

BAB IV

PEMBAHASAN

PERAN HUMAS POLRES SEMARANG DALAM

MENJAGA CITRA POLISI PELINDUNG DAN PENGAYOM MASYARAKAT

Pada bab ini penulis akan membahas dan menganalisis mengenai peran humas polres semarang dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat kemudian di kaitkan dengan konsep teori dari para ahli.

Menurut Ruslan (2012:341) Humas yang terdapat di instansi pemerintah lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Humas pada institusi pemerintahan cenderung menekankan pada pelayanan publik karena di Indonesia semua instansi dan lembaga pemerintahan dibuat untuk melayani rakyatnya. Disini polres semarang sebagai lembaga penegak hukum dan pengayom masyarakat tentunya wajib melayani masyarakat dengan baik.

Menurut Ruslan, (2002:29) *Public relations* sangat penting bagi perusahaan karena public relations merupakan jembatan penghubung antara perusahaan dengan publiknya. Perusahaan harus menjaga hubungan baik dengan publiknya karena kepercayaan publik pada perusahaan sangat mempengaruhi kesuksesan dari sebuah perusahaan.

Peran humas dalam sebuah institusi tidak hanya membina hubungan baik dengan masyarakat untuk menciptakan citra positif bagi institusinya, namun humas juga berperan dalam membantu menyelesaikan permasalahan institusi dengan strategi yang dimiliki. Strategi yang dimiliki humas dalam suatu institusi akan memberikan dampak yang sangat penting dalam pembentukan citra sebuah institusi. Citra merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah institusi atau perusahaan karena dengan citra dalam sebuah institusi atau perusahaan akan di jadikan tolak ukur kesuksesan dari perusahaan tersebut.

Menurut Kasali (2003:28) citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menghasilkan citra yang tidak sempurna.

Humas dalam menjaga dan meningkatkan citra institusinya tentunya melalui berbagai aktifitas atau kegiatan yang sudah terencana untuk menjalin hubungan dengan masyarakat dengan tujuan agar citra positif institusinya terjaga atau bahkan meningkat di masyarakat. Seperti halnya polres semarang sebagai salah satu institusi pemerintah yang bergerak dibidang penegak hukum juga terdapat divisi humasnya. Setelah beberapa waktu lalu muncul pemberitaan negatif yang menyeret nama polres semarang yaitu tentang oknum polisi Polres Semarang yang di tangkap, hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap citra polres semarang. Untuk memulihkan kembali citra institusinya,

Berikut penjelasan mengenai peran humas Polres Semarang dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat yang akan di paparkan oleh penulis :

4.1 Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar Public Relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar *Public Relations* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya.

Dalam hal ini humas harus bisa menjadi seorang dokter yang bisa menyembuhkan pasiennya. Hasil temuan penulis di polres semarang tentang penasehat ahli atau *expert prescriber*. Humas polres seharusnya memberikan saran – saran program kegiatan tentang pembentukan citra polisi itu sendiri. Dan humas polres harus terjun secara langsung untuk melakukan riset. Dengan riset tersebut. Humas Polres Semarang bisa memberikan saran – saran kepada pimpinan. Dalam menyusun kegiatan – kegiatan di polres tidak hanya menunggu bola. Ibaratnya humas polres harus memegang kendali dalam pembentukan citra Polres Semarang tersebut.

Dalam hal ini seharusnya humas polres harus menyediakan obat – obatan sebelum polres semarang sakit. Yaitu humas harus siap sedia mencari tahu citra polres semarang itu berada dimana. bukan hanya mengandalkan riset dari pusat

yaitu kompolnas. Bila humas menunggu hasil riset kompolnas dan menunggu complain – complain dari masyarakat. Humas akan kesulitan membuat program – program kegiatan polres semarang tidak bisa menjadi dokternya. Kalau menunggu seperti itu kemungkinan besar humas bakal kesulitan menentukan langkah.

Humas polres harus segera berbenah diri atau merevolusi diri tidak hanya berpegang pada SOP humas polres. Humas polres harus tau apa itu public relations yang sebenarnya. Mereka harus menjalankan tugas sebagaimana menjadi humas. Walaupun di SOP tidak ada humas polres seharusnya tetap menjalankan peran humas yang semestinya. Bukan terus berpegang dengan SOP humas polres. Mungkin humas polres harus memberikan saran kepada pimpinan untuk berbenah atau merevolusi humas menjadi humas yang semestinya.

Humas Polres Semarang harus berbenah seperti yang di katakana oleh staff humas polres semarang. Penambahan SOP sangat perlu sebenarnya karena dengan riset kita bisa menentukan langkah – langkah selanjutnya apakah humas itu perlu penambahan struktur cara mengatasi masalah – masalah. Dan untuk mengetahui citra polisi sekarang itu seperti apa, apakah buruk atau baik.

4.2 Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi Public Relations bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang

diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dan mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Dalam hal ini humas harus menjadi jembatan antara pimpinan dengan public internal dan pimpinan dengan public eksternal. Bukan hanya public internal saja yang di jembatani kepada pimpinan tetapi public eksternal pun juga harus di perhatikan. Public eksternal sngat berpengaruh dalam pembentukan citra kepolisian. Dengan begitu humas harus lebih memperhatikannya. Walaupun di fungsi yang lain ada yang selalu terjun ke masyarakat secara langsung. Humas juga harus ikut membantu dalam mendengarkan keluhan – keluhan yang di public eksternal. Bukan hanya menanyakan kepada sat binmas, bhabinkabtipmas dan PEMDA.

Dari hasil temuan penulis melalui wawancara. Penulis mendapatkan informasi dari salah satu bhabinkabtipmas. Mengatakan bahwa belum pernah mas, karena bila saya menanyakan itu ke masyarakat pasti mereka beranggapan saya menanyakan diri saya (polisi) sendiri. Karena tugas pokok bhabinkabtipmas itu memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat. Selain itu peran bhabinkabtipmas itu *tupoksi* (tugas pokok fungsi polri) yaitu memelihara keamanan ketertiban masyarakat dan menegakan hukum. Dalam pernyataan

tersebut bisa di simpulkan bhabinkabtipmas bukan jembatan yang ideal untuk public eksternal mereka hanya menjalankan tugas seperti penyuluhan, pembinaan dan tugas pokok fungsi polri yaitu memelihara keamanan, ketertiban masyarakat dan menegakan hukum.

Jembatan yang paling ideal dalam menjangkau public eksternal sebenarnya. bukan hanya di berikan ke fungsi yang lain yang tidak tau peran public relations atau humas yang sebenarnya. dalam hal ini humas harus terjun langsung ke masyarakat bukan hanya menutup mata dengan dalih sudah ada yang mejalankan tugas tersebut. Paling tidak humas melakukan koordinasi bila tidak bisa menjalankan peran humas fasilitator komunikasi. Seperti memberikan pengetahuan kepada para bhabinkabtipmas. Bukan hanya saling lempar dan terkesan di biarkan.

4.3 Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi Public Relations dalam proses pemecahan persoalan Public Relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Dalam hal ini humas juga harus menangani persoalan krisis. Humas bisa sebagai posisi yang netral. Bagian humas bisa menasehati pimpinan dalam

pengambilan keputusan dan memberikan masukan ataupun saran untuk mengatasi masalah yang sedang di hadapi.

Dari hasil temuan penulis di lapangan setelah melakukan wawancara sangat berbeda sekali. Menurut bagian humas problem solving merupakan tugas dari bhabinkabtipmas atau sat binmas. Disini saya mencoba mencari tahu bagaimana kerja dari sat binmas atau bhabinkabtipmas. Setelah melakukan wawancara bhabinkabtipmas ini terkesan menunggu bola dalam mengatasi permasalahan – permasalahan yang ada di masyarakat. Mereka menunggu kalau ada laporan masuk baru melakukan pendekatan ke sana. Di samping itu tugas bhabinkabtipmas melakukan penyuluhan, dan membina masyarakat. Menurut informasi yang saya dapatkan satu desa ada satu bhabinkabtipmas. Menurut saya personil yang sangat banyak. Untuk bagian sat binmas ini berbanding terbalik untuk bagian humas polres cuma ada 6 orang dan di tuntut melakukan peliputan semua kegiatan yang ada di polres maupun polsek.

Dari temuan tersebut penulis memberikan saran alangkah baiknya bagian sat binmas dan bagian humas melakukan koordinasi untuk melakukan pemecahan masalah – masalah tentang Polres Semarang dari wawancara 2 narasumber masyarakat kita bisa mengetahui bahwa intitusi polri masih banyak kekurangan. Mereka masih mengeluhkan kinerja kepolisian yang masih menerima suap, menerima pungli, kurang ramah, pelayan yang belum sesuai prosedur dan lainnya. Tetapi 2 narasumber yang saya wawancara enggan melakukan complain kepada

pihak kepolisian dengan alasan. Pihak kepolisian kurang memberikan respon bila di complain dari media sosial. Dengan permasalahan tersebut seharusnya bagian humas dan bhabinkabtipmas harus mendengarkan keluhan –keluhan masyarakat. Tidak hanya menunggu complain saja yang datang baru menyelesaikannya.

4.4 Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan communication technician ini menjadikan praktisi Public Relations sebagai journalist in resident yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan metode of communication in organization.

Humas Polres Semarang disini sudah melakukan tugas baik menurut penulis. Disini humas Polres Semarang memakai media – media yang beragam mulai dari media sosial, media online, poster, baliho, stiker, exbanner, banner, standing banner, majalah internal, pers release, pers conference, media gathering, media visit, sosialisasi masyarakat, penyuluhan, pameran, talkshow radio, talkshow tv, roadshow sekolahan, roadshow kampus dan lainnya.

Humas polres semarang sudah menggunakan baliho, stiker, exbanner dan standing banner bisa di lihat di depan Polres Semarang ada baliho besar yang di gunakan oleh humas Polres Semarang, benner, exbanner, dan standing banner juga di gunakan oleh Polres Semarang untuk memberikan informasi tentang rambu, peraturan, himbauan, prosedur, visi, misi, dan lainnya bisa kita lihat di polres, polsek, sat lantas dan di jalan ada banyak yang bisa kita temui.

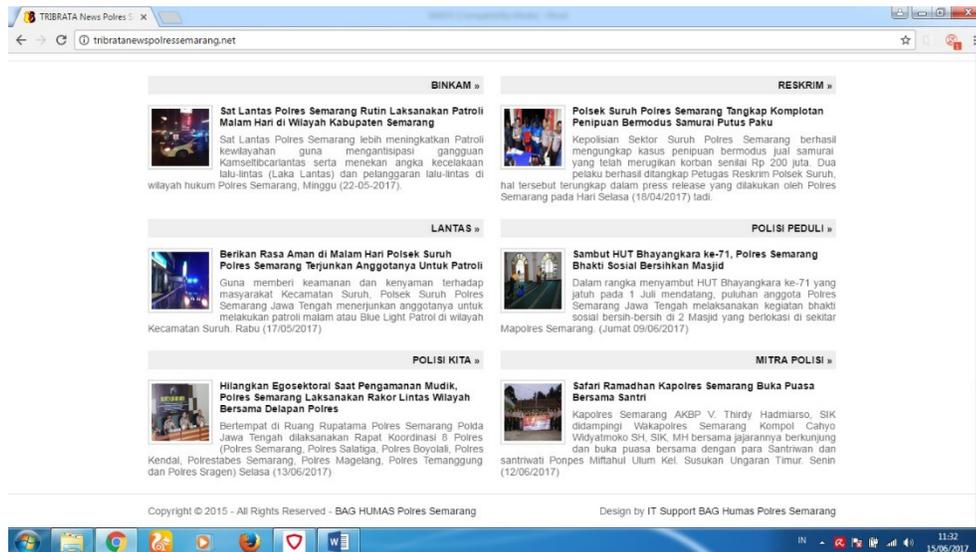
Untuk media lain yang di gunakan oleh Polres Semarang seperti press release, press conference, media gathering, media visit itu juga digunakan oleh polres semarang bisa kita lihat di website Polres Semarang. Yaitu tribratanewspolressemarang.net di situ kita bisa melihat bahwa hasil kegiatan yang pernah dilakukan oleh Polres Semarang di posting di website tersebut.



Gambar 4.1 Press Conference Pengungkapan Kasus

Dalam gambar di atas pihak kepolisian memberikan informasi tentang pengungkapan kasus yang di gelar di polres semarang dalam pers conference. Pihak humas memberikan fasilitas informmiasi bagi rekan wartawan wilayah kab. Semarang.

Selain itu website tribratanewspolressemarang.net juga memberikan infomasi kegiatan kepolisian polres Semarang.



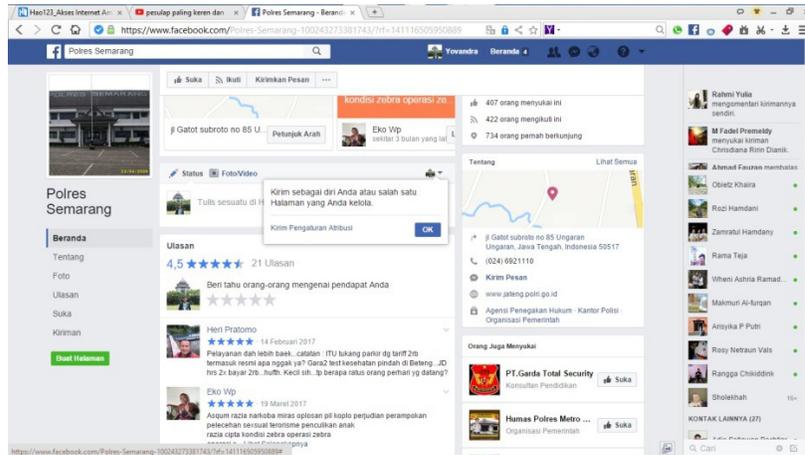
Gambar 4.2 Kegiatan yang dilakukan oleh Polres Semarang

- BINKAM (Badan Pembinaan Keamanan) disitu ada “berikan rasa aman di malam hari polsek suruh polres semarang terjunkan anggotanya untuk patroli”.
- LANTAS (Lalu Lintas) disitu ada “sat lantas polres semarang rutin laksanakan patrol malah hari di wilayah kab. Semarang”.
- RESKIM (Reserse Kriminal) disitu ada “polsek suruh polres semarang tangkap komplotan penipu bermodus samurai putus paku”.
- POLISI KITA disitu ada “hilangkan ego sektoral saat pengaman mudik, polres semarang laksanakan rakor lintas wilayah bersama delapan polres”.

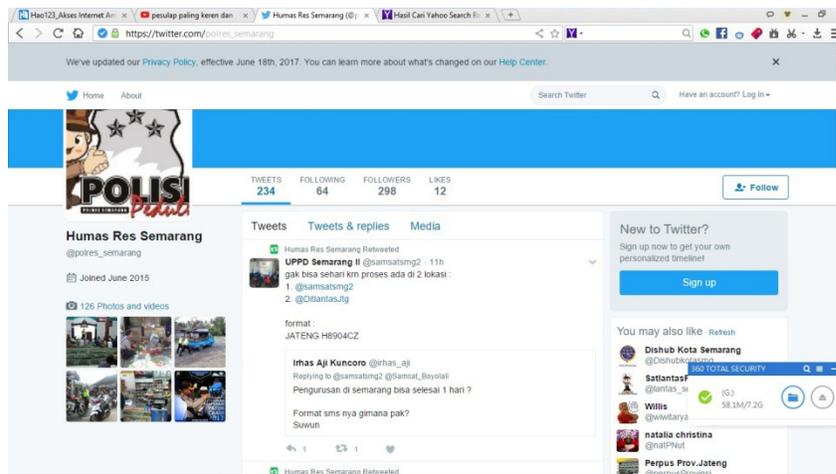
- POLISI PEDULI disitu ada “sambut hut bhayangkara ke-71, polres semarang bakti sosial bersih masjid”
- MITRA POLISI disitu ada “safari ramadhan kapolres buka puasa bersama santri”

Sebenarnya masih banyak lagi kegiatan kepolisian polres semarang yang ada di website tribratanewspolressemarang.net karena website tersebut selalu di gunakan oleh humas polres semarang. Sebagai mana mestinya humas polres semarang selalu memberikan informasi di website tersebut dan sekarang web tersebut bisa di gunakan untuk membuat sim online yaitu program baru dari kepolisian tentang pembuatan sim online untuk menghilangkan terjadi nya pungli yang ada di kepolisian.

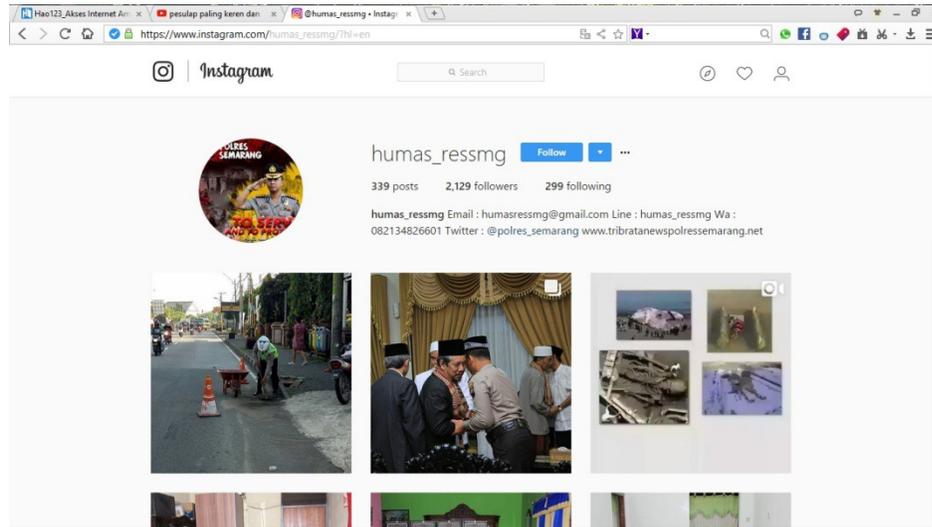
Selain itu kepolisian polres semarang juga masih menggunakan media sosial yaitu facebook, twitter, instagram, whatsapp dab BBM.



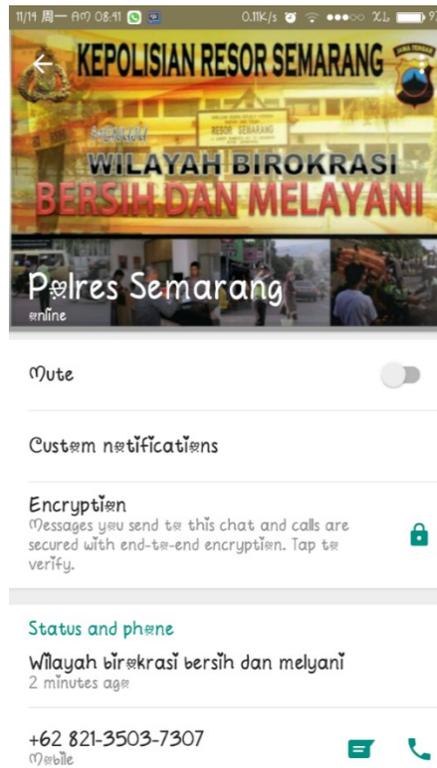
Gambar 4.3 Facebook Polres Semarang



Gambar 4.4 Twitter Polres Semarang

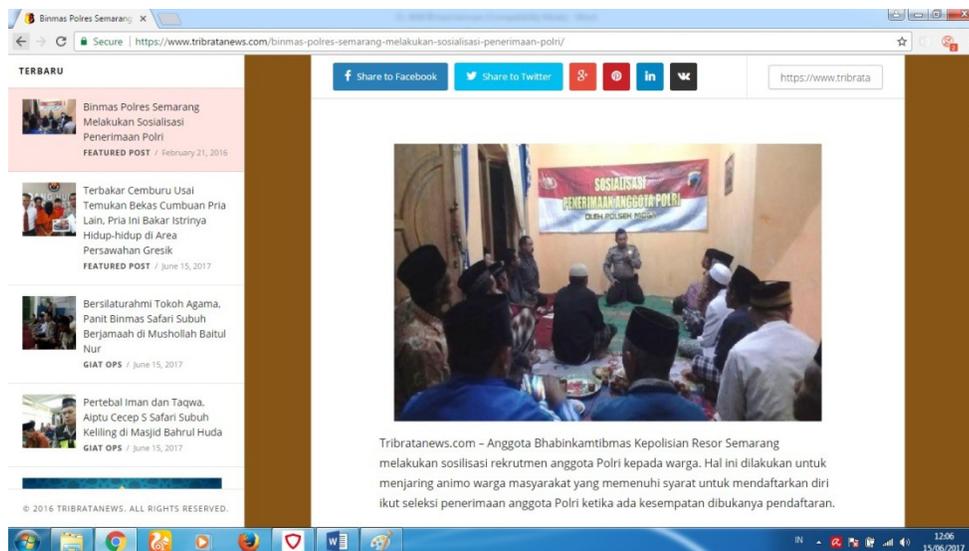


Gambar 4.5 Instagram Polres Semarang



Gambar 4.6 Whatsapp Polres Semarang

Selain itu ada juga media lain yang di gunakan talkshow radio dan talkshow televisive seperti yang di katakana oleh staff humas Polres Semarang “Talkshow kita ada sebulan sekali untuk bagian humas untuk polres sebenarnya tiap minggu tapi kita bagi perbagian biar gak bosen.minggu pertama bisa *sat lant*as dulu minggu selanjutnya *sat binmas* begitu seterusnya.kalau humas bulan ini di radio serasi tanggal 19 hari senin. Yang tiap minggu di radio rasikafm kalau talkshoow televisive juga ada di wafatv”. Selain itu humas juga berkerja sama dengan fungsi lain dalam hal sosialisasi dengan mesyarakat.



Gambar 4.7 Sosialisasi Kepada Masyarakat

Kita bisa melihat dari gambar di atas bahwa polres semarang juga melakukan sosialisasi dengan masyarakat. Dalam hal ini humas dan sat bin binmas memberikan sosialisasi tentang recruitmen anggota kepolisian kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut di tujukan bagi yang memenuhi syarat dan mau menjadi polisi agar mendaftarkan diri.

Humas Polres Semarang belum secara optimal melakukan peran humas yang semestinya. Dalam temuan humas polres hanya melakukan peran humas sebagai teknisi komunikasi (*Communications Technician*) saja. Sedangkan Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*) belum dilakukan, Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), dan Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) humas polres beranggapan adalah tugas dari bagian *sat binmas*. Media – media yang di gunakan oleh polres semarang sangat beragam. Dengan sosialisasi secara langsung ke masyarakat mungkin masyarakat bisa lebih tahu kemana masyarakat mencari informasi polres semarang. Dalam penggunaan media online dan media sosial humas polres semarang selalu memantau media tersebut. Terutama media sosial facebook humas harus membalas kiriman – kiriman di dinding facebook. Tidak hanya menyebarluaskan informasi saja tetapi juga harus menganggapi kiriman – kiriman dan komentar dari warga masyarakat pengguna medsos tersebut.