sebuah kendala, jika dalam proses pelaksanaannya terjadi kendala dapat menghambat proses

⁵⁹ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

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 informasi yang diberikan oleh humas Polres Ponorogo baik melalui media *relations* atau interaksi langsung antara individu. Kemudian tidak semua Masyarakat memiliki media sosial atau media online dan tidak semua paham cara menggunakan media sosial itu sendiri.

Dalam upaya menjaga citra positif kepolisian di Ponorogo, humas Polres Ponorogo melakukan penjelasan media relations untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh Masyarakat Ponorogo.

Untuk kendala yang pertama yaitu: dari tingkat pemahaman masyarakat itu sendiri yang masih kurang. Karena tidak semua masyarakat paham tentang media sosial. Maka dari itu, kami berinteraksi dengan masyarakat untuk memberi penjelasan tentang media sosial gunanya untuk apa, bagaimana cara menggunakan media sosial dengan baik untuk mencegah kesalah pahaman antara humas Polres Ponorogo dengan masyarakat dan demi menjaga citra positif institusi kepolisian⁶⁰

2. Kurangnya SDM

Keberadaan SDM didalam suatu instansi berperan penting demi berjalannya suatu kegiatan. Adanya SDM yang ahli dibidangnya dapat menunjang suatu instansi. Sejauh ini kendala yang dialami oleh humas Polres Ponorogo adalah kurangnya tenaga ahli yang menghandle website

⁶⁰ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

dengan intens. Humas Polres Ponorogo dalam memberi informasi lebih dominan menggunakan media sosial dan media online lainnya.

Karena anggota humas Polres Ponorogo sendiri tidak begitu sering memantau website setiap waktu melainkan pada moment-moment tertentu saja. Karena banyak tugas yang diemban oleh anggota humas Polres Ponorogo seperti mengedit video, melakukan liputan dan dokumentasi kegiatan Polres Ponorogo, hal ini yang menjadi alasan kurang memaksimalkan waktu pada pemanfaatan website. Karena humas Polres Ponorogo sudah menyadari, Sebagian besar Masyarakat sudah beralih ke media sosial seperti Instagram, youtube, facebook dan lainnya.

Yang kedua kami kekurangan SDM yang memiliki sebuah bakat atau keahlian untuk menghandle website dengan baik. Karena kami memiliki banyak kesibukan giat di luar kantor mengikuti arahan dari pimpinan kami seperti melakukan liputan dan mendokumentasikan setiap ada kegiatan dan masyarakat sekarang banyak yang beralih menggunakan media sosial untuk mencari informasi.⁶¹

3. Permasalahan teknis

Permasalahan teknis merupakan kurangnya sarana peliputan, bila ketersediaan alat yang kurang memadai maka peran untuk membangun citra positif kepolisian dan membangun kepercayaan Masyarakat akan sangat rendah, sebab sarana untuk mencari informasi dan mempublikasikan masih kurang. Apalagi hal tersebut masih terus terjadi maka akan menyebabkan kurangnya ketersediaan informasi yang membuat keraguan dan dapat memunculkan hal-hal negatif di masyarakat. Media peliputan di humas

⁶¹ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

Polres Ponorogo dapat dibidang masih rendah seperti kamera, videotron dan pc.

Yang ketiga kami dari humas Polres Ponorogo masih terkendala dengan alat-alat peliputan yang kami gunakan. Menurut kami, alat-alat yang digunakan untuk peliputan masih di bilang rendah yang membuat terhambat sebuah informasi yang akan kami publikasikan ke masyarakat. Contohnya seperti kamera, videotron dan pc.⁶²

4. Tingkat kesadaran masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat akan kewajiban untuk menaati peraturan sangatlah penting dalam mendukung tugas kepolisian. Sampai saat ini masih banyak ditemui masyarakat yang melanggar peraturan mulai dari peraturan lalu lintas hingga mengganggu ketentraman masyarakat lainnya. Hal ini menjadi kendala yang besar akan sangat berpengaruh citra positif kepolisian dan ini juga menjadi tugas polisi untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat.”Terus yang keempat yaitu dari tingkat kesadaran masyarakat itu sendiri yang masih sering melanggar peraturan contohnya seperti melanggar lalu lintas dan mengganggu ketentraman masyarakat.”⁶³

C. Kinerja media humas dalam membangun citra kepolisian di Polres

Ponorogo

Dalam menjalankan tugasnya, Humas di kepolisian harus selalu mengutamakan integritas, kejujuran, dan keterbukaan. Membangun citra positif adalah upaya jangka panjang yang memerlukan komitmen dan kerja keras, tetapi

⁶² Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

⁶³ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan menjalankan fungsi kepolisian yang efektif. Dengan melakukan pendekatan Untuk mewujudkan kinerja yang baik dimata masyarakat. humas Polres Ponorogo perlu menciptakan pencitraan yang baik terhadap masyarakat. Jika humas Polres Ponorogo berhasil dalam menciptakan atau membangun citra positif maka masyarakat akan merasakan sebuah kepuasan tersendiri. Hal itu sesuai dengan pernyataan yang telah disampaikan oleh Bu Yayun Sriwiningrum:

Cara kinerja kami dalam membangun citra positif yang pertama yaitu melakukan pendekatan dengan masyarakat terlebih dahulu dan melakukan kerjasama dengan masyarakat. Agar kebutuhan yang masyarakat harapkan bisa tercapai dan disitu kami bisa saling berkomunikasi dengan baik. Jika masyarakat merasakan kebutuhan apa yang diharapkan dalam kinerja humas itu kami anggap sebuah keberhasilan kinerja humas. Karena yang kami kerjakan sesuai dengan Harkamtibmas itu semua untuk Masyarakat.⁶⁴

Sangat penting bagi humas Polres Ponorogo dalam mengenal masyarakat. Hal ini disebabkan karena **kepercayaan** yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya strategi yang digunakan dan masyarakat juga yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, sebab bagaimanapun besarnya biaya, waktu dan tenaga yang di keluarkan untuk mempengaruhi masyarakat, namun tidak tertarik pada suatu program atau fasilitas yang telah disediakan, maka strategi yang telah dirancangpun akan sia-sia. Dengan adanya sebuah pendekatan dengan masyarakat maka humas akan sangat terbuka untuk melakukan diskusi bersama masyarakat, dari hasil diskusi sangatlah efektif

⁶⁴ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

untuk semua program kerja yang akan humas Polres Ponorogo lakukan. Sebab, program-program yang humas Polres Ponorogo lakukan harus sesuai dengan aturan Harkamtibmas.

Oleh sebab itu, humas Polres Ponorogo sebelum menggelar diskusi dengan masyarakat diperlukan briefing terlebih dahulu dengan seluruh anggota humas Polres Ponorogo. Hal ini sangat penting supaya seluruh anggota humas Polres Ponorogo lebih mengerti terhadap *jobdesk* masing-masing serta memastikan semua hal yang akan kerjakan nanti sesuai dengan harapan, namun juga harus sesuai standar operasional prosedur (SOP). Humas Polres Ponorogo juga harus mematuhi dengan arahan yang disampaikan oleh pimpinan. Hal ini disampaikan oleh Bu Yayun Sriwiningrum:

Pasti ada, setiap kita melaksanakan kegiatan dalam kota atau ada kegiatan di luar kota pasti kita mengaju ke Standar Operasional Prosedur(SOP). Persiapan pertama yang dilakukan yaitu *App*. Apa itu *App*? arahan daripimpinan bagaimana kita melaksanakan tugas yang kita lakukan ditempat tersebut. Kami juga melakukan briefing kepada semua anggota Humas dengan memberi penjelasan atau arahan apa saja yang kita lakukan dalam kegiatan tersebut.⁶⁵

Pimpinan atau leader harus mampu memanfaatkan briefing sebagai sarana pengingat tujuan bersama. Tujuannya adalah terus menasehati tim agar tetap fokus dalam bekerja, dan menjadikan target-target yang telah ditentukan sebagai prioritas utama. Sebuah tim jika tidak rutin diingatkan mengenai jalan pergerakannya maka lama-kelamaan akan melenceng di luar jalur yang seharusnya.

⁶⁵ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

Meskipun semua program sudah dirancang sesuai dengan hasil yang di sepakati, namun masih ada beberapa kendala yang terjadi di lapangan. Hal itu menjadi sebuah hambatan kinerja humas Polres Ponorogo. Kendala yang dimaksud seperti komunikasi yang tidak efektif, tekanan waktu, kebijakan dari internal kepolisian yang ketat, dll.

Dalam setiap program kerja kita itu pasti ada kendala-kendalanya, meskipun semua sudah di briefing oleh pimpinan. Disaat dilapangan nanti pasti ada perbedaan yang tidak terduga atau jauh dari hasil briefing dengan pimpinan. Seperti komunikasi yang kurang efektif, terus juga tekanan waktu kami sangat padat yang membuat jadwal-jadwal kegiatan bertabrakan, kami juga tidak boleh seenaknya disaat dilapangan. Karena aturan-aturan kami sangatlah ketat yang membuat gerak kinerja terbatas dan harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.⁶⁶

Kendala-kendala tersebut menjadi sebuah tantangan yang siap dihadapi oleh humas Polres Ponorogo dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan untuk mengelola dan mengatasi kendala ini adalah sebuah kunci keberhalisan dalam profesi.

D. Hasil citra yang dibangun oleh media humas di Polres Ponorogo di tahun 2023

Dengan cukup banyaknya masyarakat yang menaruh kepercayaan di humas Polres Ponorogo maka keberadaan humas Polres Ponorogo itu sendiri juga sudah diketahui oleh masyarakat, sehingga upaya yang dilakukan oleh humas Polres Ponorogo dalam meraih citra positif sudah cukup berhasil.

Kami humas Polres Ponorogo mungkin sudah cukup berhasil dalam membangun citra positif di masyarakat. ketidaknyamanan masyarakat yang di adukan ke kami sudah kami respon dengan baik dan segera

⁶⁶ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

kami tindaklanjuti seperti di hari raya Idul Fitri maupun hari raya Idul Adha terkait dengan balon udara dan petasan yang mengganggu masyarakat sudah kami lakukan razia dan membersihkannya, mungkin sudah 0,5% balon udara dan di Ponorogo dan malah sudah bersih secara keseluruhan. Kemudian juga terkait dengan balap liar yang sangat mengganggu kenyamanan masyarakatpun sudah kami lakukan razia dan penangkapan terhadap pelaku balap liar. Kami juga melakukan bakti sosial (BAKSOS) kepada masyarakat yang kurang beruntung untuk mendapatkan perhatian khusus dan sedikit kebutuhan konsumsi seperti sembako.⁶⁷

Hal tersebut juga sesuai dengan perkataan dari masyarakat yang menyetujui bahwa memang sudah banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan humas Polres Ponorogo sehingga proses dari kinerja yang telah ditetapkan oleh humas Polres dapat dikatakan cukup berhasil, terbukti dengan banyaknya masyarakat merespon baik terkait dengan kinerja humas Polres Ponorogo yang di informasikan ke masyarakat. Hal tersebut juga dikatakan oleh pak atok selaku dari masyarakat:

Saya juga merasakan ketika humas Polres Ponorogo melakukan kinerja dalam menghilangkan kasus balap liar dan balon udara, kinerja tersebut dilakukan dengan secara tanggap. Sehingga, masyarakat merespon baik terkait dengan kinerja humas Polres Ponorogo yang disampaikan pada media sosial.⁶⁸

Berdasarkan penjelasan oleh bapak atok diatas dapat diketahui bahwa sebelum melakukan kinerja ada beberapa langkah atau proses sebelum meraih citra positif humas Polres Ponorogo melakukan perencanaan dalam melakukan tindakan mengenai beberapa kasus yang dilaporkan oleh masyarakat, lalu humas Polres Ponorogo melakukan evaluasi terhadap informasi yang akan disampaikan

⁶⁷ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

⁶⁸ Hasil Transkrip Wawancara Nomor 01/W/05-09/2023

kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar humas Polres Ponorogo dapat meraih citra positif dari masyarakat.



BAB IV

**ANALISIS DATA OPTIMALISASI MEDIA HUMAS POLRES
PONOROGO DALAM MEMBANGUN CITRA KEPOLISIAN**

**A. Analisis Humas Melakukan Media Publikasi Dalam Membangun Citra
Kepolisian di Polres Ponorogo**

Penelitian yang telah dilaksanakan di lokasi penelitian berupa hasil wawancara langsung dilapangan untuk mendapatkan data mengenai bagaimana humas melakukan media publikasi dalam membangun citra Kepolisian di Polres Ponorogo, peneliti mengadakan wawancara kepada subjek penelitian yaitu kepada Kasubsipenmas humas Polres Ponorogo yakni IPTU Yayun Sriwiningrum. Humas Polres Ponorogo dalam membangun citra Polres Ponorogo diwujudkan melalui beberapa kegiatan yang diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan *Riset*

Salah satu kegiatan media humas Polres Ponorogo dalam membangun citra kepolisian adalah dengan melakukan riset atau sosialisasi. Kegiatan ini dilakukan humas Polres Ponorogo untuk mengumpulkan informasi opini publik, tren, isu yang sedang muncul menerima kritik dan saran dari masyarakat untuk perbaikan. Dengan adanya informasi yang sudah di dapatkan pada masyarakat, humas Polres Ponorogo melakukan evaluasi isu yang beredar dan melakukan tindakan khusus.

2. Publisitas

Dalam rangka menyampaikan informasi yang kepada masyarakat, Polres Ponorogo membuat sarana atau media seperti *Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan Tiktok* serta situs web resmi yaitu Tribata News Ponorogo. Dengan menggunakan media sosial untuk menyampaikan informasi ini sangat efektif, sebab humas Polres Ponorogo dapat mempublis informasi seluas mungkin seperti mengetahui informasi hoax, informasi penanganan dari segala isu yang di sampaikan oleh masyarakat dan kegiatan terbaru Polres Ponorogo. Ini merupakan salah satu pemanfaatan teknologi moderen sebagai media penyampaian informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat.

3. Menghubungi Media dan Penempatan Media

Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, humas sudah mendapatkan publisitas yang sangat luas terkait dengan Polres Ponorogo, karena merangkul seluruh media di Ponorogo untuk melakukan kerjasama dengan humas Polres Ponorogo. humas mengajak semua media tanpa membeda-bedakan media atau sedikit yang digunakan oleh masyarakat. hal itu bertujuan agar semua informasi bisa tersampaikan dan diterima oleh publik. Dengan adanya kerjasama antara humas Polres Ponorogo dan media lain sangat membantu dan tentunya saling menguntungkan, karena media membutuhkan sebuah informasi untuk diterbitkan dan humas Polres Ponorogo bisa menyampaikan informasi ke publik. Humas Polres Ponorogo juga dapat memantau dari media lain tentang informasi yang terjadi di masyarakat, guna mewujudkan suatu tujuan yang hendak dicapai.

Dalam membangun citra positif, humas Polres Ponorogo juga mengalami beberapa kendala diantaranya yaitu:

1. Perbedaan Tingkat Pemahaman

Perbedaan tingkat pemahaman dan Pendidikan Masyarakat Karena tidak semua Masyarakat dapat menerima begitu saja informasi yang diberikan oleh humas Polres Ponorogo baik melalui media *relations* atau interaksi langsung antara individu. Kemudian tidak semua Masyarakat memiliki media sosial atau media online dan tidak semua paham cara menggunakan media sosial itu sendiri.

Dengan masalah tersebut humas Polres Ponorogo melakukan upaya untuk berinteraksi dengan masyarakat untuk memberi penjelasan tentang media sosial gunanya untuk apa, bagaimana cara menggunakan media sosial dengan baik untuk mencegah kesalah pahaman antara humas Polres Ponorogo dengan masyarakat dan demim menjaga citra positif institusi kepolisian.

2. Kurangnya SDM

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

Upaya yang dilakukan humas Polres Ponorogo dalam menangani kendala tersebut, humas Polres Ponorogo melakukan pencarian SDM seperti halnya membuka lowongan pekerjaan sesuai bidang tersebut untuk menghandle website humas Polres Ponorogo dengan baik.

3. Permasalahan Teknis

lakukan kolaborasi dengan media lain dan konten *creator* yang ada di Ponorogo untuk mempublikasikan informasi. Pada masalah teknis ini humas Polres Ponorogo masih kurang dalam sarana peliputan karena ketersediaan alat yang kurang memadai maka peran untuk membangun citra positif kepolisian dan membangun kepercayaan Masyarakat akan sangat rendah, sebab sarana untuk mencari informasi dan mempublikasikan masih kurang. Apalagi hal tersebut masih terus terjadi maka akan menyebabkan kurangnya ketersediaan informasi yang membuat keraguan dan dapat memunculkan hal-hal negatif di masyarakat. Media peliputan di humas Polres Ponorogo dapat dibidang masih rendah seperti kamera, videotron dan pc. Upaya humas Polres Ponorogo dalam mengatasi hal tersebut dengan me

4. Tingkat Kesadaran Masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat akan kewajiban untuk menaati peraturan sangatlah penting dalam mendukung tugas kepolisian. Sampai saat ini masih banyak ditemui masyarakat yang melanggar peraturan mulai dari peraturan lalu lintas hingga mengganggu ketentraman masyarakat lainnya. Upaya humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dengan

melakukan patroli untuk menertibkan masyarakat agar patuh dengan rambu-rambu lalu lintas atau peraturan yang sudah ditetapkan.

B. Kinerja Media Humas Dalam Membangun Citra Kepolisian di Polres

Ponorogo

Semua lembaga atau institusi pemerintah tentu ingin berhasil dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada institusi itu saja. Disamping itu perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publiknya. Sama halnya dengan yang dilakukan humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan citra kepolisian, harus memperhatikan dan mengikutsertakan publik dalam menjalankan peran yang akan dilaksanakan.

Kinerja humas Polres Ponorogo dalam meningkatkan citra kepolisian sebagai berikut:

1. Menghadapi dan Menjawab Keluhan Masyarakat

Menghadapi dan menjawab keluhan masyarakat tentang pemberitaan negatif terhadap instansi Polres Ponorogo yang sampai sekarang ini terus menjadi tanda tanya besar karena instansi kepolisian merupakan salah satu lembaga penegak hukum. Terkadang masyarakat selalu mengeluhkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian pada hal aparat kepolisian itu sendiri sudah bekerja semaksimal mungkin agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik tetapi karena masyarakat dalam lingkup Polres Ponorogo memiliki karakter keras sehingga tidak sabar dalam menantikan hasil yang di berikan oleh aparat kepolisian.

Humas Polres Ponorogo senantiasa memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan setiap keluhannya dan masalah yang sedang di hadapinya. Salah satunya dengan 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 kondisikondisi yang mengganggu hubungan komunikasi di antara kedua belah pihak. Fasilitator komunikasi menempati peran di tengah-tengah dan berfungsi sebagai pengubung antara organisasi dan publik.

2. Memberikan Penanganan yang Cepat

Tugas instansi kepolisian adalah penanganan cepat dan tepat terhadap keluhan masyarakat. Walaupun begitu terkadang masih banyak kendala yang dilakukan ketika melakukan sebuah program ketika dilapangan, hal itu menjadi sebuah hambatan kinerja humas Polres Ponorogo. Dengan begitu pimpinan atau leader harus mampu memanajemen 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. Dengan begitu seluruh anggota humas Polres Ponorogo lebih mengerti terhadap *jobdesk* masing-masing serta memastikan yang akan dikerjakan nanti sesuai dengan harapan.

C. Hasil Citra yang Dibangun Oleh Media Humas di Polres Ponorogo

Dengan cukup banyaknya masyarakat yang menaruh kepercayaan di humas Polres Ponorogo maka keberadaan humas Polres Ponorogo itu sendiri juga sudah diketahui oleh masyarakat, sehingga upaya yang dilakukan oleh humas Polres Ponorogo dalam meraih citra positif sudah cukup berhasil. Hal tersebut juga sesuai dengan perkataan dari masyarakat yang menyetujui bahwa memang sudah banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan humas Polres Ponorogo sehingga proses dari kinerja yang telah ditetapkan oleh humas Polres dapat dikatakan cukup berhasil, terbukti dengan banyaknya masyarakat merespon baik terkait dengan kinerja humas Polres Ponorogo yang di informasikan ke masyarakat.

Menurut Cutlip, Center dan Broom dengan teori strategi kehumasan menyebutkan publik affairs sebagai bidang khusus *public relations* yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal agar dapat memengaruhi kebijakan publik. Definisi ini menunjukkan bahwa terdapat dua pihak yang menjadi fokus perhatian *public affairs*, yaitu pemerintah dan masyarakat lokal. Pemerintah meliputi pemerintah pusat dan

pemerintah daerah. Dengan begitu humas Polres Ponorogo membangun citra harapan dengan masyarakat dan sekaligus mencapai reputasi dan prestasi yang di capai humas Polres Ponorogo.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian skripsi yang telah dilakukan dengan judul “Optimalisasi Media Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Kepolisian” dengan studi kasus di humas Polres Ponorogo dapat diambil kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dalam membentuk citra positif humas Polres Ponorogo adalah dengan menggunakan dua cara, yaitu secara langsung dan tidak langsung. Membentuk citra positif secara langsung humas Polres Ponorogo membuat program dimasyarakat, baik berupa sosialisasi, pelayanan masyarakat, pemberian hak dan kewajiban terhadap masyarakat. cara yang kedua adalah secara tidak langsung humas Polres Ponorogo memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk menyampaikan informasi, baik melalui Website, Instagram, Youtube dan Tiktok.
2. Adapun kinerja humas Polres Ponorogo dalam membangun citra kepolisian, yaitu melakukan pendekatan dengan masyarakat bertujuan agar humas Polres Ponorogo lebih mengenal karakteristik dari masyarakat, dengan adanya pendekatan tersebut maka humas Polres Ponorogo bisa bekerja sama dengan baik dalam membangun sebuah citra positif.
3. Setelah melihat hasil citra yang telah dibangun oleh humas Polres Ponorogo, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dan merespon baik dengan kinerja humas Polres Ponorogo dalam hal

mendengarkan keluhan masyarakat yang merasa terganggu kentramannya, humas segera menindaklanjuti sesuatu yang mengganggu kentraman masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi apa yang sedang terjadi hari ini di Ponorogo.

B. SARAN

adapun saran yang ingin disampaikan oleh 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 hanya tertulis namun melekat dalam jiwa masyarakat.
2. Selalu mendengarkan apa yang di keluhkan masyarakat, bergerak cepat untuk menindaklanjuti permasalahan di masyarakat. Agar masyarakat merasakan sebuah kinerja dari kepolisian itu sendiri yaitu melindungi, mengayomi dan mengamankan masyarakat.
3. Lebih meningkatkan sarana peliputan seperti kamera dan lainnya untuk kebutuhan lembaga kepolisian dan juga berkenaan dengan ketrampilan ahli dan skill pada bidang humas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, Lira. "Pengaruh Intensitas Penggunaan Media Sosial Instagram Dan Prestasi Belajar PAI Terhadap Tingkat Religiusitas." Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, 2020.
- Anas, Surya. "Reog Ponorogo Diklaim Malaysia." Kompastv, n.d.
- Anggoro, M. Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Budi, Candra Setia. "Brigadir NP Disanksi Penurunan Jabatan Dan Penjara 21 Hari, Ini Kata Mhasiswa Yang Dibanting Saat Demo," n.d.
- Charolin, Pebrianti. "Penyebar Hoax Soal Kasus Corona Di Ponorogo Diamankan." Detik News, n.d.
- Chaterine, Rahel Narda. "Deretan Kontroversi Kekerasan Oknum Polisi, Peserta Aksi Dibanting Hingga Kapolres Aniaya Anggota." Kompas.Com, n.d.
- Edy, Sitepu Sahputra. *Profesional Public Relations*. Medan: USU press, 2011.
- Frazier H. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2005.
- Haenlein, Andreas M. Kaplan dan Michael. *Social Media: Back To The Roots And Back To The Future*. Paris: ESCP Europe, 2010.
- Husein, Saddam. "Hasil Survei Indikator:Kepercayaan Masyarakat Ke Polri Semakin Meningkatkan," n.d.
- Kaukab, M Elvan. *Public Relations*. Wonosobo: Universitas Sains Al-Quran, 2020.
- Keller, Philip Kottler dan Kevin Lane. *Handbook Of Research Of Effective Advertising Strategies In The Social Media Age*. Cambridge: IGI Global, 2016.
- LIPI. *Komunika (Majalah Ilmiah Komunikasi Dalam Pembangunan)*. Yogyakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007.
- M. Linggar Anggoro. *Teori Dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.
- Mahmud. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Putaka Setia, 2011.
- Makhmudah, Siti. *Medsos Dan Dampaknya Pada Perilaku Keagamaan Remaja*. Nganjuk: Guepedia, 2019.

- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Morissan. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Mustofa, Muh. Faishal. “Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung Dan Pengoyam Masyarakat.” Universitas Di Ponegoro Semarang, 2017.
- Philip Henslowe. *Public Relation Untuk Bisnis*. Jakarta: Lembaga PPM, 2000.
- Ridendi, Ropi. “Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Polsek Jangkat Kabupaten Merangin.” Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Roslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.
- Ruslan, Rosadi. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2003.
- Ruzaimah, Cut Desi. “Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi.” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- Sah4347. “Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri Lebih Tinggi Dari 8 Lembaga Lainnya.” Tribata News, n.d.
- Syahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Kbm Indonesia, 2021.
- Thaib, Erwin Jusuf. *Problematika Dakwah Di Media Sosial*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia, 2002.
- Varinder Taprial dan Priya Kanwar. *Understanding Social Media*. London: Ventus Publishing ApS, 2021.
- Yulianita, Neni. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam, 2007.