

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Prosesnya hubungan masyarakat menjadi pusat informasi resmi bagi suatu instansi dengan mengkomunikasikan dan menanggapi suatu masalah kepada publik atau pemangku kepentingan. Berbicara tentang kehumasan tentunya tidak terbatas ruang lingkupnya, karena kepemilikan humas tidak hanya dibutuhkan oleh otoritas lokal seperti kantor gubernur, kantor bupati/walikota atau instansi sejenis, tetapi juga di lingkungan militer dan kepolisian. Dalam sistem kepolisian Indonesia, bidang kehumasan sering disebut sebagai Kepala Departemen Humas Kepolisian Indonesia (Humas Polri), dalam hirarki kepolisian ada polisi daerah (Polda) lalu ada polisi resor (Polres) dan Polisi Sektor (Polsek). bidang hubungan masyarakat disebut kepala divisi Humas dan seterusnya.

Kejadian-kejadian yang tidak mengenakan bahkan merugikan masyarakat di wilayah Bandung Kidul masih ditemukan, adanya pungutan liar yang dirasakan oleh masyarakat, pencurian yang masih kerap terjadi dan geng motor yang berkeliaran yang berdampak kepada situasi di masyarakat, keresahan dan adanya kekhawatiran masyarakat Bandung Kidul. Kejadian seperti ini tidak boleh di biarkan begitu saja karena akan memiliki pengaruh kepada citra dan reputasi kepolisian.

Citra dan reputasi tentunya banyak di pengaruhi oleh faktor-faktor, salah satunya melalui kinerja personel kepolisian itu sendiri baik dalam melakukan pelayanan, mengayomi dan melindungi. Tiga nilai-nilai tersebut harus di laksanakan sebagaimana mestinya apabila salah satu dinilai tidak berjalan dengan baik, baik itu melayani masyarakat, mengayomi atau bahkan melindungi akan sangat merugikan citra dan reputasi Polsek Bandung Kidul.

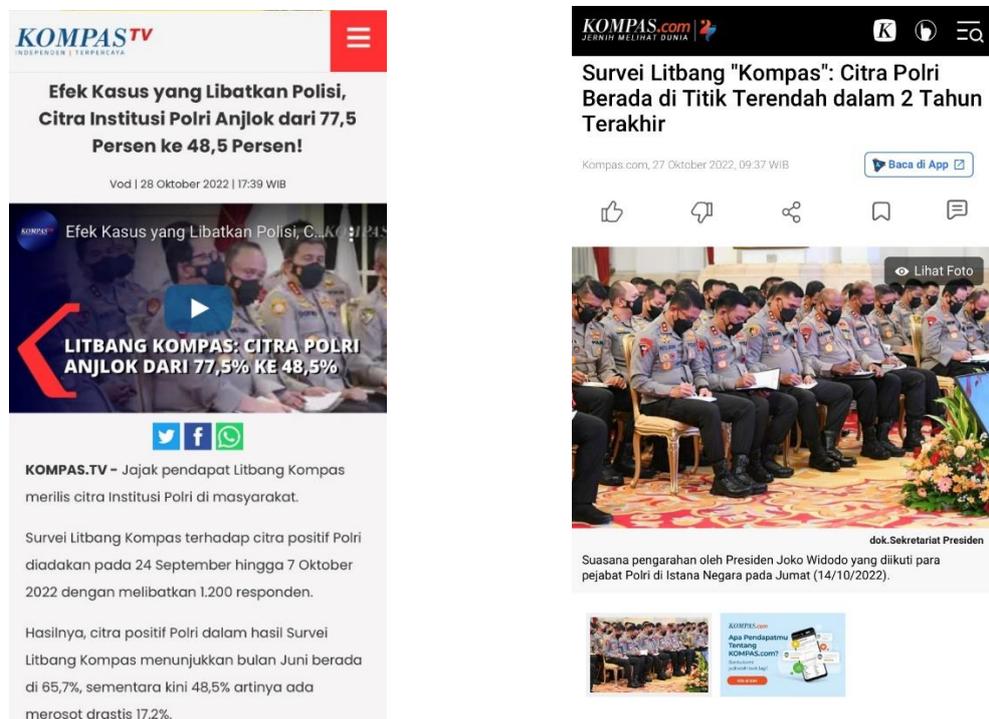
Melakukan pelayan kepada masyarakat harusnya dilakukan dengan sungguh-sungguh dan tulus oleh personel kepolisian, saat masyarakat melakukan laporan kehilangan ataupun memerlukan surat-menyurat yang di haruskan mengurus ke Polsek. Begitu pula dengan mengayomi dan melindungi masyarakat personel kepolisian khususnya Polsek Bandung Kidul dalam melaksanakan tugasnya harus dengan sungguh-sungguh dan penuh dedikasi agar masyarakat dapat merasakan apa yang diberikan oleh institusi Polri.

Adanya pungutan liar yang masih kerap terjadi di wilayah bandung kidul membuat masyarakat resah, karena kegiatan ini rutin dilakukan oleh beberapa kelompok. Dimana pungutan liar ini sifatnya iuran wajib dengan berbagai macam alasan untuk meminta sumbangan. Pungutan liar juga mamatok nominal yang harus diberikan oleh warga atau masyarakat di wilayah Polsek Bandung Kidul.

Selain pungutan liar adanya geng motor yang masih ditemukan di wilayah hukum Polsek Bandung Kidul membuat masyarakat menjadi was-was, bukan tanpa alasan, geng motor yang berkeliaran di jalan terkadang dapat membahayakan karena biasanya geng-geng motor tersebut berkumpul bukan untuk melakukan kegiatan yang positif tetapi sebaliknya bahkan dapat menyebabkan keributan antar kelompok.

Kejadian yang menimpa institusi kepolisian akan memiliki dampak terhadap citra dan reputasi Polri, kejadian yang merugikan Polri baik dari kinerja pelayanan kepada masyarakat ataupun dengan adanya kasus tindak kriminal baik itu berat ataupun ringan. Butuh usaha dan kerja keras tentunya untuk menekan angka kriminalitas yang terjadi dan tentu saja tidak hanya segelintir personel atau Kapolsek saja tapi perlunya sinegritas internal Polsek dari pucuk pimpinan hingga personel yang di lapangan agar dapat memberikan pelayanan, pengayoman dan perlindungan kepada masyarakat dengan maksimal.

Tentu saja kejadian dan perkara yang merugikan institusi polri akan berpengaruh terhadap Polri khususnya di wilayah Bandung Kidul itu sendiri. Melihat atas kejadian apa yang terjadi di wilayah Bandung kidul dan menimpa Kepolisian RI yang berdampak terhadap turunya citra Kepolisian dan kepercayaan masyarakat terhadap Polisi, tentu diperlukannya aktivitas-aktivitas yang sifatnya mendekatkan diri kepada masyarakat demi membangun citra dan reputasi kepolisian sesuai yang diharapkan oleh institusi.



Gambar 1.1 Berita Turunya Citra Kepolisian
(Sumber: Laman berita Kompas TV dan Kompas.com)

Seperti apa yang disampaikan oleh Kapolri dalam berita Kompas TV dan berdasarkan survei litbang Kompas, polri menyadari atas apa yang sedang terjadi dan begitu juga dengan dampak yang insitansi rasakan, citra yang menurun dan juga dengan kepercayaan publik. Tidak lama Kapolri dan anggotanya dipanggil untuk menghadap presiden usai bertemu dengan presiden Kapolri memastikan Polri untuk bertransformasi menjadi lebih baik salah satunya dengan cara melakukan pendekatan pendekatan

persuasif kepada masyarakat, personel kepolisian berbaaur ditengah masyarakat agar publik merasa dekat dengan personel Polisi.

Sebagai bagian dari kegiatan Humas tugas dan fungsinya harus konsisten dijalankan setiap saat. Perkembangan kehumasan (humas) menjadi penting saat ini. Humas harus diarahkan pada satu arah agar tidak terjadi konflik atau keasalahpahaman antara pimpinan dan bawahan dalam pelaksanaannya, karena dalam institusi Polri “siapa, berbuat apa dan bertanggung jawab kepada siapa”. Fungsi Humas kepolisian di lingkup Polsek Bandung Kidul dalam menjalankan tugas dan fungsinya memelihara stabilitas, keamanan melalui pesan-pesan, dan ketertiban masyarakat guna menciptakan dan memelihara kondisi yang kondusif melalui cara-cara persuasif.

Cara-cara persuasif yang dilakukan oleh kepolisian salah satunya melalui kegiatan bintanga sambang, kegiatan bintanga sambang rutin dilaksanakan sebagai upaya untuk mendekatkan diri kepada tokoh agama, tokoh masyarakat dan tokoh lainnya dan juga warga masyarakat untuk memberikan pesan-pesan dan himbauan keamanan ketertiban masyarakat. Personel kepolisian terjun langsung kelapangan bertemu dengan tokoh-tokoh serta masyarakat agar terciptanya rasa aman situasi kondusif dan tersampainya informasi.¹

Komunikasi bisa dikatakan sebagai jembatan antara sebuah instansi dan masyarakat dalam memberikan informasi juga menyampaikan pesan yang diinginkan dengan landasan tujuan di instansi tersebut. Dengan komunikasi yang memiliki tujuan, akan membantu masyarakat mudah memahami tentang kebijakan serta isi informasi yang akan ataupun sedang berlangsung. Pesan yang baik disampaikan kepada masyarakat dapat membantu membangun citra dan reputasi terhadap instansi tersebut. Berusaha membangun citra dan reputasi institusi yang sangat besar tentu tidaklah mudah, membutuhkan usaha dengan sangat sungguh-sungguh agar berhasil memberikan citra yang diharapkan serta menghasikan reputasi Kepolisian yang diinginkan.²

Proses membangun citra dan reputasi tersebut tugas Humas dan tentunya seluruh personel kepolisian, untuk merangkul masyarakat dalam program-program yang dicanangkan dari pusat Polri hingga Polsek dengan melibatkan seluruh unit termasuk Humas. Pendekatan-pendekatan kepada masyarakat melalui tokoh masyarakat, tokoh agama serta langsung ke masyarakat untuk selalu menjaga keamanan dan ketertiban. Diharapkan dengan adanya upaya yang dilakukan Humas akan membangun citra dan reputasi yang ada pada masyarakat serta lebih mendekatkan jarak antara polisi dan masyarakat sehingga polisi tidak dipandang sebagai figur yang sulit dipercaya dan otoriter. Dalam membangun citra dan reputasi tersebut Polsek Bandung Kidul berupaya meningkatkan kualitas personil anggotanya. Pembinaan mental dan pembinaan disiplin anggota selalu ditekankan oleh pimpinan

¹ Angraini, D. 2017 Optimalisasi Sambang Door To Door Oleh Bhabinkamtibnas Untuk Mencegah Tindak Pidana Curanmor di Wilayah Hukum Polsek Tahunan Polres Jepara. *Advice in Police Scuene Research Journal* 1(4): 1323-1324

² Andi Muhyiddin, *Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul #PercumaLaporPolisi*. Volume 6, Jurnal Pendidika Tambusai, Tahun 2022, Hal. 9181

diharapkan bahwa anggota Polsek dapat menjadi contoh dimasyarakat untuk taat hukum.³

Konsekuensi ini harus menjadi komitmen bersama, sebab dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian di Negara Republik Indonesia Pasal 2 disebutkan, salah satu fungsi kepolisian pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Namun fungsi ini ternyata tidak semua masyarakat mempersepsikan secara seragam dalam memandang tugas dan fungsi pokok kepolisian. Sehingga upaya menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif sebagai salah satu tugasnya kurang menjadi perhatian positif dari masyarakat.⁴

Pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat tidak melulu tentang mengurus surat menyurat tetapi juga bagaimana personil kepolisian dapat memberikan perlindungan dan pelayanan baik secara administrasi ataupun penyampaian informasi kepada masyarakat.melaksanakan tugas dan fungsi kepolisian itu sendiri dengan melaksanakan tugas-tugas dengan baik tanpa disadari setiap personel membantu dalam membangun citra dan reputasi kepolisian khususnya di Polsek Bandung Kidul.

Humas Polsek Bandung Kidul dalam aktivitas publikasinya di salah satu media sosial dapat dilihat sering dan rutin menyebar luaskan kegiatan-kegiatan baik itu kepolisian republik Indonesia atau personel Polsek Bandung Kidul itu sendiri. Dalam peraturan kepala divisi hubungan masyarakat Polri terdapat informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca serta disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.

Tercorengnya marwah dan wibawa aparat hukum Kepolisian Republik Indonesia karena oknum-oknum dibadan Polri, tentunya akan berdampak bagi perkembangan keharmonisan antara personel polsek dan masyarakatnya itu sendiri. Masyarakat menginginkan reformasi yang akan menghasilkan masyarakat madani dan kesemua itu dilimpahkan kepada Polsek. Adanya perbedaan pandangan antara polsek dan masyarakat harus menjadi tugas dan kerja keras Humas Polsek Bandung Kidul dan tentunya seluruh personel Polsek dalam meyakinkan publik terhadap keberadaan Polsek sekaligus didukung oleh bentuk sikap personel kepolisian dalam bertugas. Harapan yang besar kepada aparat Polsek Bandung Kidul untuk konsisten dan berdedikasi dalam menjalankan tugas dan usahanya untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, Peneliti tertarik untuk mengetahui tentang proses aktivitas Humas, citra dan reputasi, pesan yang disampaikan kepolisian terhadap

³ Hesti Rahmawati, Strategi Humas Polres Wonogiri (Deskriptif Kualitatif Devisi Humas Polres Wonogiri Dalam Memerbaiki Citri Polisi Terhadap Kasus Tertangkapnya Anggota Polres Wonogiri Memakan Narkoba), dalam Skripsi (Surakarta : Program Sarjana Sarjana Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika, 2018) hlm, 1.

⁴ Christina,Aleida Tolan, Elfie Mingkid, dan Edmon Royan Kalesaran, Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malayang, Kota Manado, Dalam Jurnal Acta Diuma. Vol VI. No 1. 2017

masyarakat dan implementasi dan pemlihinan media komunikasi dalam menyampaikan dan penyebaran informasi oleh personel kepolisian Polsek Bandung Kidul. Maka peneliti tertarik untuk membahas secara mendalam penelitian dengan judul “Aktivitas Humas Membangun Citra dan Reputasi Kepolisian Di Polsek Bandung Kidul Melalui Kegiatan Bintara Sambang”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini membahas tentang permasalahan citra dan reputasi yang terdapat pada Polsek Bandung Kidul yang telah disusun sebagai berikut.

1. Bagaimana aktivitas Humas membangun citra dan reputasi melalui kegiatan bintara sambang dan mengapa perlu dilakukan?
2. Pesan apa yang disampaikan kepada masyarakat melalui kegiatan bintara sambang dan mengapa perlu disampaikan?
3. Bagaimana proses pelaksanaan kegiatan bintara sambang di lapangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memiliki tujuan penelitian agar penelitian tidak keluar jalur dari fokus permasalahan dan memiliki arah. Berikut tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui aktivitas Humas melalui kegiatan bintara sambang dalam membangun citra dan reputasi Kepolisian di Polsek Bandung Kidul.
2. Mengetahui pesan yang disampaikan kepada masyarakat melalui kegiatan bintara sambang apakah pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan di implementasikan dalam kegiatan sehari-hari atau sebaliknya masyarakat melihat pesan-pesan yang disampaikan oleh personel Polsek Bandung Kidul dilihat tidak diperlukan.
3. Melihat secara langsung kegiatan bintara sambang dilapangan dan cara penyampaian informasi kepada masyarakat di wilayah Polsek Bandung Kidul serta bagaimana personel kepolisian Polsek Bandung Kidul melaksanakan tugasnya di lapangan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini juga diharapkan dapat mencapai kegunaan yang bersifat teoritis maupun praktis:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini menjadi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar S.I.Kom pada prodi Digital Public Relations dan penelitian ini dapat memberi masukan kepada instansi dalam proses pelaksanaan kegiatan bintara sambang kedepannya dengan tujuan peningkatkan kualitas pelayanan dan memaksimalkan kinerja personel Polsek Bandung Kidul. Penelitian ini dapat menjadi cermin dari apa yang telah dilakukan personel Polsek Bandung Kidul dalam membangun citra dan reputasi namun tidak hanya untuk instansi kepolisian penelitian ini juga dapat digunakan instansi lain, organisasi hingga kelompok masyarakat dalam membangun citra dan reputasi.

1.4.2 Kegunaan teoritis

Dari aspek teoritis penelitian ini memiliki manfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan bagaimana membangun citra dan reputasi, menambah wawasan penulis dalam mengembangkan teori dan praktik dalam ilmu kehumasan selain itu dapat memberikan pengetahuan bagaimana sebuah instansi memiliki tujuan utama dalam melakukan penyebaran informasi melalui kegiatan bintara sambang agar dapat membangun citra dan reputasi.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Polsek Bandung Kidul JL. Batununggal No.06, Batununggal, Kec. Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40266.

NO	Kegiatan	Bulan					
		Oktober	November	Desember	Januari	February	Maret
1	Mencari topik penelitian, Menemukan kasus penelitian dan mencari referensi						
2	Pra penelitian, Pencarian data awal, observasi						
3	Pengumpulan teori sebagai kajian konseptual, penyusunan tinjauan Pustaka						
4	Metode penelitian, Peneliti Lapangan, wawancara narasumber, pengumpulan data						
5	Proses analisis, pengolahan data, penyusunan hasil dan pembahasan						

6	Penulisan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian						
---	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat mempermudah dalam memberikan arah dan gambaran materi didalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu peniliti Menyusun sistematika penulisan.

Bab pertama membahas pendahuluan, Berisi tentang latar belakang yang memiliki hubungan dengan topik penelitian, permasalahan penelitian seperti tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini, manfaat penelitian yang memberikan hal positif dari penelitian ini dan sistematika penulisan penelitian yang berfungsi sebagai acuan dari penulisan ini.

Pada Bab selanjutnya membahas tinjauan pustaka, serta kerangka konseptual beserta landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, kajian konseptual dan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian ini dan kerangka pemikiran.

Di Bab ketiga ini memiliki isi metode penelitian didalamnya mencakup paradigma penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, definisi konsep, unit analisis, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

Setelah bab III di bab IV membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi bagaimana hasil penelitian yang di analisis serta pembahasan yang dikaitkan dengan teori, konsep, model yang berkaitan untuk mendapatkan hasil yang sesuai berdasarkan penelitian dan teori atau konsep yang digunakan.

Untuk bab kelima yaitu bab terakhir yang membahas atau menjelaskan simpulan dan saran. Berisi simpulan dari penelitian ini dan saran-saran yang akan diberikan kepada instansi dan penelitian selanjutnya.