

**SKRIPSI**

**FUNGSI *PUBLIC RELATION* POLRESTABES MAKASSAR DALAM  
EMBANGUN CITRA POLISI**



**IRFANI RUSLI**

Nomor Induk Mahasiswa: 105611106519

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Fungsi *Public Relation* Polrestabes Makassar  
Dalam Membangun Citra Polisi

Nama Mahasiswa : Irfani Rusli

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106519

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hafiz Elfiansyah P, S.T., M.Si**



**Riskasari, S.Sos., M.AP**

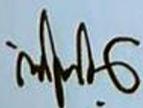
Mengetahui:

Dekan

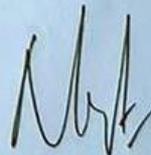
Ketua Program Studi

Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Ilmu Administrasi Negara



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM : 730727



**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM : 99174

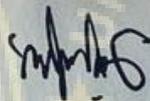
## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0159/FSP/A.4- II /V II/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 02 Agustus 2023.

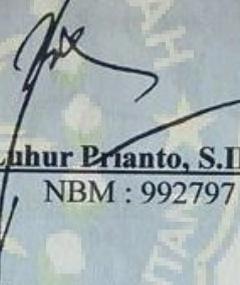
Mengetahui :

Ketua

Sekretaris



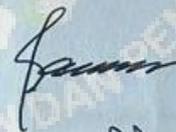
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM : 730727



**Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**  
NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

(  )

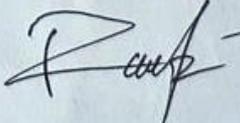
2. Dr. Hafiz Elfiansyah P, S.T., M.Si

(  )

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

(  )

4. Riskasari, S.Sos., M.AP

(  )

## ABSTRAK

### **IRFANI RUSLI 2023, FUNGSI PUBLIC RELATION POLRESTABES MAKASSAR DALAM MEMBANGUN CITRA POLISI.**

(Dibimbing oleh Hafiz Elfiansyah dan Riska Sari)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tindakan humas Polrestabes Makassar hingga ia dapat membentuk citra positif terhadap lembaga instansi tersebut, untuk mengetahui peluang dan tantangan humas Polrestabes Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang dimana peneliti membutuhkan referensi data seperti observasi dan wawancara terhadap informan, baik referensi terhadap buku kepustakaan untuk tinjauan teoritis, baik tinjauan observasi langsung ke lapangan agar data yang didapatkan sangat kuat dan akurat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan Aktivitas Humas Polrestabes Makassar dalam membangun citra polisi baik di dalam instansi maupun diluar instansi yakni humas berupaya memberikan informasi terkait kegiatan Polrestabes Makassar, mengoptimalkan pelayanan yang buruk terhadap kritikan publik dari segi internal dan eksternal agar terciptanya *feedback* yang berupa citra. Humas Polrestabes Makassar berupaya memaksimalkan kinerja kerjanya, pergerakan humas berupaya memberikan yang terbaik oleh masyarakat, informasi, pelayanan, kerjasama dari berbagai media dan instansi lain serta sosialisasi terhadap masyarakat salah satu dampak yang baik terhadap bentuk dukungan yang mendasar dalam upaya membangun citra.

Kata Kunci : Fungsi, *Public Relation*, Citra

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah yang tidak ternilai sehingga skripsi ini dapat diselesaikan meskipun dalam bentuk sederhana.

Skripsi ini diajukan kepada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 (Strata 1). Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, baik secara moral maupun material.

Oleh karena itu dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* karena atas berkat nikmat dan izinnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga kepada orang tua saya yang telah mendukung sepenuhnya dengan cucuran keringat dan air mata serta doa dan pengorbanan yang tak ternilai yang sampai kapanpun penulis tidak akan mampu membalasnya. Sembah sujud ananda untuk meminta maaf karena seringnya menyusahkan, merepotkan serta melukai perasaan ibu tercinta Hajrah dan ayah Rusli Yusuf. Terimakasih juga kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Dr. Nur Wahid., S.Sos.,M.Si selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak DR. Hafiz Elfiansyah Parawu, M.Si selaku Pembimbing I dan Riska Sari, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan fikirannya untuk membimbing hingga skripsi ini sempurna.
5. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan baik moral ataupun material.

7. Kepada ketiga saudara kandung saya Haryanti, Haryanto dan Irfandy Rusli yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada bapak Lando K. Sambolangi selaku Kasi Humas Polrestabes Makassar beserta anggota-anggotanya yang telah kerja sama dalam membantu memberikan informasi kepada penulis selama penelitian berlangsung.
9. Kepada teman-teman saya yang telah memberikan bantuan dan menemani saya selama proses penelitian.
10. Kepada Anita Thesman dan Lidiana Thesman selaku pemilik coffe tempat saya bekerja yang selalu memberikan saya waktu untuk menyelesaikan skripsi saya di sela-sela kesibukan.
11. Kepada keluarga besar dari IAN B Angkatan 2019 yang selalu memberi informasi-informasi mengenai proses penulisan skripsi.
12. Teman-teman mahasiswa seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar terkhusus untuk teman kelas saya Ian B angkatan 2019 atas segala bantuan dan solidaritas selama menjalani perkuliahan hingga skripsi ini selesai.

Terlalu banyak orang yang berjasa dan mempunyai andil kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar sehingga tidak muat jika dicantumkan semua dalam ruang yang terbatas ini. Kepada mereka semua tanpa terkecuali penulis ucapkan terimakasih yang teramat dalam dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Semoga Allah SWT yang maha pemurah melimpahkan pahala yang berlipat ganda bagi semua pihak yang telah memberi dukungan maupun bantuan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 30 Mei 2023

Irfani Rusli

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Teori dan Konsep .....	10
C. Kerangka Pikir.....	19
D. Fokus Penelitian .....	19
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Waktu dan Lokasi .....	22
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	22
C. Sumber Data .....	23
D. Informan Penelitian.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
F. Teknik Analisis Data .....	24
G. Pengabsahan Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	27
B. Hasil Penelitian .....	38
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini peran humas dalam dunia global semakin dibutuhkan tidak hanya untuk suatu perusahaan dalam membangun citra di mata masyarakatnya namun juga, dalam semua aspek sosial yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat, seperti pendidikan dan rumah sakit pun membutuhkan *public relations* untuk membangun citra di mata masyarakat dan mendapat kepercayaan. Dalam setiap lembaga ataupun bidang yang memperkerjakan *public relations* tidak selalu sama fungsinya maupun peran-perannya. (Pondang et al., 2019).

*Public Relations* yang ada dan dikenal pada saat sekarang ini, secara sederhana disebut Hubungan Masyarakat atau disingkat dengan Humas. *Public relations* muncul karena adanya tuntutan kebutuhan. Artinya menjadi hal yang utama bagi *public relations* untuk mampu menjalankan salah satu fungsi dan tugasnya yaitu membina hubungan yang harmonis antara pimpinan manajemen dengan para karyawan dan antara pimpinan dengan pemilik perusahaan atau sebaliknya. Begitu juga kemampuannya untuk menjembatani atau membangun komunikasi dengan masyarakat luar sebagai publik yang pada akhirnya dapat menentukan sukses atau tidaknya tujuan dan citra yang hendak dicapai oleh perusahaan. (Kasenda, n.d.)

*Public relations* bertujuan untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi atau perusahaan kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada publik yang bersangkutan dan

memperbaikinya jika citra itu menurun/rusak. Disebutkan pula bahwa tujuan *public relations* melangkah pada adanya image/citra perusahaan yang positif sehingga tercipta kerjasama yang harmonis di antara kedua belah pihak baik itu dari publik terhadap organisasi maupun dari organisasi terhadap publiknya sehingga dari hal tersebut diharapkan keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. (Humairah, 2019).

Citra merupakan cara pandang pihak lain terhadap sebuah organisasi, perusahaan, seseorang, suatu komite, ataupun suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandang perusahaan tersebut. Citra perusahaan tersebut dapat datang dari pelanggan, karyawan, top management, kompetitor, dan berbagai publik lainnya yang memiliki keterikatan pada perusahaan tersebut. Dengan demikian tugas terpenting perusahaan adalah membentuk citra nya adalah mengidentifikasi kita seperti apa yang ingin dibentuk di mata publiknya (David, 2011).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra merupakan gambaran yang dimiliki oleh banyak orang mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk yang membuat kesan mental atau bayangan visual di benak publiknya, melalui kata, frase, ataupun kalimat. Frank Jefkins, seorang pakar PR dari Inggris mengatakan bahwa Citra adalah kesan seseorang tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Pengetahuan tersebut berdasarkan dari fakta fakta atau kenyataan yang di alaminya. Maka citra dapat dikatakan menggambarkan tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas yang ada. Dengan demikian citra merupakan *picture in our head*. Kesimpulan dari beberapa teori, citra yang

dimaksudkan adalah gambaran yang ada dalam benak publik yang didapat melalui pengalaman yang mereka alami mengenai perusahaan/organisasi.

Konsep humas sebenarnya berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut akan muncul perubahan yang berdampak. Instansi ataupun perusahaan dimana secara spesifik keduanya merupakan bentuk yang berbeda, keduanya membutuhkan humas dengan satu tujuan yang sama yaitu bagaimana membangun citra di mata khalayak. Mengenai instansi Polrestabes Makassar landasan pokok kepolisian Kota Makassar atau induk dari instansi kepolisian Kota Makassar memiliki pokok permasalahan baik di luar maupun di dalam instansi.

Instansi Polrestabes Makassar adalah instansi pemerintahan sebagai pusat pengamanan yang sangat kokoh dan aman atau dapat dikatakan sebagai induk dari sektor kepolisian Polrestabes Makassar. Salah satu instansi yang berpusat di Jl. Ahmad Yani yang cukup besar, banyaknya aktivitas keseharian yang sering terjadi seperti tugas-tugas operasional yang meliputi kegiatan Intelijen Keamanan, Reserse Kriminal, Samapta Bhayangkara, lalu lintas, Pengamanan obvit/provit dan pembinaan masyarakat, serta sekaligus memantau dan mengawasi pelaksanaannya mulai dari bidang terendah maupun di tingkat tertinggi polsek.

Polrestabes Makassar bertekad mewujudkan tampilan polisi yang terampil, cepat, profesional, mandiri, tangkas dan bertakwa serta menjadikan wilayah Polrestabes Makassar sebagai gerbang Indonesia Timur yang aman, nyaman dan tertib. Banyaknya masalah yang terjadi di Polrestabes Makassar dapat terealisasi jika kepolisian Polrestabes Makassar bersama-sama bekerja lebih

ekstra dalam menghadapi hal kriminal, penangkapan pecandu narkoba ataupun begal, pungli dan hal-hal kriminal lainnya yang menjadi pemicu Polrestabes Makassar dalam menyelidiki kasus-kasus itu.

Polrestabes Makassar merupakan pelindung masyarakat tembok persenjataan bagi masyarakat yang menjadi panutan suatu pengamanan di dalam Kota Makassar. Banyaknya kasus yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari, baik peristiwa demonstrasi yang memblokir jalan, kecelakaan yang terjadi di jalan raya, kasus perampokan, dan kasus kriminal lainnya yang dapat memicu suatu tugas Polrestabes dalam menangani tiap kasus permasalahan yang terjadi .

Informasi merupakan tujuan pokok humas, keresahan yang terjadi saat ini pada Kota Makassar merupakan keresahan masyarakat seperti kasus pungli, begal atau narkoba adalah penyakit yang besar terhadap masyarakat Kota Makassar, pergerakan humas melihat dari tinjauan kasus tersebut bagaimana mengangkat citra instansi Polrestabes Makassar tentu perlu membangun atau menjalin kerja sama terhadap berbagai pihak.

Seperti kasus pungli merupakan kasus yang menjadi keresahan masyarakat, pungli adalah salah satu bentuk kasus kecil namun masyarakat awam atau masyarakat profesional menganggap perbuatan yang sangat buruk terhadap polisi, kasus penculikan anak, terlebih lagi kasus pembegalan, penyuapan, asusila/cabul yang sangat meresahkan masyarakat. Masyarakat beranggapan bagaimana kinerja kepolisian selama ini, dikarenakan pembegalan sudah sangat marak di Kota Makassar sehingga polisi perlu menangani kasus ini, demikian pula kasus narkoba merupakan penyakit masyarakat dari umur belia hingga dewasa banyak masyarakat

yang terkena efek candu tersebut, sehingga kasus tersebut dapat ditinjau bahwa Makassar adalah Kota yang tidak aman. Humas pun perlu informasi yang sangat kuat sehingga informasi yang ia kumpulkan dapat di realisasikan semua kasus yang menjadi keresahan masyarakat.

Citra merupakan tujuan pokok humas dari tinjauan kasus tersebut, humas perlu menangani, membangun atau mengayomi masyarakat, menjadi pelindung masyarakat, baik dalam memberantas semua kasus kriminalisasi seperti kasus pungli, penyuapan, asusila/cabul, begal, atau narkoba sehingga masyarakat menilai instansi Polrestabes Makassar adalah instansi yang kuat dalam segala keterlibatan kasus.

Penelitian ini yang menyangkut suatu instansi pemerintahan suatu instansi yang cukup besar di Makassar, humas merupakan tujuan pokok permasalahan hal ini sebagaimana pergerakan atau langkah humas baik dalam mengambil suatu keputusan, bagaimana medeskripsikan suatu kasus yang terjadi. Dari permasalahan itulah maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai *public relation* pada Instansi Polrestabes Makassar judul **“FUNGSI *PUBLIC RELATION* PADA POLRESTABES MAKASSAR DALAM MEMBANGUN CITRA POLISI**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana fungsi mengabdikan kepada kepentingan umum yang dilakukan pada Polrestabes Makassar Seksi Humas
2. Bagaimana fungsi memelihara komunikasi yang baik yang dilakukan pada

Polrestabes Makassar Seksi Humas

3. Bagaimana fungsi menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik yang dilakukan pada Polrestabes Makassar Seksi Humas

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana *public relation* Polrestabes Makassar Seksi Humas mengabdikan kepada kepentingan umum
2. Untuk mengetahui bagaimana *public relation* Polrestabes Makassar Seksi Humas memelihara hubungan yang baik
3. Untuk mengetahui bagaimana *public relation* Polrestabes Makassar Seksi Humas menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik

### **D. Manfaat Penelitian**

- a. Secara akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan *Public Relation* (Humas).
- b. Secara praktik hasil penelitian juga bisa dapat memberikan masukan dan menjadi acuan untuk memahami fungsi *Public Relation* (Humas) pada Polrestabes Makassar sehingga diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk profesi Humas dalam rangka menjalankan fungsinya, khususnya pada Polrestabes Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk mengatasi anggapan persamaan dengan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Ahmad Syamsuddin dengan judul “*Public Relation Pemerintah Di Kota Balikpapan (2022)*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan. Dan untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kota Balikpapan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun sumber penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, penentuan informan juga berasal dari aparat pemerintah Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah di Kota Balikpapan serta masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*) dan studi dokumentasi. Data tersebut di analisis dengan teknik reduksi, penyajian data dan studi dokumentasi. Kemudian dilakukan pengabsahan data dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Public Relation*

Pemerintah di Kota Balikpapan, terdapat tugas-tugas yang mempengaruhi citra Pemerintah Kota Balikpapan, yaitu tugas sebagai juru bicara pemerintah. Dalam aspek juru bicara pemerintah Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan telah menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan dan meluruskan terhadap hal-hal yang menyimpang atau yang masyarakat pertanyakan kepada pemerintah. Kedua mempublikasikan tentang keunggulan daerah dan memberikan Informasi kepada masyarakat, Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan telah menjalankan tugasnya dengan memanfaatkan media social, media cetak, dan media elektronik sebagai pusat informasi dan publikasi di Kota Balikpapan. Kemudian faktor yang menghambat *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang terbatas secara kuantitas dan kualitas (Syamsuddin et al., 2022).

2. Hasil penelitian Sitti Nazmia Awalia dengan judul “*Public Relation* Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar (2021)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Public Relations* dalam pelayanan prima di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan 7 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan kemudian data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara dapat dilihat dari pengabdian kepada masyarakat telah membantu masyarakat dengan baik untuk memenuhi apa keinginan atau kebutuhan mereka sesuai dengan subbagian atau bidangnya karena *public relations* di Kantor Kecamatan Galesong Utara belum berada pada satu bidang atau subbagian. Dalam memelihara hubungan yang baik *public relations* dapat dikatakan baik artinya telah memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam hal pelayanan *public relations* telah memberikan pelayanan yang cepat, memberikan prosedur-prosedur pelayanan yang mudah dipahami sehingga masyarakat tidak merasa pelayanan yang diberikan rumit. Moral dan tingkah laku *public relations* dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan salam, senyum dan sapa namun masih ada pegawai yang belum menunjukkan moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sitti Nazmia Awalia, 2021).

3. Hasil penelitian dari A. Jumriati dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan *Public Relation* Dalam Pembuatan Sim Di Satuan Lalu Lintas Polres Di Kabupaten Bone (2022).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif, penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, teknik pengumpulan data dengan cara teknik wawancara, observasi dan studi kasus. Teknik pengabsahan data terdiri dari perpanjangan masa penelitian, pencermatan pengamatan dan triangulasi. Analisis data dengan cara

pengumpulan data melalui wawancara, reduksi data, uji *confitmanbality* dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yaitu pencapaian tujuan *public relation* di Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Bone terdiri dari pemberian sosialisasi pentingnya SIM kepada masyarakat, kunjungan ke sekolah SD sebagai upaya atau langka preventif, memberikan informasi pada saat pembuatan SIM secara langsung, namun tujuan *public relation* belum terlaksana secara merata karena beberapa masyarakat tidak tahu bentuk *public relation* yang dilakukan. Ketetapan waktu *public relation* yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Bone sudah tepat pada waktunya, memahami tugas dan tanggung jawabnya. Namun beberapa masyarakat merasa pelaksanaan *public relation* yang dilakukan tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi karena dalam pembuatan SIM memakan waktu yang lama. Manfaat dari *public relation* yang dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Bone belum tercapai sepenuhnya karean kesadaran berlalu lintas masih kurang dan tingkat atau jumlah tilang masih tinggi dan beberapa masyarakat belum merasakan manfaat *public relation* dan pembuatan SIM tidak sesuai dengan pengurusan karena melebihi dari saru hari (Bone, 2022).

## **B. Teori Dan Konsep**

### **1. Konsep *Public Relation***

*Public relations* atau yang juga disebut humas merupakan suatu profesi yang akrab dengan pembentukan image positif bagi korporasi dan identik dengan aktivitas-aktivitas bisnis nonkomersial dan komersial yang tentunya

dapat memberikan keuntungan finansial bagi perusahaan. *Public relations* menjadi divisi strategis di sebuah perusahaan tidak terkecuali perusahaan-perusahaan dengan modal besar dan perusahaan kecil, hampir setiap korporasi memiliki humas sebagai divisi terdepan dalam pembentukan citra dan reputasi baik dimata publik atau perusahaan lainnya (Natawilaga, 2018). *Public relations* sesungguhnya merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh seluruh organisasi, baik komersial maupun nonkomersial. *Public relations* sejatinya merupakan aktivitas komunikasi untuk membangun *good will* (niat baik) dan pemahaman (*understanding*) dari pihak-pihak lain yang menjalin hubungan dengannya. Secara ilmiah ataupun secara praktis. Definisi *public relations* sebagai fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, saling menerima dan bekerjasama antara satu organisasi atau perusahaan dan masyarakat yang melibatkan manajemen masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berfungsi sebagai peringatan awal untuk mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan riset, serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya (Rosidin & Hamid, 2020).

*Public Relations* merupakan satu mekanisme yang dapat menghubungkan produsen dengan konsumen atau organisasi dengan

publiknya secara efektif dan dapat menciptakan ketergantungan organisasi dengan publiknya. Meskipun penempatan PR tidak harus berada pada bagian *state of being* atau divisi khusus dalam sebuah korporasi, namun kemampuan *technique of communication* menjadi suatu tuntutan yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan yang berada pada tingkatan *management* hingga *Top Executive*. Menurut Rachmat Kriyantono, (2008:21), fungsi atau peranan *Public Relations* adalah tentang harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh *Public Relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *Public Relations*. Jadi, *Public Relations* dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepetingan publik. Salah satu contoh implementasi kerja PRO adalah pada karyawan *Front Office* pada industri jasa keuangan perbankan. Pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan di tengah masyarakat menuntut kehandalan setiap bagian yang bekerja ekstra untuk mempertahankan atmosfer kerja yang siap bersaing. Sistem perekrutan menjadi indikator penting dalam menilai standar dari kualitas sumber daya manusia (SDM) calon karyawannya. Biasanya setiap bank menerapkan standar yang berbeda disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan target pencapaian. Perusahaan perbankan memiliki standart yang cukup tinggi dalam sistem perekrutan karyawan, khususnya yang menempati posisi depan seperti satuan pengamanan (satpam), teller serta *customer service*. Penerapan standar kualifikasi yang cukup tinggi dalam mempekerjakan

karyawan *front office* dikarenakan pada lini bagian ini langsung berhubungan dengan pelanggan (*customer*). Yang diharapkan dari kualifikasi pada pekerja *Front Office* adalah interpretasi dari konsep diri yang *excellence* dalam berhadapan dengan nasabah (Mustafa, 2019).

## 2. Peran *Public Relation*

*Public relations* dalam suatu perusahaan dibagi kedalam empat kategori ,yaitu sebagai berikut :

- a. Komunikasi ahli *preciber* “*Expert Preciber Communication*”. Petugas *public relations* sebagai orang yang ahli. *Public relations* membantu menasehati pimpinan perusahaan/organisasi. Hubungan mereka diibaratkan seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya, sehingga pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan dari praktisi *public relations* yang memiliki pengalamandan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.
- b. Fasilitator proses pemecahan masalah “*problem solving process fasilitator*” peranan *public relations* sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini tugas *public relations* melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap memungkinkan menjadi leader dalam penanganan krisis manajemen.
- c. Fasilitator komunikasi “*Communication Facilitator*”. Peranan tugas *Public relations* sebagai fasilitator komunikasi antara

perusahaan/organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun internal. Istilah yang paling umum adalah sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai media atau penengah bila terjadi *miscommunication*.

- d. *Technician Communication*. Peranan petugas *public relations* dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Dia menyediakan layanan dibidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas humas, melainkan keputusan manajemen dan petugas humas yang melaksanakannya.

Peranan *public relations* tersebut diharapkan menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” bagi *top management* dari organisasi/lembaga, yang ruang lingkup tugasnya antara lain meliputi aktivitas membina hubungan kedalam (*Public Internal*) dan membina hubungan keluar (*Public External*). Ada 3 tugas *public relations* dalam organisasi atau lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi *public relations*. Ketiga tugas tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi atau lembaga. Kecenderungan perilaku publik diklasifikasikan dengan baik oleh Frank Jeffkins menjadi empat situasi/kondisi kecenderungan publik yang dihadapi oleh *public relations*, yakni tidak tahu, apatis, prasangka dan memusuhi.

Mengacu pada klasifikasi publik menurut Jeffkins tersebut, maka tugas *public relations* adalah merubah publik yang tidak tahu menjadi tahu, yang apatis menjadi peduli, yang berprasangka menjadi menerima, dan yang memusuhi menjadi simpati.

- b. Mempertemukan kepentingan organisasi atau lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi atau lembaga dapat jadi jauh dengan kepentingan publik dan sebaliknya, namun dapat juga kepentingan ini sedikit berbeda bahkan dapat juga kepentingannya sama. Dalam kondisi yang manapun, tugas *public relations* adalah mempertemukan kepentingan ini menjadi saling mengerti, dipahami, dihormati, dan dilaksanakan. Bila kepentingannya berbeda, maka *public relations* dapat bertugas untuk menghubungkannya.
- c. Mengevaluasi program-program organisasi atau lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mensyaratkan kedudukan dan wewenang *public relations* yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti *public relations* memiliki wewenang untuk memberikan nasehat apakah suatu program sebaiknya diteruskan atautkah ditunda atau mungkin dihentikan (Fabiana Meijon Fadul, 2019).

### 3. Fungsi *Public Relation*

Fungsi *public relation* menurut Bertran R. Canfield dalam Musi (2020) yaitu:

- a. Mengabdikan pada kepentingan umum.

Jika tidak untuk kepentingan umum baik internal maupun eksternal, maka tidak akan tercipta suatu hubungan yang menyenangkan, sebaliknya suatu organisasi akan mendapatkan citra yang baik apabila segala tindakannya adalah bentuk pengabdian kepada kepentingan umum.

b. Memelihara komunikasi yang baik.

Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan *public relation* akan berhasil dalam kepemimpinannya, apabila ia ikut bergaul dengan bawahannya, ia harus mampu melakukan kegiatan komunikasi baik pada bawahannya maupun kepada publik.

c. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik.

Seorang *public relation* yang baik dalam tingkah lakunya akan menitik beratkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa.

4. Proses *Public Relation* Dalam Mempengaruhi Opini Publik (Supada, 2011)
- Public relations* (PR) memiliki peran yang penting baik bagi perusahaan maupun bagi lingkungan di sekitar perusahaan. *Public relations* berperan dalam memberikan informasi agar mampu diterima dan dapat dipahami oleh publik secara tepat dan akurat (Mujianto, 2018). *Public relations* dapat memberikan kontribusinya dalam proses strategic management melalui dua cara (Wilcox & Warent, 2006) yaitu mengelola kegiatannya secara strategis dan melakukan tugasnya sebagai bagian dari strategic management keseluruhan organisasi dengan melakukan survei atas lingkungan dan membantu mendefinisikan misi, sasaran, dan tujuan organisasi. Penyampaian informasi yang tepat kepada publik mampu memunculkan

citra yang positif bagi perusahaan (Mujiyanto, 2018). *Public relations* mempunyai peran kunci untuk menciptakan ketertarikan publik dengan cara menarik simpati melalui strategi *public relations* secara efektif guna menciptakan sikap simpati publik kepada perusahaan. Dalam perkembangannya, beberapa ahli mengembangkan konsep proses PR dalam mempengaruhi publik. Pendekatan-pendekatan tersebut berevolusi seiring dengan tuntutan dan perkembangan kebutuhan praktek PR sebagaimana yang tersaji dalam gambar berikut :



Gambar 2.1  
RACE, ROSIE, RPIE  
Sumber: Seitel (2017)

Bagaimana *public relations* dapat mempengaruhi publik, John Marston seorang professor komunikasi (Seitel, 2017) menyarankan model empat langkah berdasarkan fungsi-fungsi spesifik yaitu, penelitian, tindakan, komunikasi, dan evaluasi. Setiap kali seorang profesional PR dihadapkan dengan tugas, apakah mempromosikan produk klien atau mempertahankan reputasi klien, maka Ia harus menerapkan pendekatan RACE Marston:

1. Penelitian (*Research*) sikap tentang masalah yang dihadapi.
2. Identifikasi tindakan (*Action*) klien untuk kepentingan publik.
3. Komunikasikan (*Communication*) tindakan itu untuk mendapatkan pemahaman, penerimaan, dan dukungan.

4. Mengevaluasi (*Evaluation*) komunikasi untuk melihat apakah pendapat telah mempengaruhi.

Marston menyatakan bahwa kunci dari proses ini adalah langkah kedua yaitu tindakan. Anda tidak dapat memiliki komunikasi yang efektif atau publikasi positif tanpa tindakan yang tepat. Dengan kata lain, kinerja harus mendahului publisitas. Bertindak lebih dulu dan berkomunikasi nanti. Memang, beberapa orang mungkin mengatakan bahwa PR benar-benar harus berarti pengakuan kinerja. Dengan kata lain, tindakan positif yang dikomunikasikan secara langsung akan menghasilkan hasil positif.

Selanjutnya, Profesor PR, Sheila Clough Crifasi telah mengusulkan untuk memperluas formula R-A-C-E menjadi lima bagian yaitu R-O-S-I-E untuk mencakup pendekatan yang lebih manajerial ke lapangan. R-O-S-I-E mengatur fungsi tujuan, strategi, dan implementasi antara penelitian dan evaluasi. Memang, menetapkan tujuan yang jelas, bekerja dari strategi yang ditetapkan, dan menerapkan rencana yang telah ditentukan adalah kunci untuk praktik PR yang sehat (Seitel, 2017). Sedangkan yang lain menyarankan proses yang disebut R-P-I-E untuk penelitian, perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang menekankan elemen perencanaan sebagai langkah penting sebelum tindakan komunikasi dilakukan.

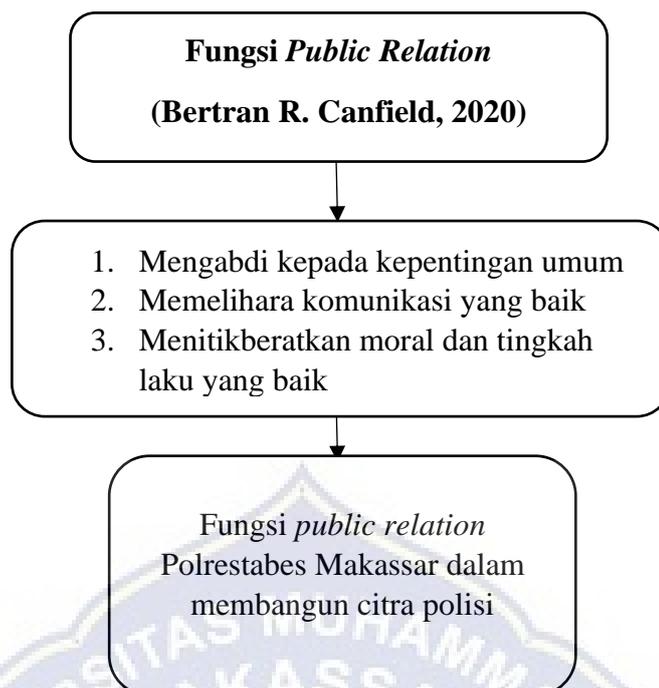
Ketiga pendekatan tersebut, R-A-C-E, R-O-S-I-E, dan R-P-I-E, mengusung salah satu definisi PR yang paling banyak diulang, yang dikembangkan oleh mendiang Denny Griswold, yang mendirikan buletin hubungan masyarakat. *Public relations* adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur individu atau organisasi dengan

kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik (Seitel, 2017). Kata- kata kunci dalam definisi ini adalah manajemen dan tindakan. PR, jika ingin melayani organisasi dengan baik, harus melapor kepada manajemen puncak. PR harus berfungsi sebagai perantara jujur kepada manajemen, tanpa hambatan oleh kelompok lain mana pun.

### C. Kerangka Pikir

*Public relation*/Humas bertugas menjalankan kegiatan pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang terbaik, dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga perusahaan memperoleh opini positif dari publik dalam melaksanakan perannya. Fungsi *public relation* dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik. Adapun fungsi *public relation* menurut Bertran R. Canfield dalam Musi (2020) yaitu, mengabdikan kepada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik, menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik.

Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan 3 indikator melalui kerangka pikir yang dapat dilihat pada tabel 2.2.



**Gambar 2.2**  
**Bagan kerangka pikir**

#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi *public relation* pada Polrestabes Makassar dalam membangun citra polisi dengan menggunakan indikator fungsi *public relation* yang bersumber dari Bertran R. Canfield dalam Musi (2020).

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yakni:

##### 1. Mengabdikan kepada kepentingan umum

Jika tidak untuk kepentingan publik baik internal ataupun eksternal, maka tidak akan tercipta suatu hubungan yang menyenangkan, sebaliknya suatu organisasi akan mendapatkan citra yang baik apabila segala tindakannya adalah sebagai pengabdian kepada kepentingan umum. Seperti halnya suatu instansi/organisasi melaksanakan sebuah program sosialisasi ataupun seminar-

seminar yang mungkin dapat diterima dengan baik oleh publiknya. Pelaksanaan program tersebut dapat memelihara komunikasi yang baik antara pihak instansi dengan publiknya.

## 2. Memelihara Komunikasi Yang Baik

Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan *public relation* akan berhasil dalam kepemimpinannya apabila ia ikut bergaul dengan bawahannya, ia harus mampu melakukan komunikasi baik pada bawahan maupun publiknya. Seperti halnya yang dilakukan oleh Seksi Humas Polrestabes Makassar dengan melakukan pertandingan badminton yang secara tidak langsung dapat membangun atau bisa mempererat komunikasi yang baik dengan masyarakat.

## 3. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik

Seorang *public relation* yang baik dalam tingkah lakunya akan menitikberatkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa. Hal ini sangat penting karena merupakan fungsi *public relation* untuk menjaga citra baik perusahaan, ibaratnya *public relation* adalah cermin bagi perusahaan, maka dengan sendirinya *public relation* harus bersikap, bertindak, dan bertingkah laku sesuai dengan citra yang baik sesuai yang ingin ditampilkan oleh Polrestabes Makassar. Sama halnya dengan tindakan yang telah dilakukan oleh Seksi Humas Polrestabes Makassar dan anggota dalam melakukan bakti sosial di salah satu panti jompo di Makassar yang tidak lain kegiatan tersebut menunjukkan moralitas kepolisian terhadap lansia kepada masyarakat.

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

##### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

###### 1. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai pada tanggal 9 Maret 2023 – 9 April 2023.

###### 2. Lokasi penelitian

Penelitian di laksanakan di Jl. Ahmad Yani wilayah Kota Makassar, Kabupaten Makassar.

##### B. Jenis dan Tipe Penelitian

###### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah, melalui prosedur yang telah ditetapkan, penelitian kualitatif ini digunakan agar mampu memahami, menggambarkan dan menjelaskan tentang fungsi *public relation* pada Polrestabes Makassar secara mendalam.

###### 2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskripsi kualitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpulkan dari lapangan secara objektif, sedangkan dasar penelitiannya adalah survey, tujuan dari penelitian deskripsi ini adalah menggambarkan mengenai situasi-situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dari isu Polrestabes Makassar.

### C. Sumber Data

Menurut S.P Siagian dalam Harahap, (2020) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dari penelitian :

#### 1. Data Primer

Data primer ini di peroleh dari lapangan atau lokasi penelitian berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi secara langsung sesuai objek penelitian tentang fungsi *public relation* pada Polrestabes Makassar.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui tulisan berupa laporan, peraturan dan dokumen yang berkaitan dengan Polrestabes Makassar.

### D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang memberikan informasi kepada peneliti atau yang menjadi informan yaitu orang-orang yang dapat melengkapi informasi tentang bagaimana fungsi *public relation* pada Polrestabes Makassar.

1. *Public Relation*/komandan Humas Polrestabes Makassar
2. Anggota-anggota *public relation* Polrestabes Makassar
3. Masyarakat

### E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono dalam Harahap, (2020) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang tampak pada objek penelitian, teknik ini juga digunakan untuk mengetahui relevansi antara keterangan informan dan data yang ada dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian.

### 2. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu untuk mendapatkan gambaran mengenai objek peneliti dengan cara tanya-jawab secara lebih mendalam dan bertatap muka langsung dengan informan, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang ditanyakan.

### 3. Dokumen/Arsip

Dokumen yang dimaksud adalah yang dapat memperoleh data-data pendukung (data sekunder) dari beberapa literature baik berupa artikel, buku, Hasil penelitian yang relevan, dokumen-dokumen tertulis lain sebagai referensi yang berkaitan dengan objek penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono, (2015) teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh , dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan

pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini adalah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok pada hal-hal yang penting dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi oleh peneliti, maka selanjutnya peneliti menyajikan data kedalam bentuk yang lebih sederhana seperti uraian ringkas, table informan, dan gambar kerangka fikir. Dengan demikian penyajian data akan sangat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami oleh peneliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan memperoleh kesimpulan yang tentative, kaku dan meragukan sehingga kesimpulan tersebut perlu di verifikasi, kesimpulan yang ditulis oleh peneliti senantiasa di verifikasi selama penelitian berlangsung agar kesimpulan yang dihasilkan tidak diragukan dan dapat dipercaya.

## G. Keabsahan Data

Menurut Sugiyono, (2015) salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan data triangulasi, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

1. Triangulasi Teknik

Yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

2. Triangulasi Waktu

Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas dapat dilakukan dengan cara pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kota Makassar**

Kota Makassar (Macassar, Mangkasar, Ujung Pandang (1971-1999) adalah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan.

Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari lakilaki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %.

Letak : Koordinat 5°8'S 119°25'E di pesisir barat daya pulau Sulawesi, menghadap Selat Makassar.

Batas : Selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Pangkajene Kepulauan di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan.

Masyarakat Kota Makassar terdiri dari beberapa etnis yang hidup berdampingan secara damai. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya. Mayoritas penduduknya beragama Islam.

Pembagian Wilayah : Kota Makassar dibagi menjadi 14 kecamatan, 143 kelurahan, 885 RW dan 4446 RT.

Kondisi Geografis : Ketinggian Kota Makassar bervariasi antara 0 - 25 meter dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 20° C sampai dengan 32° C.

Kota Makassar diapit dua buah sungai yaitu: Sungai Tallo yang bermuara disebelah utara kota dan Sungai Jeneberang bermuara pada bagian selatan kota.

Luas wilayah : 128,18 km<sup>2</sup> (Total 175,77 km<sup>2</sup>).

Luas wilayah kecamatan :

1. Tamalanrea : 31,84 km<sup>2</sup>
2. Biringkanaya 48,22 km<sup>2</sup>
3. Manggala 24,14 km<sup>2</sup>
4. Panakkukang 17.05 km<sup>2</sup>
5. Tallo 5,83 km<sup>2</sup>
6. Ujung Tanah 5,94 km<sup>2</sup>
7. Bontoala 2,10 km<sup>2</sup>
8. Wajo 1,99 km<sup>2</sup>
9. Ujung Pandang 2, 63 km<sup>2</sup>
10. Makassar 2,52 km<sup>2</sup>
11. Rappocini 9,23 km<sup>2</sup>

12. Tamalate 20,21 km<sup>2</sup>

13. Mamajang 2,25 km<sup>2</sup>

14. Mariso 1,82 km<sup>2</sup>

Kepadatan Penduduk : 6.646,5/km<sup>2</sup>

Jumlah penduduk : 1,168,258 jiwa.

Makassar berbatasan dengan selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Kepulauan Pangkajene di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan. Kota ini tergolong salah satu kota terbesar di Indonesia dari aspek pembangunannya dan secara demografis dengan berbagai suku bangsa yang menetap di kota ini. Suku yang signifikan jumlahnya di kota Makassar adalah suku Makassar, Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Jawa, dan Tionghoa. Makanan khas Makassar yang umum dijumpai seperti Coto Makassar, Roti Maros, Jalangkote, Kue Tori, Palubutung, Pisang Ijo, Sop Saudara dan Sop Konro.

#### **BATAS WILAYAH**

Makassar memiliki wilayah seluas 128,18 km<sup>2</sup>.

ARAH TIMUR - Kabupaten Maros

ARAH BARAT - Selat Makassar

ARAH UTARA - Kabupaten Maros

ARAH SELATAN - Kabupaten Gowa

Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena berada di persimpangan jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara dalam propinsi di Sulawesi, dari wilayah kawasan Barat ke wilayah kawasan Timur Indonesia dan dari wilayah utara ke

wilayah selatan Indonesia. Dengan kata lain, wilayah kota Makassar berada koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0 - 5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km<sup>2</sup> daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km<sup>2</sup>.

Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya.

Kota Makassar sendiri berdekatan dengan sejumlah kabupaten yakni sebelah utara dengan kabupaten Pangkep, sebelah timur dengan kabupaten Maros, sebelah selatan dengan kabupaten Gowa dan sebelah barat dengan Selat Makassar.

Dari gambaran selintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memberi penjelasan bahwa secara geografis, kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain. Memang selama ini kebijakan makro pemerintah yang seolah-olah menjadikan Surabaya sebagai home base pengelolaan produk-produk draft kawasan Timur Indonesia, membuat Makassar kurang dikembangkan secara optimal. Padahal dengan mengembangkan Makassar, otomatis akan sangat

berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di kawasan Timur Indonesia dan percepatan pembangunan. Dengan demikian, dilihat dari sisi letak dan kondisi geografis - Makassar memiliki keunggulan komparatif dibanding wilayah lain di kawasan Timur Indonesia. Saat ini Kota Makassar dijadikan inti pengembangan wilayah terpadu Mamminasata.

Penduduk Kota Makassar tahun 2010 tercatat sebanyak 1.339.374 jiwa yang terdiri dari 661.379 laki-laki dan 677.995 perempuan. Sementara itu komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin penduduk kota Makassar, yaitu sekitar 92,17 % yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya.

## 2. Profil Polrestabes Makassar

Salah satu instansi terbesar kepolisian Kota Makassar yaitu Polrestabes Makassar, Merupakan pusat pengamanan bagi masyarakat Kota Makassar yang berpusat di Jl. Ahmad Yani No. 9 Makassar, banyaknya aktivitas berlangsung di instansi tersebut tentu hanya pihak yang terkait antara masyarakat dengan pihak kepolisian.

Polrestabes yang dulunya di kenal dengan sebutan Polwiltabes telah mengalami perubahan pesat, dahulu Polrestabes masih berstatus sebagai resor kepolisian Polwiltabes. Pada tanggal 19 Februari 2010 telah ditetapkan sebagai resor kepolisian Polrestabes, perubahan tersebut sebagai konsekuensi logis

reformasi struktural Polri untuk meningkatkan kinerja agar lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Adapun alasan perubahannya Polwiltabes menjadi Polrestabes adalah untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas polisi dari segi operasional. Terkhusus pada Kota Makassar agar efektifnya operasional pelaksanaan penegakan hukum di Kota Makassar maka di gabunglah Polres Makassar Timur dan Makassar Barat dengan maksud sebagai penanganan terpusat menegakkan hukum di Kota Makassar di Kota Makassar tepatnya di Polrestabes Makassar.

Adapun tugas Polrestabes Makassar secara umum sebagai suatu instansi penegak hukum yang cukup besar di Kota Makassar yaitu :

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Instansi Polrestabes Makassar berupaya mewujudkan kepolisian yang terampil, cepat, tangguh dan terpercaya, mengayomi masyarakat dalam setiap masalah yang dihadapi serta melindungi masyarakat. Aktivitas keseharian yang terdapat di Polrestabes Makassar, yakni kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi, baik didalam instansi maupun diluar instansi. Didalam instansi seperti pelayanan yang harus di tingkatkan, baik pelayanan persuratan ataupun pelayanan kepribadian masyarakat seperti, pengurusan SKCK (surat keterangan catatan kepolisian) yang masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat.

Diluar instansi masyarakat menilai kepolisian belum maksimal menangani kemacetan di ruas-ruas jalan pengendara yang padat, pemberantasan narkoba

dan penangkapan begal serta informasi yang sangat minim terhadap masyarakat. Memberikan pelayanan, informasi yang akurat, perlindungan yang nyata dan pengayoman merupakan penugasan terhadap kepolisian, didalam kepolisian Polrestabes Makassar mempunyai subtansi atau bagian dalam menangani setiap penugasan, seperti paminal, pelayanan penyuratan atau kasium, pengamanan obvit/provit seperti provost, serta humas pemberi informasi terkait perkembangan Polrestabes tersebut.

Humas merupakan sebuah jembatan antara Polrestabes Makassar dan masyarakat, *feedback* yang diharapkan tentu harapan terhadap pihak kehumasan, masyarakat juga perlu informasi yang obyektif, akurat dan terpercaya.

Pada hal ini Polrestabes Makassar mulai terbentuk pada tahun 2010, Kasubag humas yang pertama di duduki oleh kompol Mantasia yang menjabat selama 2 tahun dari tahun 2010 hingga 2012 dan kemudian rotasi pembenahan Polrestabes Makassar telah ditetapkan tahun berikutnya di jabati oleh Kompol Andi Husnaeni masa jabatan yang telah ditetapkan 2012-2013.

Beberapa waktu kemudian Polrestabes Makassar terus melakukan pembenahan terhadap instansi pengamanan yang terpercaya terhadap masyarakat Kota Makassar, agar kiranya menjadikan kepolisian yang terampil, cepat dan terpercaya. Humas Polrestabes Makassar dibenahi sehingga perubahan kepemimpinan telah ditetapkan dan penunjukan tersebut telah ditetapkan kepada bapak Kompol Burhanuddin yang sebelumnya menjabat

sebagai kasubag hukum dan kemudian di tunjuk sebagai kepala bagian kehumasan.

Humas merupakan salah satu bagian terpenting dan tidak dapat terpisah dari sistem manajemen dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan, humas dalam upaya menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publiknya tersebut dapat menentukan sukses tidaknya usaha organisasi dalam upaya meraih citra positif. Dengan kata lain, humas berperan sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi mengenai keadaan suatu organisasi yang dianggap penting dan patut diketahui para pihak stakeholder atau publik.

Setiap instansi pemerintah baik yang berskala besar, menengah ataupun kecil tidak terlepas dari kegiatan yang berhubungan dengan hubungan timbal balik antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menghadapi setiap permasalahan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi instansi pasti membutuhkan bagian yang dapat menjalankan aktivitas yang menghubungkan lembaga atau instansi dengan para publiknya.

Setiap humas telah mengupayakan aktivitasnya untuk berjalan sesuai dengan apa yang telah diharapkan, maka meninjau terhadap tugas humas Polrestabes Makassar melihat segi kinerjanya telah memenuhi ekspektasi kerjanya.

## **1. Visi dan Misi Polrestabes Makassar**

### **a. Visi Polrestabes Makassar**

1. Terwujudnya polisi yang semakin profesional, modern dan terpercaya guna mendukung terciptanya Kota Makassar yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

b. Misi Polrestabes Makassar

1. Berupaya melanjutkan reformasi internal polisi.
2. Mewujudkan organisasi dan postur polisi yang ideal dengan di dukung sarana dan prasarana kepolisian yang modern.
3. Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia polisi yang profesional dan kompeten yang menjunjung etika dan HAM.
4. Peningkatan kesejahteraan anggota polisi
5. Meningkatkan kualitas pelayanan prima dan kepercayaan terhadap publik
6. Memperkuat kemampuan pencegahan kejahatan dan deteksi dini berlandaskan prinsip pemolisian proaktif dan pemolisian yang berorientasi pada penyelesaian akar masalah.
7. Meningkatkan harkamtibmas dengan mengikutsertakan publik melalui sinergitas polisional.
8. Mewujudkan penegak hukum yang profesional dan berkeadilan.

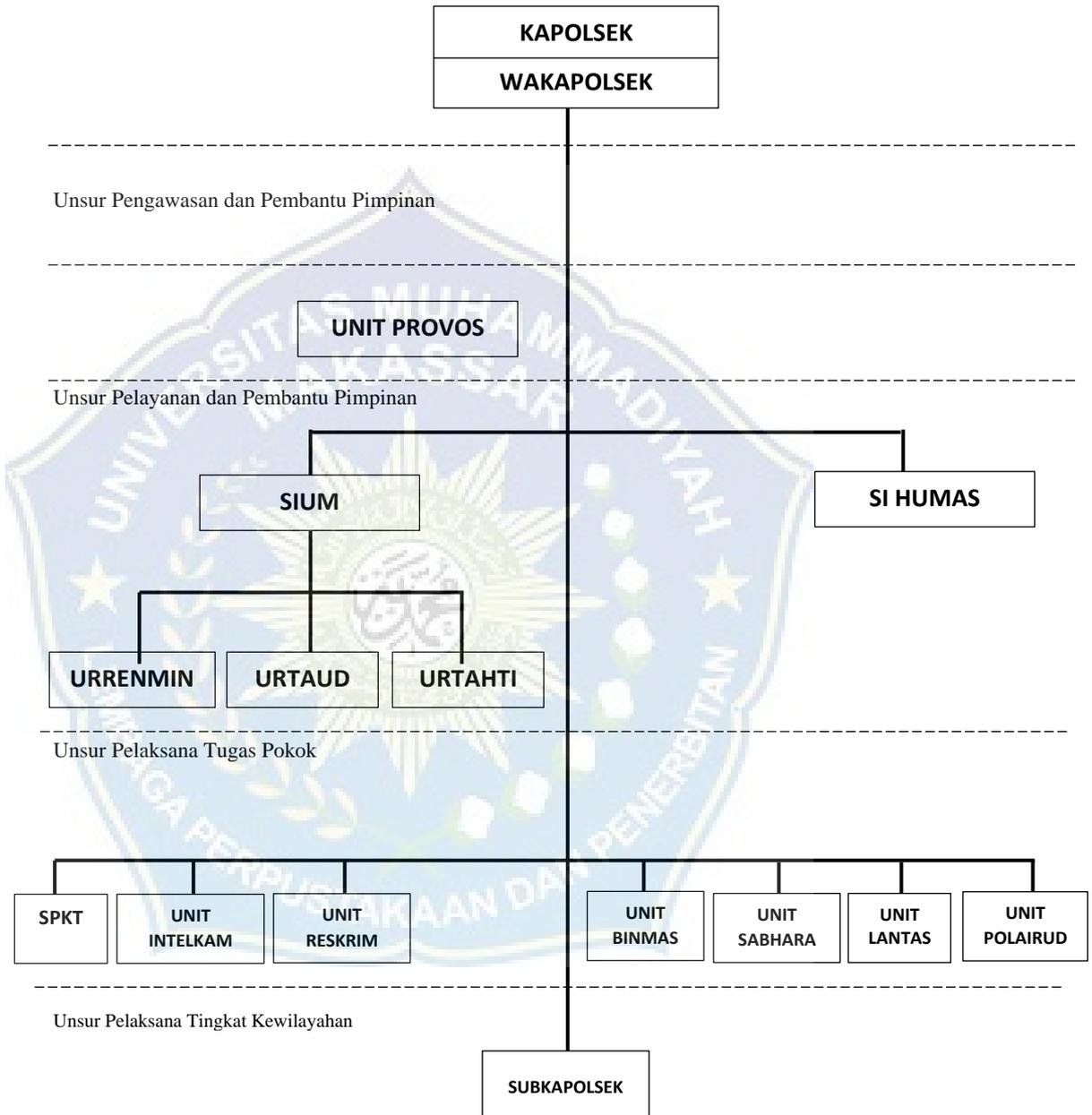
**2. Jenis Layanan Polrestabes Makassar**

NO	JENIS LAYANAN
1.	SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan)
2.	Formulir permohonan informasi
3.	Pelayanan sim
4.	Pelayanan e-Rikkes sim
5.	Pelayanan test psikologi sim
6.	Pelayanan e-Avis
7.	Pelayanan STNK dan BPKB
8.	Pelayanan SKCK
9.	Pelayanan propam presisi
10.	Pelayanan dumas presisi

### 3. Struktur Organisasi Polrestabes Makassar

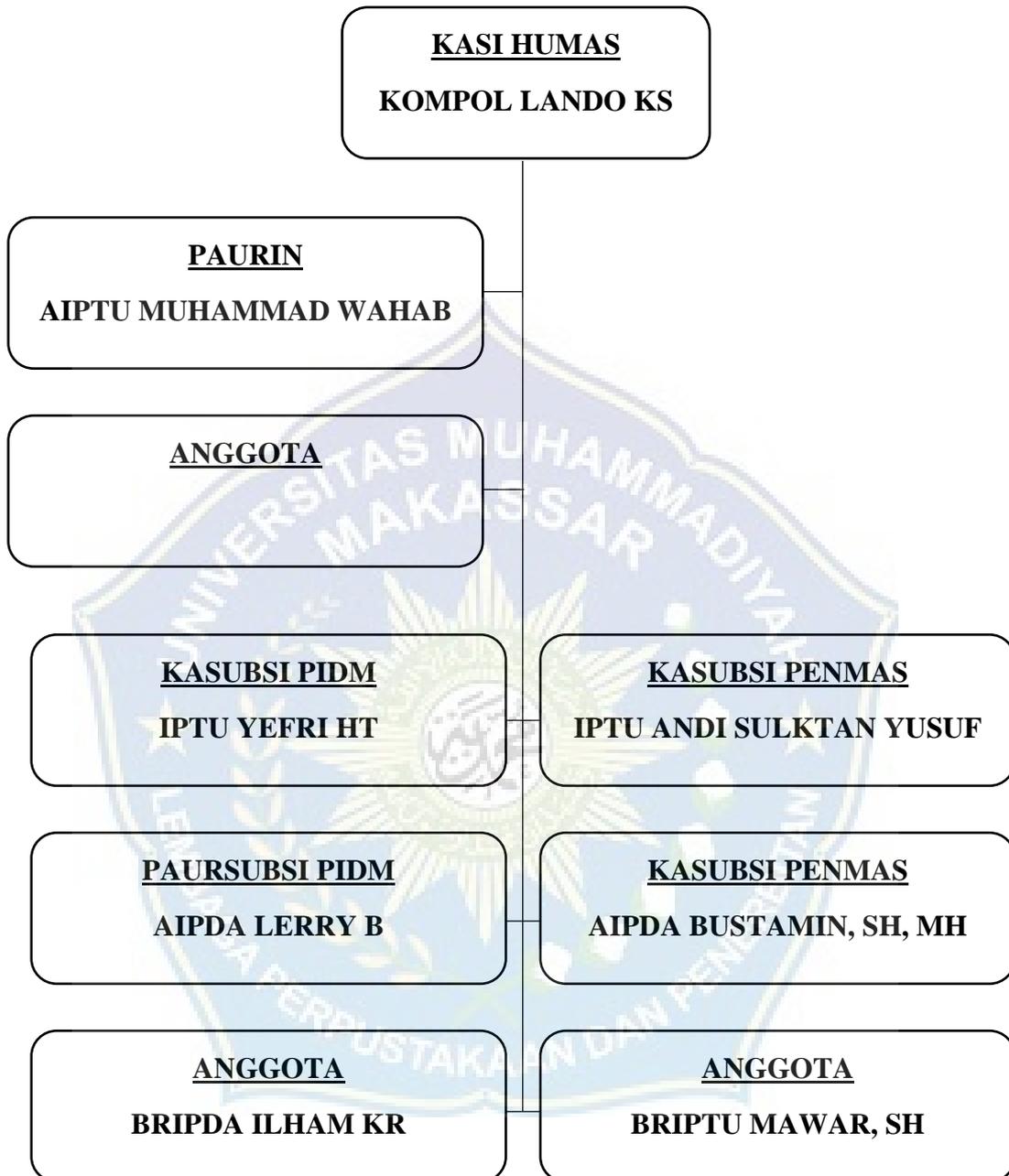
#### POLSEK

Unsur Pimpinan



**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Kapolrestabes Makassar**

#### 4. Struktur Organisasi Humas Polrestabes Makassar



**Gambar 4.3**  
**Struktur Organisasi SI Humas Polrestabes Makassar**

## 5. Logo Humas Polrestabes Makassar



Gambar 4.1 (Sumber : Internet)

## 6. Visi dan Misi Humas Polrestabes Makassar

### a. Visi humas Polrestabes Makassar

1. Mewujudkan polisi yang terampil, obyektif dan terpercaya serta dapat membangun kepolisian yang humanis.
2. Menjadi penjuror dan pendorong untuk membangun kepercayaan masyarakat serta opini publik guna mewujudkan citra positif sesuai visi polisi melalui kemitraan dengan media dan seluruh komponen masyarakat.

### b. Misi humas Polrestabes Makassar

1. Membangun kemampuan kehumasan anggota polisi pada umumnya dan pengembangan fungsi humas pada khususnya.
2. Membentuk iklim humas kepolisian yang mendukung bijak sistem, struktur, anggaran dan standarisasi sistem humas dan membangun sarana dan prasarana humas Polrestabes Makassar.
3. Membangun kemitraan dan kerjasama terhadap komponen masyarakat khususnya para pemangku kepentingan.

## **7. Tugas dan Fungsi Humas dalam Struktur Organisasi**

### **a. Tugas dan Fungsi Humas dalam Struktur Lembaga (Internal)**

1. Mengumpulkan, menganalisa, menyajikan data dan informasi yang berhubungan dengan informasi dan dokumentasi.
2. Mengintervensi kebijakan informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait kegiatan Polrestabes Makassar.
3. Pengelolaan data informasi dan penyebaran berita terhadap masyarakat melalui media dan wartawan.
4. Optimalisasi pelayanan terhadap publik dengan cepat dan tanggap.
5. Menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat.
6. Melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pengumpulan informasi dan dokumentasi.

### **b. Tugas dan Fungsi Humas dalam Struktur Lembaga (Eksternal)**

1. Pengembangan sosialisasi yang harmonis kepada publik menjadikan sosok polisi yang humanis.
2. Pengakuratan kerjasama berbagai media pemberitaan mendukung kegiatan Polrestabes Makassar.
3. Mengkoordinasikan dan menyelenggarakan pelayanan pers.
4. Peningkatan kualitas kepolisian dalam pengungkapan kasus.

## **B. Hasil Penelitian**

Tindakan adalah suatu sikap yang belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan, untuk mewujudkan sikap menjadi suatu perbuatan yang nyata maka diperlukan faktor pendukung yang lain. Bertindak dalam segala hal tentunya perlu pergerakan yang baik.

Humas memerlukan suatu tindakan yang cepat dan teliti, penghubung antara masyarakat dan pihak kepolisian ada pada peran humas, dimana perannya dimaksimalkan dalam memenuhi keinginan masyarakat, kritikan masyarakat atau keluhan masyarakat diperlukan adanya tindakan antara pihak yang terkait.

Kekuatan humas Polrestabes Makassar bersumber pada informasi, bagaimana mengeksplorasi informasi itu kepada masyarakat agar dapat diterima dengan baik. Dengan berbagai bentuk kerjasama yang dilakukan pihak humas kerjasama terhadap berbagai media serta instansi dan aparat lainnya.

Dalam fungsi *Public Relation* yang dikemukakan oleh Bertran R. Canfield, 2020 mengemukakan bahwa *Public Relation* diperlukan karena dilatarbelakangi oleh suatu masalah publik yang perlu diatasi dan dipecahkan. Terdapat 3 variabel yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi suatu keberhasilan atau kegagalan dari *Public Relation*. 3 variabel tersebut antara lain adalah mengabdikan kepada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik dan menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik. 3 variabel tersebut merupakan kriteria yang perlu ada dalam kegiatan kehumasan kepada publik.

### **1. Mengabdikan Kepada Kepentingan Umum**

Mengabdikan kepada kepentingan umum adalah agenda yang dilakukan bersama dengan elemen masyarakat khususnya yang berada di lingkungan sekitar. Kegiatan yang dilakukan karena ingin mencapai tujuan bersama, atas dasar itulah kegiatan sosial akan selalu melibatkan partisipasi dari masyarakat. Banyak hal yang bisa dikerjakan dengan keadaan sosial. Sosial yang selalu berkaitan atau lebih mementingkan kepentingan umum, kegiatan ini mengarah pada sesuatu yang melibatkan masyarakat dalam berbagai jenis kegiatan di dalamnya.

Suatu usaha yang baik harus dibuat agar publik menaruh kepercayaan dan simpati kepada organisasi dan produksinya. Soal kepercayaan dan simpati dari publik ini berhubungan dengan moral di pihak perusahaan. Jadi humas menciptakan sikap yang menyenangkan antara organisasi dengan publik, kemudian membina dan memelihara sikap dengan baik. Humas yang mengutamakan kepentingan umum akan mengakibatkan adanya rasa senang pada pihak publik terhadap organisasi.

“Kami telah mengadakan beberapa sosialisasi terhadap pihak kepolisian dan mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi dengan kami, agar masyarakat bisa lebih mengenal bagaimana kinerja kepolisian, apa saja yang ditindaki kepolisian dalam bentuk membangun citra, dan baru saja kita telah mengadakan bakti sosial di salah satu panti jompo di Makassar”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 5 April 2023 bersama bapak dengan inisial L)

Humas Polrestabes Makassar selalu memperhatikan masyarakat disekitarnya. Tidak hanya itu, humas juga bertindak dalam membentuk karakter kepolisian tersebut bagaimana menjadikan sosok polisi yang

humanis dan adanya empati yang tumbuh terhadap masyarakat setempat. Jika hal yang mendasar telah ditingkatkan dan pihak kepolisian terus bekerja sama dalam membentuk karakter kepolisian tersebut, maka akan adanya *feedback* yang terjadi terhadap masyarakat.

Menjadikan aparat kepolisian sosok yang humanis perlu kerjasama yang kuat, saat ini kepolisian telah banyak mengalami perubahan, mulai dari hal yang mendasar perbaikan kualitas diri dan para anggota, perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat yang akan mendongkrak citra Polrestabes Makassar.

Humas merupakan salah satu bagian terpenting dan tidak dapat terpisah dari sistem manajemen dalam suatu organisasi, begitupun dalam menjalankan tugasnya dalam Polrestabes Kota Makassar. Humas selalu berupaya menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publiknya. Hal ini dapat menentukan sukses tidaknya usaha organisasi dalam upaya meraih citra positif. Dengan kata lain, humas dalam Polrestabes Kota Makassar berperan sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi-informasi mengenai keadaan Polrestabes Makassar itu sendiri sehingga isu-isu ataupun informasi yang dianggap penting dapat tersampaikan ditelinga para pihak *stakeholder* ataupun masyarakat.

### **1. Tindakan Perbaikan Kualitas Kepolisian**

Citra merupakan tujuan pokok humas, adanya kontradiksi antara masyarakat dengan polisi adalah hal yang perlu diklarifikasi sebab, kemungkinan besar masyarakat masih menyimpan keresahan pelayanan

yang kurang maksimal diberikan terhadap pihak kepolisian Polrestabes Makassar. Membangun citra adalah peran yang sulit bagi setiap humas oleh karena itu perlu tindakan dalam sebuah permasalahan agar terwujudnya hasil yang maksimal dari tindakan tersebut.

Bertindak bukan hal yang biasa harus ada fungsional dari dukungan fasilitas, seperti yang dikutip dalam buku Notoadmoji Soekidjo yang berjudul Pendidikan dan Perilaku Kesehatan : Tindakan adalah suatu sikap yang belum terwujud dalam suatu bentuk tindakan, untuk mewujudkan sikap agar menjadi suatu perbuatan yang diperlukan faktor pendukung atau kondisi yang memungkinkan yaitu fasilitas.

Humas Polrestabes Makassar telah bergerak dan bertindak ekstra guna membangun citra kepolisian terhadap masyarakat. Tindakan kepolisian sudah di optimalkan dari segi kepala humas sampai anggota.

“perlu anda ketahui saya selalu mendiskusikan masalah ini dengan anggota saya terkait bentuk tindakan membangun citra, saya mulai dari perbaikan kualitas diri, lalu perbaikan kualitas anggota secara individu, itu yang pertama memperbaiki kualitas diri, mengoptimalkan penampilan diri dalam artian dapat simpatisan terhadap masyarakat agar menjadikan kepolisian yang humanis, kemudian pelayanan dengan keramahan, polisi yang berupaya mengoptimalkan kinerja dengan hal yang mendasar. Seperti, menyapa masyarakat dengan tata krama yang baik contohnya saat polisi menyapa masyarakat “Selamat Siang bu ada yang bisa kami bantu” dengan penuh keramahan dan wajah senyum, inilah kultur budaya yang harus ditingkatkan. Kami memaksimalkan kinerja agar masyarakat puas dengan pelayanan kepolisian”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 5 April 2023 bersama bapak dengan inisial L)



**Gambar 4.3**

**Pengadaan briefing terhadap komandan humas dan anggota**

Tindakan tersebut berupaya dimaksimalkan oleh pihak kepolisian, bukan hanya dari dalam instansi ada pun diluar instansi yang telah dimaksimalkan humas, menganalisa dari segi kasus kriminalisasi seperti kasus pembegalan yang telah ditindaki oleh pihak kepolisian bahkan humas Polrestabes Makassar telah banyak meringkus pelaku begal sehingga ada *feedback* yang dihasilkan dari upaya kepolisian dari masyarakat.

Membangun citra adalah bentuk tindakan yang sulit, tindakan yang berupa tugas merupakan fungsi utama yang dilakukan humas dalam penugasan untuk membangun citra, humas Polrestabes Makassar telah memaksimalkan tugas yang dilakukan terhadap masyarakat.

Menyikapi beberapa kritikan masyarakat terhadap instansi tersebut menjadi sebuah pegangan untuk membenahi instansi tersebut, sehingga

humas Polrestabes Makassar berupaya selalu memberikan yang terbaik terhadap masyarakat.

“Melihat pandangan terhadap citra kepolisian saat ini tentunya saya melihat hal yang bersifat relatif, karena tidak semua masyarakat punya pandangan yang negatif terhadap polisi, yang pastinya secara umum masih membutuhkan kehadiran polisi. Contohnya, jika terjadi kemacetan, masyarakat menganggap ini hal yang mendasar menjadi tugas polisi, mengapa polisi tidak memaksimalkan kinerja kerjanya, hal inilah yang dibutuhkan oleh masyarakat”.  
(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 5 April 2023 bersama bapak dengan inisial L)

Membangun citra adalah bentuk tindakan yang sulit, tindakan yang berupa tugas merupakan fungsi utama yang dilakukan humas dalam penugasan untuk membangun citra, humas Polrestabes Makassar telah memaksimalkan tugas yang dilakukan terhadap masyarakat.

Polisi telah bergerak semaksimal mungkin dalam menjalankan kewajibannya. Hal tersebut masih terdapat kontradiksi antara pendapat masyarakat yang relatif tidak menyukai polisi dan sebagian masyarakat masih percaya terhadap polisi.

Aktivitas humas dalam membangun citra perlu beberapa dukungan, seperti bawahan anggota dan masyarakat.

## **2. Bakti Sosial**

Bakti sosial diartikan sebagai sikap peduli yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan fisik. Aktivitas ini juga dilandasi rasa kemanusiaan dan empati atas masalah sosial. Tujuan utamanya adalah untuk mempererat hubungan persaudaraan, mengaplikasikan ilmu dan sebagai kualisasi diri dalam menolong sesama. Mengadakan bakti sosial adalah hal yang

mendasar dalam melakukan interaksi pendekatan antara pihak kepolisian dengan masyarakat. Pengadaan bakti sosial dilakukan dalam bentuk pendekatan emosional antara masyarakat dan polisi, bagaimana mengajak masyarakat dan memberikan ilmu. Kegiatan ini adalah salah satu cara humas polrestabes makassar menarik perhatian masyarakat.

“Kami baru saja mengadakan bakti sosial di salah satu panti jompo di Makassar, kegiatan ini kami lakukan tidak lain untuk lebih memperlihatkan rasa kepedulian kami ataupun penghormatan kami terhadap orang-orang tua kami”  
(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 5 April 2023 bersama bapak dengan inisial L)

Hal tersebut adalah salah satu cara kepolisian mengambil perhatian dari masyarakat yang tidak lain untuk bisa membangun cita kepolisian, kinerja yang dilakukan humas tersebut cukup membuktikan bahwa polisi perlu kerja sama terhadap masyarakat sehingga bisa lebih mudah melakukan pendekatan guna menghasilkan kerja sama yang baik.

#### **DAFTAR PENERIMA SANTUNAN BAKTI SOSIAL**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>L/P</b>	<b>Alamat</b>
1.	Sunggu	P	Makassar
2.	Sida	L	Jenepono
3.	Ema	P	Takalar
4.	Romba	P	Takalar
5.	Lekka	L	Takalar
6.	Turu	L	Galesong
7.	Lia	P	Sinjai
8.	Sarah	P	Makassar
9.	Utti	P	Makassar
10.	Dato	P	Galesong
11.	Ita	P	Galesong
12.	Jipa	P	Makassar
13.	Lau	L	Makassar
14.	Baji	P	Takalar
15.	Kebo	P	Makassar
16.	Naba	L	Malino
17.	Noro	P	Malino

18.	Tayang	L	Gowa
19.	Nur	P	Makassar
20.	Sia	P	Takalar
21.	Madi	L	Makassar
22.	Lijah	P	Makassar
23.	La'lang	L	Takalar
24.	Sija	L	Makassar

### SUSUNAN ACARA

Waktu	Acara	Penanggung jawab	Ket
07.00 – 08.00	Registrasi	Sesi Pendaftaran	Iki, Ian
08.00 – 08.10	Pembukaan	Mc	Nur, Ibe
08.00 – 08.20	Sambutan ketua panitia	Nur oktavia	
08.30 – 10.00	Pembagian doorprize	Mc	Nur, Ibe
10.00 – 10.30	Pembagian santunan	Tim baksos	
10.30 – 11.15	Doa	Ustadz	
11.15 – 11.30	Penutup	Mc	

### SUSUNAN PANITIA

1. Penanggung jawab : Johan
2. Penasehat : Ninda
3. Ketua Pelaksana : Suhargiono
4. Sekretaris : Arlin, Nada, Fira
5. Bendahara : Rena, Sinta
6. Sesi Acara : Linda, Ahmad, Bela
7. Seksi Humas : Cindy, Kiki, Reza, Uni, Mila
8. Seksi Perlengkapan : Dion, Andri, Fajrin
9. Seksi Konsumsi : Seri, Anto, Fifi
10. Seksi Dokumentasi : Ahmad, Ria, Dedi

**ANGGARAN BIAYA**

No	Keterangan	Jumlah Unit	Harga per unit	Jumlah total
	Kas PEMAS			Rp. 4.000.000
	Jumlah dana masuk			Rp. 4.000.000
	<b>Pengeluaran :</b>			
1.	Bakti sosial			
	Santunan	25	200.000	5.000.000
	Santunan panti asuhan	30	200.000	6.000.000
2.	Sekretariat			
	Cetak proposal	15	10.000	150.000
	Banner dan pemflet			500.000
3.	Acara			
	Doorprize			500.000
4.	Perlengkapan			
	Sewa kamera			100.000
	Sewa soundsystem			300.000
	Sewa mobil			300.000
5.	Lain-lain			
	Biaya tak terduga			300.000
	Jumlah pengeluaran			Rp. 20.850.000
	Kekurangan dana			Rp. 16.850.000

*sumber : data sekunder Polrestabes Makassar*



**Gambar 4.4**  
**Kegiatan bakti sosial**

### 3. Memelihara Komunikasi yang Baik

Pendekatan emosional perlu dilakukan sebagai bentuk salah satu opini publik yang ingin dibangun terhadap humas, masyarakat Kota Makassar mempunyai karakter yang berbeda-beda sehingga pihak kepolisian telah ditegaskan bagaimana cara berinteraksi yang baik terhadap masyarakat.

“Saya selalu mengingatkan kepada anggota saya agar kiranya turun ke masyarakat jangan bawa pangkat atau lembaga kepolisian. Anggap dirimu sebagai masyarakat biasa agar masyarakat berempati bahwa polisi adalah sosok yang humanis”.  
(wawancara dilakukan pada tanggal 5 April 2023 bersama bapak dengan inisial L)

Tindakan tersebut perlu diterapkan oleh pihak kepolisian jika terjun kelapangan agar tahu bagaimana menghadapi masyarakat, saling bertukar pikiran, nongkrong disebuah warung kopi, memberikan sebuah motivasi atau ilmu terhadap masyarakat.

“Atas perintah atasan, kami selaku anggota memantau situasi diluar instansi ini agar bisa mendapatkan informasi, merangkum informasi, hingga kami sering terjun kelapangan untuk melakukan pendekatan terhadap masyarakat, nongkrong bersama masyarakat, futsal

bersama masyarakat hingga bermain badminton bersama dan itu kami buka untuk umum”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April 2023 dengan bapak berinisial S).



**Gambar 4.5**  
**Pertandingan Badminton Polrestabes Makassar**

Humas Polrestabes Makassar berupaya meningkatkan kepercayaan diri kepolisian, bagaimana bisa menjadikan sosok polisi yang terampil dan cepat, pihak polisi terjun kelapangan dengan mengayomi masyarakat, seperti mengatasi macet lalu lintas dan memaksimalkan pelayanan dalam instansi terhadap masyarakat adalah hal yang mendasar yang dapat mendongkrak citra kepolisian di mata masyarakat.

Yang dilakukan humas berupaya dimaksimalkan, saat ini humas menilai masih banyak pelayanan yang kurang maksimal dalam instansi tersebut sehingga ini menjadi tugas dalam membenahi diri dalam instansi hingga luar instansi.

“Kami hanya berupaya menyajikan informasi terhadap masyarakat, namun jika dilihat dari segi fasilitas pelayanan terhadap Polrestabes Makassar masih kurang stabil. Fasilitas yang kurang memadai untuk mendukung kerja kami sebagai anggota humas”

(wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 10 April 2023 bersama bapak dengan inisial S)

Ditinjau dari segi pelayanan perlu dibenahi seperti pelayanan yang mendasar yaitu pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) pelayanan tersebut belum memadai, pegawai yang masih belum maksimal dalam bekerja sehingga masyarakat harus antri berjam-jam dalam pengurusan tersebut, serta masyarakat seringkali merasakan dampak ruang tunggu yang begitu panas, tak sedikit juga masyarakat yang protes bahkan mencibir pihak polisi akan hal itu yang mungkin cukup menantang pihak kepolisian untuk tetap menjaga sikap dan tetap berperilaku serta berkomunikasi yang baik terhadap masyarakat.

“Polisi masih lambat bergerak, mungkin karena kurangnya pegawai dalam bidang tersebut. Waktu itu saya datang mengurus surat SKCK, saya mengantri berjam-jam dan ruang tungguanya sangat panas”.  
(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April 2023 bersama ibu dengan inisial N)

Pembenahan didalam instansi juga perlu direvisi sehingga masyarakat bisa lebih simpati terhadap polisi karena polisi berperan sebagai contoh yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan penyajian informasi yang harus dimaksimalkan bagaimana masyarakat melihat kepolisian, perkembangan kepolisian, tentunya humas adalah sebuah promotor dalam tugas operasional tersebut.

Berkomunikasi dan melayani masyarakat dengan baik merupakan bentuk kegiatan untuk mengedepankan pencitraan yang baik. Hal yang sangat mendasar di mata masyarakat yakni sebuah usaha pelayanan dan komunikasi yang baik di dalam maupun diluar instansi. Banyaknya pembenahan terhadap terhadap instansi

Polrestabes Makassar ini humas perlu merespon cepat apa saja yang menjadi virus masyarakat sehingga sebagian masyarakat masih menilai negatif terhadap polisi.

Humas telah memaksimalkan pelayanan tersebut seperti, memberikan informasi terkait kegiatan Polrestabes Makassar, saat ini masyarakat masih banyak menilai polisi masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat, ada juga masyarakat yang menilai polisi sudah mengalami perubahan namun hal ini masih bersifat relatif disebabkan banyaknya propaganda dan anggapan negatif masyarakat terhadap polisi.

“Saya melihat polisi sekarang akan bergerak jika ada sebuah timbal balik dari usahanya, jadi jika kita hanya rakyat biasa kita akan susah dilayani, tapi jika kita seorang yang kaya raya kita akan lebih cepat dilayani. Jadi ini polisi selalu mengharapkan sesuatu yang lebih dari masyarakat baru ada pergerakan cepat”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April 2023 bersama ibu dengan inisial N)

Jika pelayanan yang diberikan telah maksimal maka *feedback* yang dihasilkan dari masyarakat adalah citra. Tujuan utama dari humas tersebut merancang sebuah opini publik agar masyarakat percaya bahwa humas Polrestabes Makassar dapat membangun citra dimata masyarakat.

Permasalahan yang terjadi diluar instansi sangat rumit dan berat. Menemukan solusi tentang apa saja yang menjadi keresahan masyarakat, seperti kriminalisasi begal dimana kini, penyalahgunaan narkoba pada usia dini, serta kasus kriminal lainnya yang dapat memacu pergerakan kepolisian.

Masalah di dalam instansi hanya permasalahan yang sederhana untuk dibenahi, berbeda dengan diluar instansi. Saat ini humas masih mencari informasi agar dapat memberantas kasus kriminal seperti begal yang saat ini menjadi kerugian

masyarakat. Pergerakan yang dilakukan pihak kepolisian membutuhkan beberapa dukungan terhadap pencitraan instansi sehingga humas melakukan bentuk kerja sama dengan pihak yang mendukung kasus tersebut, seperti Brimob dan pihak lainnya.

Bagaimana bentuk penugasan humas membutuhkan sebuah informasi agar informasi yang di dapatkan dapat diberikan kepada pihak dukungan lainnya sebagai informasi kecil yang dianalisis bersumber dari media humas tersebut. Memberikan informasi kepada Brimob terkait apa saja yang dapat memicu pembegalan, informasi yang diberikan humas diterapkan oleh pihak pendukung, mulai dari begal yang identik dengan barang bawaan terhadap pengendara sepeda motor seperti tas serta titik jalan yang rawan juga identik dengan pembegalan.

Informasi disampaikan humas berdasarkan analisa dari media dan hal mendukung lainnya baik di media sosial ataupun laporan langsung dari masyarakat, efektifitas yang dilakukan pihak pengamanan masyarakat Kota Makassar Brimob ditetapkan dan melihat satu warga yang masih berkeliaran ataupun yang dalam perjalanan sepulang kerja menuju rumah, Brimob dengan senantiasa memberikan pelayanan yang baik dengan mengantar masyarakat tersebut ke tempat tujuan dengan pengamanan yang dilakukan terhadap masyarakat itu sendiri.

Dengan analisa yang ada masyarakat pun menilai terhadap kinerja kepolisian menciptakan *feedback* sehingga masyarakat menilai polisi telah mengayomi dan melindungi kami.

“Sekarang polisi jauh lebih baik. Sewaktu anak saya pulang malam saat pulang bekerja kemudian di ikuti oleh seorang polisi dan ditanya “mau kemana” anak saya menjawab “mau pulang pak” polisi pun menjawab “sini

kami antar sampai ke rumah”. Semoga polisi bisa terus menjaga dan melindungi kami agar Makassar aman”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April 2023 dengan Ibu berinisial N)



**Gambar 4.6**  
**Kegiatan patroli anggota humas**

Bentuk pencitraan tersebut adalah hal yang diharapkan oleh masyarakat sehingga berdampak pada citra yang positif terhadap kepolisian tersebut agar masyarakat percaya polisi mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Terlebih untuk kasus narkoba merupakan wabah racun bagi masyarakat, saat ini pihak kepolisian telah bekerja sama dengan pihak yang terlibat, seperti kementerian kesehatan dan BNN (badan narkotika nasional).

“Kami sangat prihatin dengan generasi masyarakat sekarang, namun kami telah bekerja maksimal dan berkoordinasi dengan berbagai pihak pemkot, kementerian kesehatan dan BNN, untuk mencegah tindakan penyalahgunaan narkoba kembali lagi kepada orang tua masing-masing yang harus memantau dan peduli terhadap anaknya”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April bersama bapak dengan inisial S)

Humas telah berupaya memberantas narkoba, terlebih lagi humas

telah mengadakan acara seminar di Polrestabes Makassar yang mengajak

masyarakat awam hingga masyarakat profesional. Pengadaan tersebut salah satu bentuk kinerja humas agar adanya *feedback* dari masyarakat.

Salah satu tugas dan fungsi humas Polrestabes Makassar adalah melindungi dan mengoptimalkan pelayanan terhadap publik dengan cepat dan tanggap, yakni dapat menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan merasa mudah ketika melakukan pengurusan di Polrestabes Makassar.

Polisi merupakan sebuah panutan baik terhadap masyarakat, pengharapan masyarakat polisi di inginkan selalu berada di tengah-tengah masyarakat. Apalagi masyarakat sekarang masih perlu lindungan dari polisi karena banyaknya kasus-kasus yang terjadi di Makassar.

Kasus tersebut mewakili orasi masyarakat dalam menui kritik terhadap polisi, baik dalam bentuk media ataupun komunikasi yang dilakukan secara langsung terhadap pihak kepolisian. Sorotan publik terhadap kepolisian menjadi tindakan tersendiri untuk membangun citra. Banyaknya kasus yang perlu di ringkus, seperti pelaku pembegalan, penyalahgunaan narkoba dan obat-obatan terlarang serta kasus kriminal lainnya.

Begal dan narkoba adalah salah satu sifat kasus yang masih perlu dibenahi oleh kepolisian, narkoba semakin merajalela di kalangan remaja masa kini, begal semakin berkuasa di ruas-ruas jalan, kerja sama yang

dilakukan oleh beberapa instansi terhadap kepolisian masih kurang maksimal. Semakin maraknya bandar-bandar narkoba tersebar di Kota Makassar.

Pemberantasan begal dimaksimalkan pihak kepolisian, polisi menghimbau jika ada masyarakat yang masih berkeliaran di malam hari, polisi mengawal masyarakat sampai ketujuan demi menjalankan tugas dan kewajiban sebagai pengayom dan pelindung masyarakat, agar adanya efek hubungan timbal balik terhadap masyarakat.

Kepolisian telah memberikan pedoman bagaimana agar masyarakat terhindar dari pembegalan, himbauan tersebut berdasarkan kinerja humas dalam memberikan pesan lewat media massa, menyebarkan informasi terhadap masyarakat.

“Kami menghimbau kepada masyarakat jika ingin terhindar dari pembegalan agar kiranya masyarakat lebih berhati-hati dan pandai melindungi diri dan jika ada hal yang mencurigakan agar kiranya masyarakat menambah kecepatan saat berkendara dan juga kami menghimbau agar masyarakat jangan melewati jalan yang rawan begal terutama pada malam hari”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 10 April bersama bapak dengan inisial S)

Langkah tersebut salah satu tindakan polisi untuk membentuk citra polisi terhadap masyarakat.

#### **4. Menitikberatkan Moral dan Tingkah Laku yang Baik**

Moral merupakan ajaran mengenai baik buruknya suatu perbuatan maupun perilaku serta berkaitan erat dengan akhlak yang dimiliki seseorang. Di dalam kehidupan, terdapat indikasi seseorang dapat dianggap bermoral apabila memiliki kesadaran untuk menerima

serta melaksanakan peraturan yang berlaku, kemudian bersikap atau bertingkah laku yang sesuai dengan nilai moral yang di junjung tinggi dalam bermasyarakat.

Dari itu humas Polrestabes Makassar dituntut agar bisa berperilaku adil, jujur, berfikir cerdas, cepat merespon dan dapat mengendalikan situasi. Praktisi humas berkomunikasi dengan seluruh publik internal dan eksternal yang terkait untuk membangun hubungan positif dan menciptakan konsistensi antara instansi dan harapan masyarakat.

“Jika kita membahas tentang kejujuran sebenarnya masih dalam bentuk pertanyaan. Kenapa saya bilang masih dalam bentuk pertanyaan karena, dalam kasus penyalahgunaan narkoba beberapa anggota kepolisian mungkin ada yang menggunakan barang larangan tersebut tapi kita belum tau pasti jadi, terkadang kepercayaan kami mungkin terganggu akan hal itu”  
(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 19 April 2023 bersama ibu dengan inisial A)

Masih dalam kasus penyalahgunaan narkoba dimana polisi saat ini menjadi panutan masyarakat akan tetapi pihak kepolisian itu sendiri masih banyak yang menyalahgunakan narkoba dan kasus-kasus lainnya. Humas dan pihak kepolisian lainnya berupaya mengadakan sebuah seminar dan mengajak semua pihak kepolisian dan masyarakat untuk ikut hadir dalam acara seminar tersebut. Pergerakan humas harus dimaksimalkan, memandang hukum yang ada masyarakat ataupun oknum kepolisian jika ada yang bersalah, pihak kehumasan pun tetap menginformasikan jika ada oknum aparat yang telah melanggar hukum.

## JUMLAH PELANGGARAN

**TAHUN 2021-2022**

NO	TAHUN	JUMLAH PELANGGAR
1.	2021	554
2.	2022	707

*Sumber : data sekunder Polrestabes Makassar*

NO	JENIS PELANGGARAN	JUMLAH
1.	Narkoba	327
2.	Asusila/cabul	86
3.	Penganiayaan	82
4.	Penggelapan	17
5.	Pungli, gratifikasi, penyimpangan anggaran dan korupsi	48

*Sumber : data sekunde Polrestabes Makassar*

NO	JENIS PELANGGARAN	JUMLAH
1.	Meninggalkan wilayah tugas tanpa izin dari pimpinan	283
2.	Menghindari tanggung jawab dinas	258
3.	Menghambat kelancaran tugas dinas	128
4.	Pungutan liar	38

*Sumber : data sekunder Polrestabes Makassar*

## LAPORAN GANGGUAN KAMTIBMAS TAHUN 2022

NO	URAIAN	TAHUN 2021	TAHUN 2022	TREND
1.	Jumlah tindak pidana	4335	9406	+5071 (116.9%)
2.	Penyelesaian	2398	4368	+1970 (82%)
3.	Persentase penyelesaian	55.3%	46.4%	
4.	Resiko terkena tindak pidana	322 orang Per 100.000 penduduk	699 orang per 100.000 penduduk	Total penduduk 1.344.001
5.	Selang waktu terjadi tindak pidana	2 jam 1 menit 2 detik	55 menit 8 detik	

*Sumber data : Data sekunder Polrestabes Makassar*

“Pihak kepolisian akan terus berupaya melakukan pencegahan dan mitigasi pelanggaran yang dilakukan anggota polisi. Dengan hukum yang ada jika oknum polisi telah melanggar aturan akan tetap dikenakan sanksi baik berupa penurunan jabatan ataupun pemecatan kepolisian. Seperti yang saya katakan humas adalah sebuah layanan informasi terhadap publik terkait kegiatan instansi ini”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 19 April 2023 bersama bapak dengan inisial S)

“Proses terhadap anggota polisi yang terlibat hukum pidana akan tetap diproses seperti masyarakat umum yaitu melalui reskrim atau resnarkoba kemudian berkas perkaranya diserahkan ke JPU untuk selanjutnya di sidang di pengadilan dan akan menjalani hukuman seperti masyarakat biasa”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 9 Juni 2023 bersama bapak dengan inisial L)

Informasi tersebut masih membenahi kinerja kerjanya dalam proses membentuk citra instansi tersebut, efektivitas humas harus dapat mendengar, melihat dan merasa apa yang menjadi kekurangan dikalangan publiknya setelah mereka menerima informasi tentang kritikan terhadap masyarakat terhadap pihak kepolisian. Segala sesuatu yang berbentuk kinerja humas adalah tujuan suatu aktivitas tersebut yakni, citra merupakan suatu pegangan atas kinerja yang telah dilakukan berupaya membuat masyarakat percaya terhadap suatu instansi atau organisasi tersebut.

Melihat masyarakat sekarang sudah dipenuhi keresahan dan kritikan yang tajam terhadap polisi, masyarakat berpendapat polisi belum memaksimalkan kinerja kerjanya, seperti halnya memberantas kasus begal dan memberantas narkoba yang sudah menjadi penyakit keresahan masyarakat. Dalam tindakan ini polisi tidak secara langsung turun kelapangan untuk memberantas keresahan

masyarakat, begal merupakan tindakan yang merugikan banyak orang, sedangkan narkoba adalah kejahatan yang bersifat individual.

Kota Makassar yang begitu besar telah dipenuhi oleh beberapa kasus. Berbagai kasus yang ada, mulai dari kasus yang ringan atau kasus yang sangat berat sehingga memaksa polisi untuk bergerak menangani kasus tersebut, ekspektasi yang diberikan oleh polisi belum memenuhi kriteria keinginan masyarakat.

“Tentunya kami selaku kepolisian telah berusaha untuk membenahi Kota Makassar ini mulai dari kasus yang kecil hingga kasus yang besar, agar masyarakat beranggapan bahwa kami benar-benar menjalankan tugas sebagai polisi”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 19 April 2023 bersama ibu dengan inisial M)

Humas Polrestabes Makassar berupaya membangun citra polisi, citra tersebut belum maksimal sehingga memaksa pihak kepolisian memaksimalkan kinerja kepolisian. Seperti kasus di Makassar sebagai contoh citra yang ingin dibangun oleh pihak kepolisian, polisi mengupayakan memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat agar adanya timbal balik dari upaya tersebut.

Saat ini kasus yang ada di Kota Makassar masih banyak yang sulit ditangani, sebagai contoh kasus yang sangat besar yakni kasus narkoba, kasus seperti ini sudah sangat merajalela dikalangan masyarakat usia dini, narkoba sudah menjadi salah satu kebutuhan masyarakat, pedaran narkoba telah meluas sehingga anak-anak usia dini lebih instan dalam menggunakan barang terlarang tersebut.

Analisis terhadap pihak kepolisian belum maksimal dalam menangani kasus tersebut, sebabnya aparat pun banyak yang menggunakan narkoba sehingga panutan untuk masyarakat dari pihak kepolisian melanggar hukum yang ada masyarakat pun menilai moral hukum di Indonesia telah jatuh. Hal ini dikarenakan

kurang ketatnya hukum yang ada di Indonesia, terlebih lagi kinerja pihak kepolisian harus lebih dimaksimalkan.

Seperti yang telah diketahui Polrestabes Makassar telah mengupayakan pembenahan yang ketat bahkan pihak kepolisian tim khusus sat narkoba. Hal ini perlu ditingkatkan karena masih minimnya personil kepolsian yang ada di penugasan sat narkoba tersebut.

Peran kepolisian sebagai salah satu pilar keamanan di negeri ini menjadikan beban tugas dan peran kepolisian menjadi perhatian masyarakat. Perkembangan masyarakat yang berubah seiring dengan adanya perubahan sosial dibidang politik, ekonomi, budaya serta perubahan status sosial menjadikan peran polisi dalam menjalankan tugas juga dipengaruhi oleh faktor tersebut. Maka semakin besar peran dan tugas humas di tengah masyarakat. Untuk itu keberadaan humas kepolisian diharapkan dapat membantu dan berperan aktif dalam menjalankan serta mensosialisasikan kebijakan serta peraturan yang berhubungan dengan masyarakat.

Hal tersebut merupakan salah satu ancaman yang akan menjadi penghalang humas Polrestabes Makassar dalam membangun citra polisi dimata masyarakat. Ancaman merupakan bagian dari resiko sedangkan resiko merupakan buah pikir dari suatu ancaman, setiap perusahaan atau instansi mempunyai kendala ancaman, baik dari sisi internal ataupun eksternal sehingga memaksa tugas humas untuk menciptakan sebuah opini publik.

Humas Polrestabes Makassar berupaya mengantisipasi ancaman yang ada pada instansi pemerintahan tersebut. Sebagai contoh hal yang mendasar ancaman yang kecil yakni kritikan masyarakat terhadap kinerja polsi, pemberitaan yang

masih lambat di ekspos, serta meningkatnya kejahatan dan penyalahgunaan narkoba yang ada di Kota Makassar.

“Kami masih berusaha memaksimalkan setiap masalah yang ada selagi masih bisa direalisasi ancaman-ancaman yang datang kami akan tangani secepatnya demi mengembalikan nama baik instansi Polrestabes ini”.  
(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 19 April 2023 bersama ibu dengan inisial M)

Humas Polrestabes Makassar berupaya menetralsir atas kejadian masalah yang ada di Kota Makassar sebagai bentuk membangun citra humas Polrestabes Makassar, dikarenakan masyarakat juga butuh informasi, masyarakat juga membutuhkan perlindungan terhadap masalah-masalah yang ada di Kota Makassar dan masyarakat juga mengantisipasi penyebaran narkoba pada remaja usia dini.

Penyebaran kejahatan adalah salah satu bentuk ancaman dan tugas yang perlu di musnahkan pihak kepolisian, kasus pembegalan yang sekarang ini sangat marak terjadi memaksa pihak kepolisian berpatroli pada waktu larut malam demi mengantisipasi kejahatan yang terjadi, serta maraknya pesta narkoba yang sering dilakukan oleh masyarakat remaja usia dini menghancurkan generasi muda rakyat Indonesia.

Kota Makassar yang begitu besar telah dipenuhi dalam beberapa kasus, dimulai dari kasus yang ringan hingga kasus yang besar sehingga memaksa polisi bergerak menangani kasus tersebut. Ekspektasi yang diberikan oleh polisi belum memenuhi kriteria keinginan masyarakat. Masyarakat sampai saat ini menilai polisi masih lamban dalam menangani kasus. Maraknya kaksus kriminal membuat resah masyarakat, kasus tersebut mewakili orasi masyarakat dalam menuai kritik terhadap polisi baik dalam bentuk media ataupun komunikasi yang dilakukan secara langsung terhadap pihak kepolisian.

Begal dan narkoba adalah salah satu sifat kasus yang masih perlu dibenahi oleh kepolisian. Narkoba semakin merajalela dikalangan remaja masa kini, begal semakin menguasai di ruas-ruas jalan, banyaknya pungli yang terjadi dimana-mana. Di Kota Makassar pungli dijadikan sumber finansial polisi untuk mencukupi kebutuhannya. Terlebih lagi masyarakat adalah sebuah target untuk dijadikan suap terhadap kesalahan yang dilakukan. Hal ini semakin membuat masyarakat resah sehingga masyarakat menilai pihak kepolisian kurang maksimal dalam menangani berbagai macam kasus, secara otomatis citra polisi di mata masyarakat menjadi semakin buruk.

Untuk itu diperlukan adanya strategi-strategi untuk dapat mengoptimalkan kekuatan, meminimalisir kelemahan, memanfaatkan peluang serta menghadapi ancaman dalam pengelolaannya. Strategi tersebut melahirkan sebuah pola yang merupakan pengembang dari konsep yang digagas oleh Hunger dan Wheelen. Strategi dilihat dari kekuatan perusahaan dalam memanfaatkan peluang yang ada, juga memaksimalkan kekuatan untuk menghadapi peluang. Strategi selanjutnya yaitu meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang yang lebih besar serta memiliki kelemahan dan menghadapi ancaman.

Untuk mengupayakan bagaimana tindakan polisi dalam melakukan pendekatan terhadap masyarakat perlu pendekatan obyektif seperti mengadakan pertemuan/seminar. Seminar merupakan sebuah pertemuan khusus yang memiliki teknis dan akademik yang tujuannya untuk melakukan studi menyeluruh tentang suatu topik tertentu dengan pemecahan suatu masalah di antara orang-orang sekitar.

Mengadakan seminar adalah hal yang mendasar dalam melakukan interaksi pendekatan antara pihak kepolisian dengan masyarakat. Beberapa seminar telah dilakukan untuk mempererat ikatan antara masyarakat dengan kepolisian.

“Kami telah mengadakan beberapa seminar dan mengajak masyarakat agar mengenal tentang kepolisian. Tidak hanya itu kami juga mengundang masyarakat baik masyarakat awam, profesional, dosen ataupun wartawan untuk ikut berpartisipasi dan menyebarkan informasi tersebut ke kalangan masyarakat”.

(wawancara tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 April 2023 bersama bapak dengan inisial S)

Pihak kepolisian Polrestabes Makassar telah mengadakan beberapa seminar, salah satunya adalah seminar tentang bahaya pengguna narkoba dan seminar kejahatan/begal sehingga masyarakat bisa memperoleh salah satu ilmu dari seminar tersebut serta dapat menciptakan hubungan yang lebih baik terhadap kepolisian.



**Gambar 4.5**  
**Pengadaan seminar oleh pihak Polrestabes Makassar**

Pengadaan seminar dilakukan dalam bentuk pendekatan emosional antara masyarakat dengan polisi, bagaimana mengajak masyarakat, memberikan ilmu

sebagai contoh penyalahgunaan narkoba. Pihak kepolisian mengajak para tahanan yang terkait kasus narkoba, mengajak masyarakat memberikan arahan bahaya narkoba dan para tahanan sebagai contoh bukti narkoba adalah hal yang buruk.

Hal tersebut salah satu bentuk layanan informasi diberikan terhadap humas kepolisian Polrestabes Makassar bagaimana memanfaatkan suatu tindakan yang dapat membangun citra kepolisian.

Kota Makassar yang begitu besar telah dipenuhi dalam beberapa kasus, dimulai dari kasus yang ringan hingga kasus yang besar sehingga memaksa polisi bergerak menangani kasus tersebut. Ekspektasi yang diberikan oleh polisi belum memenuhi kriteria keinginan masyarakat. Masyarakat sampai saat ini menilai polisi masih lamban dalam menangani kasus. Maraknya kasus kriminal membuat resah masyarakat, kasus tersebut mewakili orasi masyarakat dalam menuai kritik terhadap polisi baik dalam bentuk media ataupun komunikasi yang dilakukan secara langsung terhadap pihak kepolisian.

Begal dan narkoba merupakan salah satu sifat kasus yang masih perlu dibenahi oleh kepolisian. Narkoba semakin merajalela dikalangan remaja masa kini, begal semakin menguasai di ruas-ruas jalan, banyaknya pungli yang terjadi dimana-mana. Di Kota Makassar pungli dijadikan sumber finansial polisi untuk mencukupi kebutuhannya. Terlebih lagi masyarakat adalah sebuah target untuk dijadikan suap terhadap kesalahan yang dilakukan. Hal ini semakin membuat masyarakat resah sehingga masyarakat menilai pihak kepolisian kurang maksimal dalam menangani berbagai macam kasus, secara otomatis citra polisi di mata masyarakat menjadi semakin buruk.

Pungli adalah suatu hal yang sangat merugikan masyarakat, banyaknya pungli yang sedang terjadi di Kota Makassar ini menjadikan sumber finansial polisi untuk mencukupi kebutuhannya. Terlebih lagi masyarakat adalah sebuah target untuk dijadikan suap terhadap kesalahan yang dilakukan.

Masyarakat beranggapan polisi adalah penyup terhadap kesalahan masyarakat, ini disebabkan lemahnya hukum terhadap masyarakat dan pihak kepolisian beranggapan bahwa polisi yang menginstankan kesalahan-kesalahan masyarakat tidak menaati hukum yang ada polisi tersebut dapat diberikan sanksi terhadap atasan kepolisian sesuai undang-undang yang berlaku.

“Jika ada polisi yang kedapatan melakukan suap terhadap masyarakat maka atas dasar hukum yang ada kami harus ikut proses yang ada, entah ia dapatkan sanksi berupa penurunan jabatan atau sanksi pemecatan kepolisian dan kamipun sebagai humas dengan berani mengekspos ke media, kasus tersebut jika dinyatakan bersalah”.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 5 Mei 2023 bersama bapak dengan inisial S)

Jika menilai pungli yang sangat mendasar adalah pungli saat adanya operasi zebra, masyarakat yang kurang melengkapi kendaraan bermotor dikenakan sanksi tersebut, untuk menyelesaikan kasus tersebut masyarakat selalu menyup atas pelanggaran yang dilakukan. Dapat dikatakan oleh masyarakat adalah sanksi atur damai antar masyarakat dengan kepolisian.

Suap tersebut sudah tidak lazim lagi di mata masyarakat. Masyarakat juga selalu menginstankan sesuatu, tidak memperlebar masalah sehingga masyarakat rela untuk menyup agar mulusnya perjalanan yang ingin dicapai. Masalah tersebut sangat begitu merugikan masyarakat, entah minimnya pendapatan yang diperoleh oleh kepolisian atau kurangnya gaji polisi, sehingga polisi identik dengan hal suap-

menyuap. Masyarakat menjadi target atas dasar kesalahan yang dilakukan mengenai pengurusan berkaitan dengan pihak kepolisian.

Dalam hal membangun citra polisi, tentunya kepolisian melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan citranya di mata masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh aparat kepolisian di dasari oleh hal-hal yang terjadi dilapangan. Oleh karena itu, sebelumnya aparat kepolisian harus sadar akan citranya dimata masyarakat, polisi harus berbenah dimulai dari kesadaran para personilnya dalam menjalankan tugas. Sehingga perilaku-perilaku menyimpang yang kerap dilakukan oleh aparat kepolisian lalu lintas dapat dihilangkan. Hal ini adalah bentuk pembenahan kasus bagaimana memberantas kasus pungli, tidak hanya selalu terjadi saat operasi zebra, kasus lain pun dapat terjadi pungli selagi adanya kesempatan polisi dalam melanggar aturan yang diberlakukan tersebut.

Untuk itu diperlukan adanya strategi-strategi untuk dapat mengoptimalkan kekuatan, meminimalisir kelemahan, memanfaatkan peluang serta menghadapi ancaman dalam pengelolaannya. Strategi tersebut melahirkan sebuah pola yang merupakan pengembang dari konsep yang digagas oleh Hunger dan Wheelen. Strategi dilihat dari kekuatan perusahaan dalam memanfaatkan peluang yang ada, juga memaksimalkan kekuatan untuk menghadapi peluang. Strategi selanjutnya yaitu meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang yang lebih besar serta memiliki kelemahan dan menghadapi ancaman.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Sesuai dengan penelitian tentang fungsi *public relation* dapat disimpulkan bahwa para anggota kepolisian sudah berusaha memaksimalkan

kinerjanya. Namun, masih saja menerima berbagai kritikan ataupun komentar yang negatif dari masyarakat terkait pelayanan yang telah diberikan.

Fungsi *Public Relation* Polrestabes Makassar Dalam Membangun Citra Polisi dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Bertran R. Canfield, 2020 yang terdiri dari 3 indikator penting yang memuat tentang Proses Fungsi tersebut yaitu sebagai berikut:

### **1. Mengabdikan Kepada Kepentingan Umum**

Sesuai dengan yang dikatakan Bertran R. Canfield, 2020 jika tidak untuk kepentingan *public* baik internal maupun eksternal, maka tidak akan tercipta suatu hubungan yang menyenangkan, sebaliknya suatu organisasi akan mendapatkan citra yang baik apabila segala tindakannya adalah sebagai pengabdian kepada kepentingan umum.

*Public relation* yang ada pada Polrestabes Makassar dalam pelaksanaan fungsinya adalah ketua/komandan humas dan para anggotanya sudah cukup berupaya memaksimalkan kinerjanya terhadap masyarakat terutama cara mereka berkomunikasi baik didalam maupun diluar instansi. Namun beberapa masyarakat masih saja tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian tersebut, hal ini dikarenakan mungkin ada beberapa polisi yang tidak mematuhi atau mengikuti peraturan yang diberlakukan oleh pihak kehumasan. Peneliti tidak mengetahui pasti akan hal tersebut, namun pada intinya satu anggota saja yang berbuat kesalahan maka satu instansi yang kena imbasnya dan berujung pada citra Polrestabes Makassar itu sendiri.

### **2. Memelihara Komunikasi Yang Baik**

Sesuai dengan yang dikatakan Bertran R. Canfield, 2020 seorang pemimpin yang melakukan kegiatan *public relation* akan berhasil didalam kepemimpinannya, apabila iya ikut bergaul dengan bawahannya, ia harus mampu melakukan kegiatan komunikasi baik pada bawahannya maupun pada publiknya.

*Public Relation* Polrestabes Makassar dalam memelihara komunikasi yang baik kepada publiknya sudah dilakukan dengan maksimal melalui berbagai sosialisasi yang diadakan oleh pihak humas kepolisian. Sosialisasi yang dilakukan tersebut tidak hanya untuk anggota kepolisian saja, melainkan untuk masyarakat yang juga ingin ikut berpartisipasi akan sosialisasi tersebut. Contohnya sosialisasi pengadaan pertandingan badminton yang dimana pihak kepolisian mengajak masyarakat untuk ikut meramaikan sosialisasi tersebut, dan kepolisian sama sekali bertindak seolah mereka hanya rakyat biasa sama seperti masyarakat lainnya. Mereka sama sekali tidak memandang status sosial dari masyarakatnya.

### **3. Menitikberatkan Moral Dan Tingkah Laku Yang Baik**

Sesuai dengan yang dikatakan Bertran R. Canfield, 2020 seorang *public relation* yang baik dalam tingkah lakunya akan menitikberatkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa.

*Public Relation* Polrestabes Makassar memang memiliki tingkah laku yang baik dalam melayani masyarakat, namun jika membahas tentang moral mungkin pihak *public relation* polrestabes Makassar masih dikatakan kurang karena, masih banyak pihak polisi yang tidak jujur dan mementingkan diri sendiri. Contohnya seperti kasus pungli terhadap

masyarakat adalah salah satu contoh moral yang buruk. Dimana seharusnya polisi melindungi dan mengayomi masyarakatnya malah sering memanfaatkan situasi demi kepentingan pribadi. Selanjutnya berperilaku jujur, peneliti mengatakan kejujuran dari pihak kepolisian masih kurang, contohnya dalam kasus penyalahgunaan narkoba. Dimana saat pihak kepolisian memberikan sanksi terhadap pengguna narkoba namun, pihak kepolisian itu sendiri adalah pemakai barang terlarang tersebut.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pokok permasalahan yang diidentifikasi pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan :

1. Aktivitas Humas Polrestabes Makassar dalam membangun citra polisi baik didalam ataupun diluar instansi yakni humas berupaya memberikan dan mengoptimalkan pelayanan yang buruk terhadap kritikan publik dari segi internal dan eksternal agar terciptanya *feedback* yang berupa citra yang positif.
2. Humas Polrestabes Makassar berupaya memaksimalkan kinerja kerjanya, kinerja humas berupaya memberikan yang terbaik oleh masyarakat, informasi, pelayanan, kerjasama dari berbagai media dan instansi lain dan sosialisasi terhadap masyarakat salah satu dampak yang baik terhadap bentuk dukungan yang mendasar dalam upaya membangun citra.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis memberikan beberapa saran yang sekiranya bisa bermanfaat dan bisa digunakan.

1. Sosialisasi mungkin bisa dilakukan lebih luas lagi dan merata terhadap masyarakat agar penyampaian informasi ataupun ilmu bisa sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Pemaksimalan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal yang mendasar seperti pengurusan SKCK mungkin bisa lebih diperhatikan terutama dalam hal kenyamanan masyarakat di tempat tersebut.
3. Bagi pihak humas agar kiranya dapat mengoptimalkan pelayanan guna memperoleh komentar yang positif dari masyarakat dan bisa meraih apa yang sedang diusahakan yakni citra perusahaan itu sendiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bone, K. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Public Relation Dalam Pembuatan Sim Di Satuan Lalu Lintas Polres Di Kabupaten Bone*.
- David. (2011). Universitas Kristen Petra Surabaya. *Dimensi Interior*, 8(1), 44–51. [publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121](http://publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121)
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *PERAN PUBLIC RELATION DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PERUSAHAAN (STUDI KASUS CAFE DI PANCOR KABUPATEN LOMBOK TIMUR)*.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashari Publishing.
- Humairah, S. (2019). STRATEGI PR DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN. *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.
- Kasenda, Y. M. (n.d.). *PERANAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) JAYAPURA*. 1–13.
- Mustafa, I. (2019). Konsep Brain, Beauty and Behavior (3B) Pada Profesi Public Relations. *Avant Garde*, 7(1), 105. <https://doi.org/10.36080/avg.v7i1.853>
- Pondang, S. Z., Warouw, D. M. ., & Boham, A. (2019). *PERANAN HUMAS DALAM MENSOSIALISASI PRODUK KUR*. 1–13.
- Rosidin, A. B., & Hamid, A. (2020). Media Online Dan Kerja Digital Public Relations Politik Pemerintah Dki Jakarta. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 19(2), 164–174. <https://doi.org/10.32509/.v19i2.1046>
- Sitti Nazmia Awalia. (2021).
- Sugiyono. (2015). *memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Supada, W. (2011). PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN PENCITRAAN POSITIF ORGANISASI. *Abilities*, 1(86), 21–24. <http://search.ebscohost.com.libezproxy.dundee.ac.uk/login.aspx?direct=true&db=jlh&AN=65446077&site=ehost-live&scope=site>
- Syamsuddin, A., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Makassar, U. M. (2022). *Public relation pemerintah di kota balikpapan*. <https://www.bing.com/ck/a?!&p=2da7ba732fac620dJmltdHM9MTY4MDgyNTYwMCZpZ3VpZD0wNjEyYmMxYS1hZDU2LTY4ODEtMWNmMC1hZGRmYWZmZmY5OTImaW5zaWQ9NTQwNg&ptn=3&hsh=3&fclid=0612bc1a-ad56-6881-1cf0-addfac336992&psq=gambaran+umum+kota+makassar&u=a1aHR0cHM6Ly>

## Internet

<https://www.bing.com/search?q=gambaran+umum+kota+makassar&cvid=122ae6a8a57a4feeb3f1c53a5b2fdd2b&aqs=edge.1.69i57j0l8.9288j0j1&pgl=41&FORM=ANNTA1&PC=ASTS>

<https://www.bing.com/search?q=profil+polrestabes+Makassar&qs=n&form=QBRE&sp=-1&ghc=1&lq=0&pq=profil+polrestabes+makassar&sc=6-27&sk=&cvid=018FCC2E7BE840FB9C74E926A9F20CF2&ghsh=0&ghacc=0&ghpl=>

<https://polrestabesmakassar.com/>

[https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=QTG3o6Zr&id=2A7BF44AFF8004673E38D90723EB04CDB92BFC9C&thid=OIP.QTG3o6ZrtG\\_gMX8zGgCjvwHaHa&mediaurl=https%3a%2f%2f1.bp.blogspot.com%2f-nQXfFEQfPr8%2fUi\\_FEm6D0qI%2fAAAAAAAAAAR8%2fdO1Sm0WdQJM%2fs1600%2flogo%2bhumas.jpg&exph=720&expw=720&q=logo+humas+polrestabes+makassar&simid=607997834368915194&FORM=IRPRST&ck=FAAC80F768B2AFA6B78D37E24F9607E7&selectedIndex=4&ajaxhist=0&ajaxserp=0](https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=QTG3o6Zr&id=2A7BF44AFF8004673E38D90723EB04CDB92BFC9C&thid=OIP.QTG3o6ZrtG_gMX8zGgCjvwHaHa&mediaurl=https%3a%2f%2f1.bp.blogspot.com%2f-nQXfFEQfPr8%2fUi_FEm6D0qI%2fAAAAAAAAAAR8%2fdO1Sm0WdQJM%2fs1600%2flogo%2bhumas.jpg&exph=720&expw=720&q=logo+humas+polrestabes+makassar&simid=607997834368915194&FORM=IRPRST&ck=FAAC80F768B2AFA6B78D37E24F9607E7&selectedIndex=4&ajaxhist=0&ajaxserp=0)

### Pedoman Wawancara

Informan	Pertanyaan
<p>Narasumber : Kasi Humas Polrestabes Makassar            Nama : Lando K. Sambolangi            Jenis kelamin : laki-laki            Alamat : Aspol Panaikang Blok D/55</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja tugas humas polrestabes dalam membangun citra polisi?</li> <li>2. Bagaimana cara membangun citra polisi</li> <li>3. Program apa saja yang dilakukan humas Polrestabes Makassar dalam upaya membangun citra?</li> <li>4. Apa tindakan kepolisian dalam mengatasi kasus seperti narkoba, pungli, kriminal, obat-obatan dan kasus lainnya. Dan bagaimana tindakan bapak dalam menangani kasus tersebut?</li> <li>5. Bagaimana tindakan bapak jika mendapati kasus pungli?</li> </ol>
<p>Narasumber : Anggota Humas Polrestabes Makassar            Nama : A. Sultan            Jenis kelamin : laki-laki            Alamat : Aspol Toddopuli</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja tugas anggota Humas Polrestabes Makassar?</li> <li>2. Bagaimana menyikapi/menghadapi kritikan publik terkait layanan yang diberikan oleh Polrestabes Makassar didalam instansi ataupun diluar instansi?</li> <li>3. Bagaimana jika ada anggota yang terlibat kasus penyalahgunaan narkoba?</li> <li>4. Bagaimana cara menyikapi jika salah satu pihak kepolisian terjerat kasus pungli?</li> <li>5. Apa tindakan Humas Polrestabes Makassar dalam menyikapi anggota yang terlibat kasus kriminal ataupun kasus-kasus lainnya?</li> </ol>
<p>Narasumber : Anggota Humas Polrestabes Makassar            Nama : Mawar            Jenis kelamin : Perempuan            Alamat : Galesong Utara</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa saja tugas anggota humas polrestabes Makassar?</li> <li>2. Bagaimana menyikapi/menghadapi kritikan publik terkait layanan yang diberikan oleh Polrestabes</li> </ol>

	<p>Makassar didalam instansi ataupun diluar instansi?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Bagaimana jika ada anggota yang terlibat kasus penyalahgunaan narkoba?</li> <li>4. Bagaimana cara menyikapi jika salah satu pihak kepolisian terjerat kasus pungli?</li> <li>5. Apa tindakan Humas Polrestabes Makassar dalam menyikapi jika ada anggota yang terlibat kasus kriminal ataupun kasus-kasus lainnya?</li> </ol>
<p>Narasumber : Masyarakat  Nama : Nur Afni  Jenis kelamin : Perempuan  Alamat : Jl. Veteran Selatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa pendapat ibu tentang kepolisian sekarang?</li> <li>2. Apakah sekarang ibu melihat polisi benar-benar melayani masyarakat?</li> <li>3. Apa yang sudah ibu lihat terhadap pergerakan polisi dalam memberantas kasus kriminal dan narkoba?</li> <li>4. Bagaimana pandangan ibu terhadap kejujuran pihak kepolisian?</li> <li>5. Bagaimana tindakan kepolisian dalam menyikapi keluhan terhadap pelayanan yang diberikan?</li> </ol>
<p>Narasumber : Masyarakat  Nama : Asmia Azis  Jenis kelamin : Perempuan  Alamat : Dr. Sam Ratulangi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa pendapat ibu tentang kepolisian sekarang?</li> <li>2. Apakah sekarang ibu melihat polisi benar-benar melayani masyarakat?</li> <li>3. Apa yang sudah ibu lihat terhadap pergerakan polisi dalam memberantas kasus kriminal dan narkoba?</li> <li>4. Bagaimana pendapat ibu terhadap kejujuran pihak kepolisian?</li> <li>5. Bagaimana tindakan kepolisian dalam menyikapi keluhan terhadap pelayanan yang diberikan?</li> </ol>



**Gambar 1. Wawancara dengan Kasi Humas Polrestabes Makassar Bapak Lando. K. Sambolangi**



**Gambar 2. Wawancara dengan Anggota-Anggota Humas Polrestabes Makassar**



**Gambar 3. Wawancara dengan Masyarakat**



## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Irfani Rusli, biasa dipanggil Fani. Lahir pada 14 Mei 2001 di Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Anak ke empat dari empat bersaudara yang merupakan pasangan suami istri Rusli Yusuf dan Hajrah. Penulis menempuh jalur pendidikan Taman Kanak-kanak pada tahun 2006 dan selesai di tahun 2007, pada tahun yang sama penulis menempuh jalur pendidikan di SDN Maricaya II Kota Makassar selama enam tahun dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ditingkat menengah pertama di SMP YP PGRI di Samakan Kota Makassar dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah kejuruan di Jurusan Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 8 Kota Makassar dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang In Syaa Allah nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "FUNGSI PUBLIC RELATION POLRESTABES MAKASSAR DALAM MEMBANGUN CITRA POLISI".