

SKRIPSI

**PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF POLRI
DI KALANGAN MASYARAKAT**



Oleh :

Fani Herawaty Syahid Salihun

Nomor Induk Mahasiswa : 105651101720

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF POLRI DI KALANGAN MASYARAKAT

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

Disusun dan Diajukan Oleh :

FANI HERAWATY SYAHID SALIHUN
Nomor Induk Mahasiswa ; 105651101720

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Fani Herawaty Syahid Salihun

Nomor Induk Mahasiswa : 105651101720

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Januari 2023

Yang menyatakan,

Fani Herawaty Syahid Salihun



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam
Membentuk Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat

Nama Mahasiswa : Fani Herawaty Syahid Salihun

Nomor Induk Mahasiswa : 105651101720

Program Studi : Ilmu Komunikasi

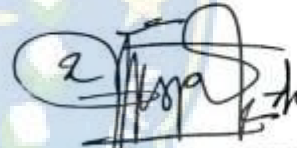
Menyetujui :

Pembimbing I



Wardah, S.Sos., MA
NIDN. 0912088601

Pembimbing II



Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 090512870

Mengetahui :

Dekan



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

Ketua Program Studi

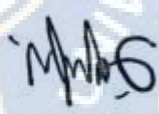


Syukri, S.Sos., M.Si
NBM. 923568

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 0217/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Komunikasi yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 19 bulan Januari tahun 2024.

Mengetahui

<p>Ketua</p>  <u>Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si</u> NBM. 730727	<p>Sekretaris</p>  <u>Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si</u> NBM. 999797
---	--

Tim Penguji

<p>1. Syukri, S.Sos., M.Si (Ketua)</p> <p>2. Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom</p> <p>3. Wardah, S.Sos., M.A</p> <p>4. Ami, S.Sos., M.I.Kom</p>	
---	--

ABSTRAK

Fani Herawaty Syahid Salihun .(2024). Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membentuk Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat (Dibimbing Oleh Wardah dan Ahmad Syarif)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri serta faktor pendukung dan penghambat dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian pada penelitian ini adalah deksriptif serta menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan informasi, reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah, mengamankan kebijakan pemerintah berasal dari budaya yang dibangun dari internal anggota kepolisian serta melaksanakan netralitas terkait pemilu, memberikan pelayanan dengan layanan administratif kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku serta memberikan layanan tambahan kepada masyarakat berupa sesi “Jumat Curhat”, menjadi komunikator yang dikelompokkan berdasarkan masing-masing divisi. Serta menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis yang berupa himbauan kepada anggota Polsek Ujung Pandang dan melakukan pengamanan dalam lingkungan masyarakat.

Sementara itu faktor pendukung yaitu, pemanfaatan sosial media serta menjalin kerja sama bersama pihak eksternal Polri . Sedangkan faktor penghambat yaitu, masih terkendala dengan personil Humas yang belum mahir menjalankan tugas serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci : Humas, Citra, Polri, Masyarakat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tiada kata yang patut diucapkan kepada Sang Pencipta atas segala cinta kasih-Nya yang tak terhingga dan nikmat-Nya yang tak berujung sehingga penulis mampu merampungkan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul, “**Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membangun Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat**”. yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai. Yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah tulus memberikan sumbangan berupa pikiran, motivasi, dan nasehat.

Selanjutnya pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan penghargaan dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada :

1. Ibu Noni Yasni Tabang dan Bapak Aldi Santana selaku orang tua yang telah memberikan kasih sayang dan segala bentuk dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan FISIP Unismuh Makassar dan Bapak Syukri, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Unismuh Makassar.
3. Ibu Wardah S.Sos., MA selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing II yang senantiasa bersabar dan meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. KOMPOL Syarifuddin S.Sos., M.H., selaku Kapolsek Ujung Pandang dan Ipda Benny Paurmin selaku Wakapolsek Ujung Pandang yang telah memberikan akses penelitian kepada penulis.
5. Iptu Pramawi Nickolas S.Sos., M.H dan Bripda Muh. Miftahul Khaer, selaku anggota kepolisian Polsek Ujung Pandang yang telah membantu penulis dalam proses mengumpulkan data penelitian.
6. Seluruh jajaran petugas kepolisian yang bertugas di Polsek Ujung Pandang yang telah membantu selama proses penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi dan seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa memberikan ilmu dan arahnya.
8. Muhammad Hasyim Syahid Salihun dan Shavira Mutiara Syahid Salihun selaku saudara kandung penulis yang telah mendukung dan memberikan motivasi hingga skripsi ini diselesaikan.
9. Ucapan terimakasih untuk sahabat penulis, Sari, Ziti, Nur, Tiwi, dan Dion yang telah kebersamai dan ikhlas dalam membantu, mendukung dan memberi motivasi hingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah Swt memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para

pembaca guna menambah Ilmu Pengetahuan terutama yang berkaitan dengan lingkup kajian Ilmu Komunikasi. Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan pengorbanan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, 19 Januari 2024

Fani Herawaty Syahid Salihun



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	6
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Konsep dan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir	26
D. Fokus Penelitian.....	27
E. Deskripsi Fokus	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28

B. Jenis dan Tipe Penelitian	28
C. Informan Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	31
F. Teknik Pengabsahan Data.....	32
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deksripsi Lokasi Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	9
3.1 Kerangka Pikir.....	26
4.1 Struktur Organisasi Polsek Ujung Pandang.....	35



DAFTAR GAMBAR

4.1	36
4.2.....	38
4.3.....	39
4.4.....	40
4.5.....	40
4.6.....	40
4.7.....	40
4.8.....	42
4.9.....	45
4.10.....	46
4.11.....	47
4.12.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin kompleksnya tantangan keamanan di era modern, hubungan masyarakat menjadi faktor krusial dalam menjaga ketertiban dan stabilitas sosial antar Polri dan masyarakat.

Humas atau hubungan masyarakat adalah prosedur yang dilakukan oleh manajer institusi atau bisnis untuk mendapatkan opini dan wawasan yang lebih baik dari sumber-sumber publik internal dan eksternal yang lebih luas. Dalam pelaksanaannya, humas melakukan analisis mendalam, membuat koreksi yang diperlukan dan melakukan pernyataan eksternal. Humas memiliki peran penting dalam memberikan informasi publik baik secara internal (dalam organisasi) maupun eksternal (di luar organisasi), memberikan informasi yang akurat dalam format yang mudah dipahami sehingga persepsi negatif terhadap instansi dapat dihindari melalui pemahaman dan pemahaman kesadaran yang terkait. (Syahputra, 2019)

Menurut pendapat Edward L. Bernays, sebagaimana dikutip oleh Rahmad Hidayat pada artikelnya. Humas merupakan upaya yang bertujuan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, mempersuasi masyarakat untuk mengubah tindakan dan sikapnya dan berbagai usaha untuk mengintegrasikan tindakan dan sikap dari masalah dengan manusia serta dari manusia terhadap masalah. (R. Hidayat, 2020)

Sebagai tonggak pemimpin organisasi humas berperan penting dalam hal mengkomunikasikan semua informasi kepada publik eksternal. Agar publik dapat mengakses seluruh layanan yang diberikan organisasi dan humas juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat dengan mengenalkan kelebihan dan kekurangan dari instansi.

Hubungan Masyarakat (Humas) bertujuan untuk menciptakan persepsi publik yang baik dengan menyebarkan informasi dan memfasilitasi komunikasi yang efektif antara organisasi dan publik. Humas menggunakan sejumlah teknik komunikasi yang sukses untuk mencapai tujuan ini, termasuk presentasi informasi faktual, hubungan media, manajemen krisis dan mempertahankan hubungan baik dengan beragam pemangku kepentingan. Dalam lingkungan organisasi, humas berkontribusi pada pengembangan, perluasan dan penguatan budaya organisasi.

Citra merupakan gambaran atau persepsi yang dimiliki oleh publik terhadap suatu organisasi. Citra yang positif dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperluas jangkauan publik dan memperkuat hubungan dengan berbagai *stakeholder*. (Ibrahim Besar, Anna Gustina Zainal, S.Sos, 2016)

Untuk dapat bekerja lebih baik di bidangnya, humas selalu membutuhkan sinergi. Sinergi dengan organisasi sendiri secara internal dan sinergi dengan pemangku kepentingan terkait secara eksternal. Dengan bantuan kerja yang sinergis, humas dapat melihat informasi apa saja yang dibutuhkan oleh kelompok kepentingan serta masyarakat.

Dalam menyajikan suatu informasi yang diperlukan kepada masyarakat, Humas harus mampu mengolah informasi tersebut dengan baik agar masyarakat dapat dengan mudah memahami maksud dan tujuan dari informasi tersebut. Mengemas informasi yang dikomunikasikan kepada masyarakat dalam format yang menarik, mudah dipahami dan terbaru yang tentunya memerlukan kreativitas dan imajinasi yang baik dari pihak manajemen humas.

Karena informasi merupakan hak publik, humas diwajibkan untuk menyediakan informasi mengenai layanan publik yang ditawarkan oleh organisasi kepada publik dengan catatan materi yang dikecualikan. Humas dapat menyebarluaskan informasi tentang layanan publik organisasi melalui berbagai cara. Sebagai hasilnya, sebuah organisasi dapat menggunakan banyak saluran media komunikasi dalam upaya untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas dan membuat dirinya mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. (Sitanggang, 2021).

Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif (Herlina, 2015).

Beberapa kasus besar telah menyeret nama besar institusi Polri seperti pada artikel yang dilansir oleh kompas.com, membawa nama anggota kepolisian seperti Ferdy Sambo dalam kasus penembakan ajudan yang menyebabkan korban meninggal dunia dan merekayasa kasus agar seolah-olah terjadi adu tembak antara para ajudannya sendiri yang menyebabkan tuntutan tindakan pembunuhan berencana dan tersandung Pasal 340 subsider Pasal 338 juncto Pasal 55 dan Pasal 56 Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP). Dengan ancaman maksimal hukuman mati, penjara seumur hidup, atau penjara 20 tahun. Teddy Minahasa pada kasus jaringan pengedar

gelap narkoba dimana Teddy dijerat dengan Pasal 114 Ayat 2 subsidi Pasal 112 Ayat 2, juncto Pasal 132 Ayat 1, juncto Pasal 55 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 dengan ancaman pidana maksimal hukuman mati dan kurungan minimal 20 tahun. (Fitria Chusna Farisa, 2022) .

Polri atau Kepolisian Republik Indonesia merupakan salah satu instansi yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun, citra Polri di kalangan masyarakat seringkali tercoreng akibat beberapa kasus yang melibatkan oknum polisi yang melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku. Dengan demikian, diperlukan pendekatan humas yang tepat untuk meningkatkan citra Polri di kalangan masyarakat.

Sebagaimana yang telah dilakukan oleh pihak humas PT. Pos Indonesia Surabaya yang meningkatkan citra perusahaan dengan penerapan strategi PENCILS dengan baik melalui indikator strategi ; Publisitas, Acara (*Events*), *News* (berita), *Community* (keterlibatan masyarakat), *Inform* (citra), *Lobby* dan negosiasi serta tanggung jawab sosial (*Social Responsibility*). (Patricia Gaby Pranabella, 2021)

Tugas pokok Polri secara jelas tercantum pada pasal 13 UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia yang berbunyi: "Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat."

Melalui pasal 13 UU No. 2 tahun 2002 tersebut, dapat diketahui bahwa Polri tidak hanya semata-mata bertugas untuk menegakkan hukum jika terjadi pelanggaran dan tindakan kejahatan di lingkungan masyarakat seperti yang dipikirkan oleh masyarakat pada umumnya.

Selain menegakkan hukum, Polri juga memiliki tugas lain seperti memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. (Yoga Nanda Pratama, 2022)

Pada awal tahun 2021, aplikasi Dumas Presisi resmi diluncurkan oleh pihak Polri yang diciptakan untuk mewujudkan bentuk transparansi dan *handling complain* bagi masyarakat luas serta bisa dimanfaatkan untuk melakukan pemikiran kreatif dalam rangka mengantisipasi kemungkinan penyimpangan yang dilakukan anggota polri dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai anggota kepolisian. (Dirgantara, 2021)

Polsek Manggala mengamankan 15 pemuda sedang pesta miras tradisional (Ballo) di Kelurahan Batua Kampung Alla-alla. Para pemuda tersebut diamankan setelah pihak Polsek Manggala menerima laporan dari warga, setelah diamankan di Polsek Manggala pihak kepolisian Polsek Manggala memanggil dan mengumpulkan orang tua/wali ke lima belas pemuda tersebut dan melakukan *Restorative Batinia*. Polsek Manggala menekankan kepada orang tua untuk selalu mengawasi aktivitas putra putrinya ketika berada di luar rumah mencegah terjerumus pergaulan bebas yang berakibat buruk terutama di malam hari. (Makassar, 2022)

Restorative Batinia merupakan alternatif penyelesaian perkara tindak pidana yang di mana dalam mekanisme peradilan pidana yang dilakukan berfokus pada penindak pidana yang diubah menjadi proses dialog dan mediasi antara polisi dan terdakwa. (N. Kurniawan, 2022)

Terkait pada cukup tingginya angka kriminalitas yang ada di Kota Makassar, Polsek Ujung Pandang melakukan sosialisasi dan pembinaan hukum sebagai wujud antisipasi potensi kenakalan remaja yang berkaitan dengan harkamtibmas (pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat) wilayah termasuk pada lingkungan pendidikan yakni sekolah dari potensi kenakalan remaja yang dapat berujung tindak pidana, karena sekarang sangat banyak anak yang masih berstatus pelajar baik Tingkat SLTP maupun SLTA yang terlibat dengan tindak pidana atau pelanggaran hukum. (Sulsel, 2022)

Polsek Ujung Pandang, membagikan sebanyak 150 lembar buku bacaan kepada anak-anak di sekitar Jalan Sungai Kelara, Kelurahan Pisang Utara, Kecamatan Ujung Pandang. Tindakan ini diharapkan dapat merangsang minat baca anak-anak dan mengembangkan literasi mereka. Inisiatif yang dilakukan oleh Polsek Ujung Pandang ini merupakan bukti komitmen POLRI dalam memberikan kontribusi positif terhadap pendidikan dan literasi di masyarakat. . (Makassar, 2023)

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka akan di kaji mengenai Pendekatan Humas Polsek Ujung Pandang dalam Meningkatkan Citra Polri di Kalangan Masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Membangun citra positif di kalangan masyarakat perlu dilakukan oleh setiap instansi pemerintah, khususnya dalam hal ini yaitu lembaga kepolisian sektor wilayah Ujung Pandang Kota Makassar sehingga dapat membangun kepercayaan penuh di kalangan masyarakat. Dengan demikian, pada penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penulisan ini bermanfaat untuk :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi atas partisipasi dalam kajian ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan peran humas dalam instansi Polri terkait citra kepolisian di kalangan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penting khususnya bagi instansi yang berhubungan dengan strategi kehumasan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam mendukung penelitian yang akan dilaksanakan, peneliti menuliskan berbagai literatur yang bersumber dari jurnal yang relevan untuk membandingkan penelitian yang akan dilakukan, dengan harapan mampu memberikan deskripsi mengenai penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini adalah format tabel penelitian terdahulu terkait objek penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun Terbit	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Hasil Penelitian
1)	Dio Alif / Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang / 2018	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Palembang adalah membangun komunikasi yang baik dengan publiknya seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, jumpa pers, konferensi pers dan media gathering.	Penelitian terdahulu lebih berfokus kepada teori strategi komunikasi yang dilakukan antara instansi dan media yang akan memberikan informasi ke masyarakat . Sedangkan pada penelitian yang akan dikaji penulis, penulis menggunakan teori humas pemerintah terkait dengan institusi pemerintah yang akan di kaji yaitu institusi POLRI dalam tingkat

				kepolisian sektor (polsek) .
2)	Patricia Gaby Pranabella / Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Perusahaan / 2021	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif	Humas PT. Pos Indonesia pusat Surabaya telah menerapkan PENCILS dengan baik melalui indikator strategi ; Publisitas, Acara (Events), News (berita), Community (keterlibatan masyarakat), Inform (citra), Lobby dan negosiasi serta tanggung jawab sosial (Social Responsibility)	Penelitian terdahulu menggunakan konsep strategi “pencils” yang diterapkan pihak humas terhadap internal perusahaan agar dapat meningkatkan citra perusahaan. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis , penelitian menggunakan aspek teori peran humas.
3)	Siti Faridah / Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pasa Masa Pandemi Covid – 19 / 2020	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif	Dengan melaksanakan pameran lembaga pendidikan Layanan konten website dan sosial media Program virtual kehumasan (internal) Bimbingan konseling online	Pada penelitian terdahulu, dilakukan teori pendekatan dan bernegosiasi. Sedangkan pada penelitian yang akan dikaji oleh penulis, penulis menggunakan teori “peran humas” sebagai acuan untuk meneliti strategi dalam mengembalikan citra polri.

B. Konsep dan Teori

1. Humas

a. Definisi Humas

Hubungan masyarakat (humas) atau *public relations* adalah fungsi manajemen untuk menjalin hubungan dengan publik melalui komunikasi dan sarana lain dengan tujuan untuk menumbuhkan saling pengertian dan saling percaya, rasa simpati, memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan terhadap setiap kebijakan dan prosedur yang dikeluarkan oleh perusahaan/organisasi. Hubungan masyarakat atau *public relations* juga dikenal dengan beberapa istilah lain, seperti; *public affairs*, *corporate communications*, *public informations*, *corporate relations*, *corporate affairs*, dan *investor relations*. (Riadi, 2021)

Berikut ini adalah definisi humas menurut pendapat para ahli, yaitu sebagai berikut :

- Menurut pendapat salah satu ahli, humas adalah fungsi manajemen yang menyelidiki sikap publik, mengkomunikasikan kebijakan dan program organisasi atau instansi, serta mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi atau instansi dan berbagai publik yang terlibat. (Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, 2020)
- Sebagaimana dikutip dari buku *Communication Skill* (2017) karya Henny Kustini, Scott M. Cutlip dan Allen H. Center mendefinisikan humas yaitu, humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara individu atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program

kegiatan guna memperoleh pengertian, pemahaman, serta dukungan dari publik. (Kustini, 2017)

- Menurut Ruslan, Humas adalah sebuah proses yang berkesinambungan dari usaha manajemen agar mendapatkan sebuah kepercayaan dan pengertian dari para pelanggan, konsumen, karyawan, dan publik. Ruslan juga membedakan hubungan Humas ke dalam organisasi atau lembaga dan ke luar organisasi atau lembaga. Hubungan Humas ke dalam berupa suatu perbaikan dan pembenahan dengan cara membangun budaya perusahaan, seperti motivasi, disiplin, produktivitas pekerjaan, dan meningkatkan pelayanan. Sedangkan hubungan Humas ke luar berupa membangun rasa percaya dan citra positif perusahaan sekaligus mempertahankan citra dari produk yang telah dihasilkan. (Rosady, 2014)

b. Peran dan Fungsi Humas

Hubungan Masyarakat (Humas) berperan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan simbiosis mutualisme dengan berbagai pihak dan stakeholders yang ada (Rice & Giles, 2016). Humas berfungsi untuk membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal perusahaan.

Karena publik internal dan eksternal sama-sama berpengaruh pada keberhasilan serta citra positif sebuah organisasi. Publik internal adalah semua elemen dalam organisasi. Contohnya karyawan, pemegang saham, dewan direksi perusahaan, manajer, dan lain-lain. Sedangkan publik eksternal adalah pihak di luar organisasi, seperti masyarakat dan konsumen.

Fungsi lain dari humas adalah sebagai berikut :

- a) Menyebarluaskan informasi penting tentang organisasi kepada publik.

Penyampaian informasi ini sering dilakukan lewat press release.

- b) Memberi nasihat kepada petinggi organisasi demi kepentingan umum

Humas juga berfungsi untuk memberi nasihat kepada petinggi organisasi, khususnya mengenai suatu kondisi atau situasi yang sedang dihadapi. Nasihat ini berupa saran yang diharapkan mampu membuat petinggi organisasi mengambil keputusan bijak. (Putri, 2021)

- c. Tujuan Humas

Berdasarkan pada artikel yang dilansir mengenai lingkup humas di Romaltea.com , yang dicetuskan oleh Rosady Ruslan (2016) humas memiliki tujuan sebagai berikut :

- Mengubah citra umum lembaga di mata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh instansi.
- Meningkatkan kualitas para pegawai internal.
- Menyeberluaskan cerita sukses yang telah dicapai perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan validasi.
- Memperkenalkan instansi kepada masyarakat luas, serta membuka koneksi baru.
- Memperbaiki hubungan antara instansi dan masyarakatnya, berkaitan dengan terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik instansi.
- Meyakinkan masyarakat bahwa perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis.

- Meningkatkan kemampuan dan ketahanan instansi dalam menghadapi risiko pengambilan alih oleh pihak lain.
- Menciptakan identitas instansi yang baru.
- Menyebarluaskan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para internal dalam instansi terhadap kehidupan sosial sehari-hari. (Romaltea, 2020)

d. Jenis-Jenis Humas

- Hubungan Karyawan (*Employee Relations*)

Employee Relations merupakan jenis Humas yang sangat berkaitan dengan hubungan internal di dalam perusahaan atau organisasi.

Jenis Humas ini yang bertugas untuk menjaga hubungan antara karyawan dengan pimpinan atau ketua dengan anggota. Kunci dari menjaga hubungan itu adalah komunikasi yang dilakukan oleh *Employee Relations*.

- Humas Pemerintah (*Government Relations*)

Setiap hasil produksi yang dibuat oleh suatu perusahaan harus sesuai dengan regulasi atau peraturan yang telah dibuat pemerintah. Oleh karena itu, divisi Humas perlu mengenali berbagai macam peraturan pemerintahan. Humas Pemerintah berfungsi untuk menghubungkan antara pemerintahan dengan perusahaan agar tidak terjadi kesalahpahaman.

- Hubungan Pelanggan (*Costumer Relations*)

Manajemen Humas yang bertugas untuk membuat hubungan baik dengan pihak yang berada di luar perusahaan, seperti masyarakat atau konsumen. Pada Humas jenis ini, hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen biasanya dalam bentuk fasilitas berupa pelayanan informasi untuk konsumen. Fasilitas ini bertujuan untuk mendapatkan penilaian yang berasal

dari konsumen berupa kekurangan dan perusahaan berusaha memberikan informasi terbaik kepada konsumen.

- Hubungan Media (*Media Relations*)

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat perlu untuk menjalin hubungan dengan awak media massa, wartawan, dan sebagainya. Hal ini perlu dilakukan karena sumber pemberitaan dari media sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dari suatu perusahaan atau instansi serta dapat memberikan citra positif kepada perusahaan atau instansi. Apabila perusahaan atau instansi tidak dapat bekerja sama dengan baik dengan media, maka kemungkinan besar bisa menciptakan citra negatif.

Hal ini dikarenakan di sebuah media akan ada banyak citra yang akan dihasilkan, sehingga perusahaan atau instansi tidak boleh melakukan kesalahan fatal.

- Hubungan Komunitas (*Community Relations*)

Setiap perusahaan atau instansi pasti akan membutuhkan kerja sama atau mencari *partner* untuk mengembangkan instansi atau perusahaan tersebut.

Dengan kehadiran jenis Humas ini, maka kerja sama dengan mitra akan terjalin dengan baik, sehingga perusahaan atau organisasi dapat berkembang dengan baik juga. (Syarifuddin S.Gassing, 2016)

2. Public Relations

a. Definisi *Public Relations*

Public Relations adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan secara terus menerus dan secara sengaja untuk membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara perusahaan dan masyarakat secara umum.

Berikut ini adalah merupakan definisi public relations menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- *Public relations* menurut Edward L. Bernays adalah usaha yang bertujuan memberi informasi pada masyarakat, membujuk masyarakat untuk mengubah tindakan dan sikapnya, dan berbagai usaha untuk mengintegrasikan tindakan dan sikap dari masalah dengan manusia dan dari manusia terhadap masalah. (Edward, 2016)
- Menurut Wilcox dan Cameron dalam buku Dasar-Dasar *Public Relations* yang dikutip oleh Nasiratunnisa Mallappiang Muharram, *Public relation* adalah sebuah fungsi manajemen atas sebuah sikap baik yang direncanakan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh setiap organisasi demi mendapatkan saling pengertian, dukungan, dan simpati dari masyarakat yang terkait dengan cara melakukan evaluasi opini masyarakat tentang organisasi tersebut untuk mencapai kerjasama yang produktif dan efisien. (Muharram, 2023)
- Menurut Kotler dan Keller dalam Rahman (2016:50), *Public Relations* secara umum sering ditekankan sebagai alat komunikasi perusahaan untuk menjaga citra perusahaan.

b. Peran dan Fungsi *Public Relations*

Public relation secara umum ada yang menyebutnya dengan humas atau hubungan masyarakat. Dimana *public relation* adalah kegiatan yang berusaha untuk menumbuhkan motivasi, menanamkan pengertian dan menciptakan opini baik. Ada pula yang mengatakan jika *public relation* sebagai bentuk partisipasi publik.

Fungsi *Public relations* merupakan bagian dari manajemen yang berperan untuk melakukan evaluasi terhadap sikap khalayak masyarakat. Termasuk berperan dalam mengidentifikasi kebijakan dan prosedur sebuah perusahaan terhadap publik. *Public relations* dalam manajemen sebagai media pelaksana program-program komunikasi, yang bertujuan akhir untuk memperoleh pemahaman sekaligus sebagai upaya agar diterima oleh khalayak publik. (Elisa, 2023)

Berdasarkan kutipan dari jurnal *Aktivitas Public relations “PT.(Persero) Angkasa Pura 1 Makassar Dalam Menangani Komplain Pelanggan”* Oleh Wardah, yaitu sebagai berikut :

- Menciptakan reputasi bagi perusahaan dan instansi.
- Menciptakan reputasi para individual sebagai ahli pada bidang yang dipilihnya.
- Meningkatkan kesadaran terhadap produk dan layanan pada organisasi yang mengadakannya.
- Meninggikan nama baik dari publik dan nama baik perusahaan.
- Menyelenggarakan kampanye untuk mencapai tujuan tertentu. (Wardah, 2014)

c. Tujuan *Public Relations*

Kusumastuti (2002) dalam Wahyuningsih (2013) menjabarkan beberapa tujuan dari public relation atau hubungan masyarakat, di antaranya:

- Membentuk dan memelihara pengertian satu sama lain

Organisasi dan publik yang memiliki saling mengerti diawali dengan proses pengenalan dan pemahaman satu sama lain yang baik, terkait harapan, cita-cita, kepentingan, kebutuhan, serta karakter masing-masing. Hal tersebut dapat memudahkan kegiatan public relation karena langkah-langkah yang akan dipilih sudah berdasarkan pertimbangan yang disesuaikan dengan kedua belah pihak.

- Menumbuhkan dan menjaga kepercayaan

Organisasi dan publik harus memiliki rasa percaya satu sama lain untuk bekerja sama sehingga humas dapat menerapkan prinsip-prinsip komunikasi persuasif dengan baik. Hal yang terpenting agar publik percaya adalah dengan memberikan persuasi secara tulus dan tidak terlalu berlebihan. Di sisi lain, organisasi juga harus dapat percaya pada publiknya.

- Menciptakan dan mempertahankan kerja sama

Tujuan terakhir dari *public relation* adalah adanya kerja sama atau bantuan yang nyata. Maksudnya, sudah ada bentuk tindakan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pihak humas maupun publik setelah dilakukan komunikasi dan perencanaan oleh kedua belah pihak. (Gumintang, 2023)

d. Jenis-Jenis *Public Relations*

Setiap jenis *public relations* bekerja dalam divisi yang sama. Ada tumpang tindih di antara semua departemen. Misalnya, segala jenis aktivitas krisis *public relations* akan membutuhkan *media relations*, dan *employee relations*. Sementara dalam *public affairs communications* juga pasti akan melibatkan *community relations*

dan *strategic communications*. Para profesional *public relations* berpengalaman dalam berkomunikasi dengan berbagai macam orang atas nama organisasi di semua sektor. Dengan jangkauan ini, ada banyak jenis *public relations* dan berbagai bidang yang menjadi fokusnya.

Berikut ini adalah berbagai jenis-jenis dari *public relations* :

- Hubungan Media (*Media Relations*)

Media relations lebih berfokus pada berita, pers, dan wartawan.

Public relations perusahaan akan melakukan wawancara, menerbitkan siaran pers, dan melaksanakan kegiatan pers lainnya.

Jurnalis membutuhkan berita yang konsisten untuk mengisi halaman dan saluran siaran. Jadi, sistem kerja *media relations* adalah hal yang saling menguntungkan bagi media dengan perusahaan.

- Komunikasi Krisis (*Crisis Communication*)

Crisis communications tidak selalu hanya digunakan selama situasi darurat. Organisasi atau perusahaan harus mampu mengambil pendekatan yang terencana dan konsisten terhadap manajemen krisis, dengan rencana *crisis communications* yang jelas.

Jenis *Public relations* ini juga harus menjaga hubungan yang kuat dengan para pemangku kepentingan dan media yang dibangun dari waktu ke waktu, yang dapat diandalkan pada saat-saat darurat.

Hal ini membuat *crisis communications* menjadi lebih bermanfaat. Hubungan-hubungan ini pada akhirnya akan membantu perusahaan atau organisasi dalam menghadapi potensi krisis.

- **Urusan Publik (*Public Affairs*)**

Public affairs adalah istilah yang berkaitan dengan politisi, pemerintah, dan pengambil keputusan lainnya.

Dalam hal *public affairs communication*, peran profesional *public relations* adalah membuat pandangan mengenai organisasi atau perusahaan.

Hal ini perlu disampaikan kepada para pengambil keputusan di tingkat tertinggi. Untuk membantu para pembuat kebijakan dalam pengambilan keputusan, seorang ahli *public affairs* juga harus menyediakan data dan wawasan mengenai industri.

- **Hubungan Komunitas (*Community Relations*)**

Community relations adalah upaya membangun reputasi organisasi di komunitas tempat bisnis berada. Hal tersebut harus menjadi bagian dari strategi *public relations* organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Perusahaan yang berkomitmen untuk mengembangkan komunitasnya akan selalu memiliki proposisi yang lebih menarik daripada perusahaan yang tidak melakukannya.

- **Komunikasi Karyawan (*Employee Communications*)**

Sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola hubungan di tempat kerja agar bisnis tetap berjalan lancar, menghindari masalah, dan memastikan karyawan bekerja sebaik mungkin.

Karyawan bisa menjadi duta brand terbesar bagi organisasi. Mereka juga bisa menjadi pemberi kritik paling keras bagi perusahaan.

Jadi, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan program yang membuat tim tetap terlibat dan mendapat informasi. Di sinilah *public relations* yang terfokus pada *employee communications* akan berperan.

- Strategi Komunikasi (*Strategic Communications*)

Strategic communications memberikan pesan yang terkoordinasi dan membantu organisasi mencapai tujuannya, bukan hanya mendistribusikan informasi. Melalui *public relations* yang satu ini, serta diharapkan dapat meningkatkan profil organisasi dengan media dan *stakeholder* seperti mitra, karyawan, dan publik. Pesan yang disampaikan pun harus selaras dengan seluruh aktivitas lainnya. (Voice, 2023)

3. Humas Dalam Lingkup Pemerintah

Humas pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga sebagai corong atau sumber informasi. Humas dalam lingkup pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansi, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah.

Beberapa fungsi humas di dalam lingkup pemerintahan antara lain adalah:

- Mengamankan kebijakan pemerintah
- Memberikan pelayanan, menyebarluaskan informasi kebijaksanaan dan program-program kerja secara nasional kepada masyarakat
- Menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan pemerintah, menampung aspirasi, dan keinginan-keinginan publiknya
- Berperan serta menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas keamanan, politik, dan pembangunan nasional, baik jangka panjang maupun jangka pendek. (Ruslan, 2016)

-

4. Citra

a. Definisi Citra

Setiap individu maupun instansi ingin selalu memiliki citra yang baik, positif dan terhormat, meskipun saat melakukan sebuah kesalahan. Oleh karena itu, akan diupayakan langkah-langkah dengan berbagai cara untuk bisa mengembalikan citra positifnya. (O. F. Kurniawan, 2022)

Citra instansi atau organisasi merupakan campuran dari aspek fungsional dan emosional yaitu pengalaman terdahulu antara konsumen dengan perusahaan. Citra diperlukan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan melalui kombinasi dari periklanan, humas, bentuk fisik, kata-mulut dan berbagai pengalaman aktual selama menggunakan barang dan jasa.

Citra adalah salah satu aset terpenting yang selayaknya harus terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik khalayak dalam menilai kinerja instansi atau organisasi, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan khalayak terhadap instansi atau perusahaan. (Riadi, 2020)

Teori citra dalam instansi merujuk pada persepsi atau penilaian publik terhadap sebuah institusi atau organisasi. Konsep ini berhubungan dengan bagaimana masyarakat atau individu-individu tertentu melihat atau memandang institusi, termasuk di dalamnya citra positif atau negatif yang melekat pada institusi tersebut. (Chen, S., & Lin, 2017)

Citra merupakan hasil evaluasi dalam diri individu berdasarkan persepsi dan pemahaman terhadap gambaran yang telah diolah, diorganisasikan, dan disimpan dalam benak seseorang. Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan atau respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau yang tidak disukai dari objek tersebut. (Purwanti, 2018)

b. Peran Dan Fungsi Citra

Citra memiliki beberapa peran sekaligus fungsi bagi instansi, terutama dalam konteks komunikasi dan persepsi publik berikut ini adalah pemaparannya :

- Meningkatkan citra positif: Citra yang baik sangat penting bagi instansi karena dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap mereka. Dengan menggunakan citra yang positif, instansi dapat membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan dengan khalayak.
- Komunikasi visual: Citra dapat menjadi alat komunikasi yang kuat. Dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada publik, instansi dapat memanfaatkan citra untuk menyampaikan pesan yang lebih kuat secara visual dan mudah dipahami oleh *audience*.
- Memperkuat identitas: Citra juga dapat membantu instansi dalam memperkuat identitas mereka. Dengan menggunakan elemen-elemen visual yang khas, seperti logo atau desain yang konsisten, instansi dapat menciptakan identitas yang mudah dikenali oleh masyarakat.
- Marketing dan promosi: Citra dapat digunakan sebagai alat marketing dan promosi untuk instansi. Dengan menggunakan citra yang menarik dan menggambarkan nilai-nilai atau layanan yang mereka tawarkan, instansi dapat

menarik perhatian dan minat eksternal terhadap instansi. (Maryati, Nana Darna, 2020)

- Citra sebagai kesan objek terhadap instansi atau organisasi yang dapat terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Citra yang baik akan menjadi sangat penting bagi kelangsungan instansi maupun organisasi, karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam instansi atau organisasi tersebut. (Riadi, 2020)

c. Tujuan Citra :

Adapun tujuan citra adalah untuk menumbuhkan kepercayaan dari publik dan dengan membina citra perusahaan yang baik, diharapkan adanya dukungan dari publik kepada instansi dan diharapkan adanya kerjasama yang baik serta saling menguntungkan dari segala pihak.

Berikut ini merupakan tujuan citra adalah sebagai berikut :

- Menciptakan *Public Understanding* (pengertian publik).

Pengertian belum berarti persetujuan/ penerimaan, persetujuan belum berarti penerimaan. Dalam hal ini publik memahami organisasi/perusahaan/instansi apakah itu dalam hal produk/jasanya, aktivitas-aktivitasnya, reputasinya, perilaku manajemennya, dan sebagainya.

- *Public Confidence* (adanya kepercayaan publik terhadap organisasi).

Publik percaya bahwa hal-hal yang berkaitan dengan organisasi/perusahaan/instansi adalah benar adanya apakah itu dalam hal kualitas produk atau jasanya, aktivitas-aktivitas yang positif, reputasinya baik, perilaku manajemennya dapat diandalkan, dan sebagainya.

- *Public Support* (adanya unsur dukungan dari publik terhadap organisasi).
baik dalam bentuk material (membeli produk) maupun spiritual (dalam bentuk pendapat/ fikiran untuk menunjang keberhasilan perusahaan)
- *Public Cooperation* (adanya kerjasama dari publik terhadap organisasi).
jika ketiga tahapan di atas dapat terlalui maka akan mempermudah adanya kerjasama dari publik yang berkepentingan terhadap organisasi kita guna mencapai keuntungan dan kepuasan bersama.(Journal, 2016)

d. Jenis-Jenis Citra

Berikut ini adalah jenis-jenis citra :

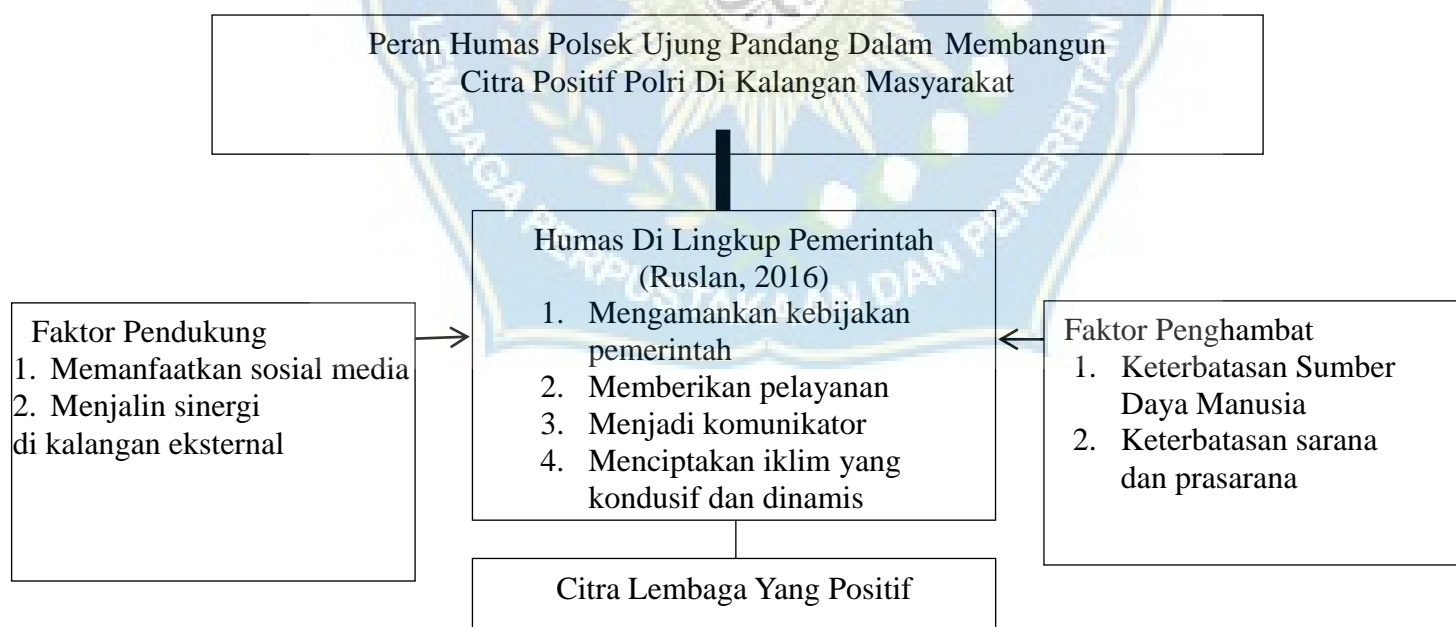
- *Mirror Image* (Citra Bayangan), Citra bayangan ini adalah citra yang dianut oleh orang yang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya.
- *Current Image* (Citra yang Berlaku), Citra yang berlaku ini adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai organisasi.
- *Multipe Image* (Citra Majemuk), yaitu adanya image yang bermacam-macam dari publiknya terhadap organisasi tertentu yang ditambahkan oleh mereka yang mewakili organisasi dengan tingkah laku yang berbeda-beda atau tidak seirama dengan tujuan a asas organisasi.
- *Corporate Image* (Citra Perusahaan), Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan hanya sekedar citra atas produk dan pelayanannya saja.
- *Wish Image* (Citra yang Diharapkan), Citra yang diharapkan atau sering disebut dengan citra harapan ini adalah suatu citra yang diinginkan atau menjadi tujuan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi.

- *Performance Image* (Citra Penampil) Citra ini lebih ditujukan kepada subyeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri (*performance image*) para profesional dalam perusahaan yang bersangkutan.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan mengkaji mengenai Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Meningkatkan Citra Positif Di kalangan Masyarakat. Terkait dengan hal tersebut , peneliti menggunakan Aspek teori “Peran Humas Dalam Lingkup Pemerintah”. Teori ini berperan untuk mengamankan kebijakan pemerintah yang dilaksanakan dengan efektif serta sesuai berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan serta informasi mengenai kebijaksanaan dan sosialisasi program kerja kepada masyarakat, menjadi komunikator yang bersifat proaktif dan komunikatif. Serta menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek. (Ruslan, 2016)

Tabel 2.2 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada pemaparan teori dan kerangka pikir diatas, maka fokus penelitian ini adalah menyasar pada pendekatan humas Polsek dalam meningkatkan citra Polri di kalangan masyarakat dengan menggunakan peran pendekatan humas sebagai sarana penyebaran informasi dari organisasi kepada publik dan memberi nasihat kepada petinggi organisasi demi kepentingan umum. (Putri, 2021)

E. Deskripsi Fokus

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, berikut ini adalah deskripsi fokus yang akan diteliti :

- Mengamankan kebijakan pemerintah : Humas Polsek Ujung Pandang secara internal melakukan penguatan berlembaga dan mensosialisasikan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk mengamankan kebijakan pemerintah.
- Memberikan pelayanan: Humas Polsek Ujung Pandang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administrasi dan bantuan pengamanan masyarakat.
- Menjadi komunikator: Humas Polsek Ujung Pandang melaksanakan tugas sebagai komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan pemerintah, menampung aspirasi dan keinginan publik.
- Menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis : Humas Polsek Ujung Pandang berperan menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis yang dimulai dari internal demi kenyamanan masyarakat dan eksternal dengan tujuan menciptakan keamanan dalam lingkup Masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian berlangsung selama kurun waktu dua bulan, yang dimulai dari bulan Oktober hingga Desember dan dilakukan dengan mengumpulkan data berdasarkan observasi secara langsung dan wawancara kepada informan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Polsek Ujung Pandang di Jalan Sultan Hasanuddin No. 3, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dengan kode pos 90115, Indonesia.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Karena penelitian ini berusaha mendefinisikan dan menginterpretasikan objek penelitian sesuai dengan informasi secara aktual dan informatif berdasarkan mengenai penelitian yang di kaji.

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. (Sugiyono, 2013)

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena rumusan masalah yang telah disebutkan bermaksud untuk mendeskripsikan, menguraikan dan menginterpretasikan pendekatan humas polsek ujung pandang dalam meningkatkan citra polri di kalangan masyarakat.

Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang di teliti secara tepat (Zellatifanny, 2018)

C. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan ini melibatkan teknik purposive sampling untuk mendapatkan informan. Teknik purposive sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Berdasarkan penjelasan purposive sampling tersebut, ada dua hal yang sangat penting dalam menggunakan teknik sampling tersebut, yaitu non random sampling dan menetapkan ciri khusus sesuai tujuan penelitian oleh peneliti itu sendiri.

Dengan menggunakan teknik purposive sampling, peneliti mengharapkan mampu mendapatkan informan yang mampu memberikan sudut pandang yang komprehensif terkait pendekatan humas Polsek Ujung Pandang dalam meningkatkan citra Polri di kalangan masyarakat. (A. Hidayat, 2017)

Peneliti melakukan wawancara dengan 4 informan yang bertugas sebagai kepala seksi yang berada di Polsek Ujung Pandang diantaranya yaitu ;

1. Wakil Kepala Kepolisian Polsek Ujung Pandang (Wakapolsek)

- Ipda Benny Paurmin

2. Kepala Unit Humas Polsek Ujung Pandang (Kasihumas)

- Aipda Hamdy

3. Kepala Unit Intelijen Polsek Ujung Pandang (Kanit Intelkam)

- Iptu Pramawi Nickolas

4. Anggota Kepolisian Sektor Pelayanan Polsek Ujung Pandang

- Aipda Fitriadi

Serta melakukan wawancara tambahan dengan 1 masyarakat yang berada di wilayah hukum Polsek Ujung Pandang yaitu ;

- Suparman

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Teknik observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

Penulis melakukan observasi langsung di Polsek Ujung Pandang untuk mengamati dan mencatat sikap dan perilaku polisi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Observasi juga dilakukan dalam kegiatan yang melibatkan Polsek Ujung Pandang untuk melihat bagaimana polisi menyampaikan pesan-pesan publik dan memperbaiki citra mereka.. (Abdhul, 2022)

2. Teknik wawancara

Wawancara adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi melalui interaksi sosial secara langsung yang dilakukan antara peneliti dengan yang narasumber.

Teknik wawancara dilakukan dengan proses memperoleh keterangan dari Anggota Kepolisian sektor (Polsek) Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, dengan cara melakukan tanya jawab secara bertatap muka antara peneliti dan narasumber dengan menggunakan alat yang di namakan *interview guide* (panduan wawancara) teknik ini digunakan untuk wawancara secara langsung dengan Anggota kepolisan yang bertugas di Polsek Ujung Pandang.

3. Teknik dokumentasi

Dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip buku, koran dan lain sebagainya. Dalam artian umum dokumentasi merupakan sebuah pencarian, penyelidikan, pengumpulan, pengawetan, penguasaan, pemakaian dan penyediaan dokumen informasi yang diperlukan. (Saleh, 2017)

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan di analisis secara lebih deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang ditunjang oleh data sekunder.

Untuk menganalisa fenomena yang ada dilapangan maka dilakukan dengan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dengan langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi Dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.
2. Reduksi data, Reduksi data dilakukan dengan proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini dilakukan untuk memilih informasi apa saja yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian data, Penyajian data dilakukan agar hasil dari reduksi data mampu terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga dapat dengan mudah dipahami dan dilakukan dalam bentuk uraian naratif.
4. Penarikan Kesimpulan, Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan lapangan sehingga data dapat teruji validitasnya. (Miles., & Huberman, 2014)

F. Teknik Pengabsahan Data

Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan peneliti adalah Tringulasi dengan teknik dimana dilakukan dengan pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan berbagai waktu, yaitu sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi adalah adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara dan sumber yang sama tetapi menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data. Pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara , observasi maupun teknik lain dalam situasi waktu yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka akan menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan berulang kali sehingga sampai ditemukan kapasitas datanya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Polsek Ujung Pandang

Kepolisian Sektor (Polsek) Ujung Pandang merupakan struktur komando kepolisian Republik Indonesia di tingkat Kecamatan. Polsek bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas Polri lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 78 perkap 23/2010.

Polsek menyelenggarakan fungsi yaitu diantaranya adalah ; memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan fungsi intelijen di bidang pengamanan, penyelenggaraan turjawali, pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, penyelidikan dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemberdayaan peran serta masyarakat melalui Polmas (Polisi Masyarakat) dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Polsek Ujung Pandang merupakan sektor kepolisian yang berada di jalan Sultan Hasanuddin No.3 , Kampung Baru, Ujung Pandang Baru, Kec. Makassar, Kota Makassar , Sulawesi Selatan dengan kode pos 90115, Indonesia.

2. Visi dan Misi Polsek Ujung Pandang

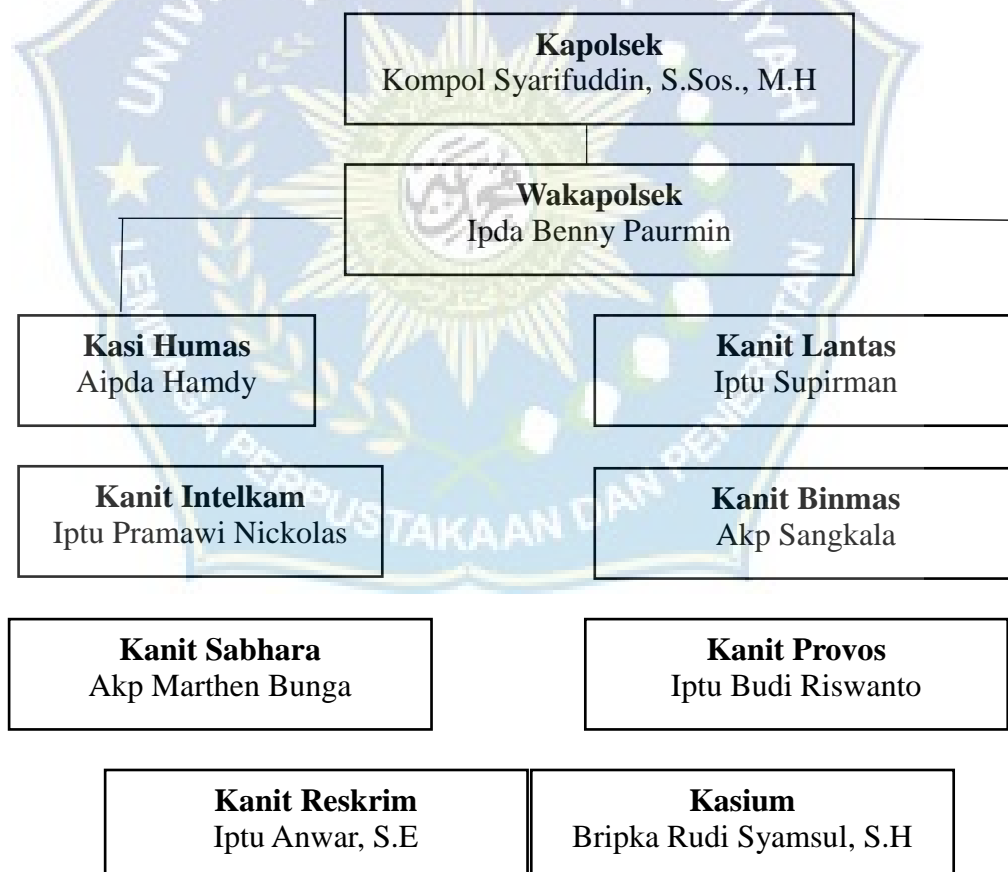
Visi :

Mewujudkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima serta profesional dan proporsional.

Misi :

1. Membangun petugas pelayanan publik yang profesionalisme dan proporsionalisme
2. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik yang cepat dan nyaman
3. Membentuk sistem pelayanan publik yang terintegrasi secara sinergis dengan dijiwai kearifan lokal.

3. Struktur Organisasi Polsek Ujung Pandang



Sumber : Arsip Polsek Ujung Pandang

B. Hasil Penelitian

Sebagaimana dengan metode yang digunakan yaitu metode kualitatif yang menganalisis lebih mendalam terhadap data yang diperoleh di lapangan yang hasil observasi dan wawancara peneliti dengan narasumber yang dianggap berkompeten terhadap permasalahan yang peneliti paparkan pada fokus penelitian.

Adapun hasil penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan mengacu pada identifikasi masalah yaitu bentuk peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat, serta faktor pendukung dan penghambat peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat.

1. Peran humas Polsek Ujung pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat adalah sebagai berikut :

Setiap institusi pemerintah tentu ingin mencapai keberhasilan dalam tujuannya sebagai instansi. Keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya dengan kemampuan internal yang terdapat pada institusi saja. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan adanya pengertian, penerimaan dan keterlibatan publiknya. Hal ini sama dengan yang dilakukan Humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat.

Publik yang dituju adalah internal dan eksternal dimana terdapat unit humas pada setiap institusi yang merupakan suatu kewajiban secara fungsional dalam rangka penyebaran informasi tentang aktivitas terkait dengan institusi tersebut. Karena humas

merupakan alat atau jembatan untuk melancarkan jalannya interaksi serta penyebarluasan informasi.

Peran Humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri yaitu sebagai berikut :

a. Penguatan Kelembagaan Internal

Humas Polsek Ujung Pandang memiliki peran penting dalam konteks peningkatan keterbukaan informasi publik, kebijakan pada humas memegang peran penting dalam menyosialisasikan berbagai kebijakan pemerintah dan menyerap masukan dari masyarakat.

Seperti pada penuturan oleh Wakapolsek yaitu Ipda Benny Paurmin, terkait dengan hal kebijakan dalam membentuk citra positif Polri yaitu :

“Terkait dengan kebijakan, yang dapat mendukung kami dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat sebagai anggota Polri yaitu dengan mengedepankan sikap profesionalisme, intelektualisme, keteladanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa agar dapat lebih maksimal dalam menjalankan kewajiban sebagai pelayan masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Penjelasan di atas sesuai dengan visi misi Polsek Ujung Pandang dan memberikan deskripsi bahwa , dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat, diperlukan membuat kebijakan yang berasal dari internal instansi yang kemudian dalam jangka waktu berkepanjangan dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

UNIT INTELKAM POLSEK UJUNG PANDANG

VISI

Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian serta profesionalisme organisasi

MISI

- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian

MOTTO

Akurat dan Berwaja

Struktur Organisasi

DAS POLSEK UJUNG PANDANG

POLRES UJUNG PANDANG

POLKOR UJUNG PANDANG

POLSEK UJUNG PANDANG

Tugas Utama

- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian

Pembinaan

- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian
- Menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung tugas-tugas kepolisian

andang melaksanakan tugas menjaga ne
nilu berjalan dengan aman sebagai bentu
pemerintah.

gan berdasarkan tambahan dari Kepala U
kam) yaitu Iptu Pramawi Nickolas, yang
aan pemilu, kami selaku internal kepoli
s dengan tidak melakukan hal seperti ca
lkan pose yang menunjukkan simbol-sim
” (Hasil wawancara pada tanggal 15 De
PERPUSTAKAAN DAN PE

ah menjaga nilai-nilai sipil, terutama nil

Hal ini berkesinambungan berdasarkan tambahan dari Kepala Unit Intelijen dan Keamanan (Kanit Intelkam) yaitu Iptu Pramawi Nickolas, yang mengatakan bahwa ;

Tugas polisi adalah menjaga nilai-nilai sipil, terutama nilai demokrasi yang di implementasikan dalam pemilu. Polisi diharapkan menerapkan netralitas dalam rangka menjaga demokrasi tanpa menunjukkan keterlibatan atau dukungan kepada kekuatan politik tertentu.

b. Pemanfaatan Sosial Media

Berdasarkan pernyataan Kasihumas Polsek Ujung Pandang yaitu Aipda Hamdy terkait dengan hal kebijakan, upaya Polsek Ujung pandang dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah yaitu :

“Sebagai aparat yang mengabdikan kepada masyarakat, kami membuat konten yang berisi muatan kebijakan pemerintah mengenai ‘Demokrasi’ yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat berupa pamflet bertema ‘Demokrasi Damai Dengan Toleransi’ , senantiasa memberikan pelayanan yang profesional dan humanis kepada masyarakat serta memanfaatkan media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan Laman Web. Yang memuat konten positif sehingga bermanfaat terhadap masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Gambar 4.3 Pamflet Demokrasi Damai Dan Toleransi



Sumber : Pesan Grup *WhatsApp* Polsek Ujung Pandang

Mensosialisasikan kebijakan pemerintah yaitu dengan turun langsung membuat konten mengenai kebijakan pemerintah dan membagikannya kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial yang ada seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* dan Laman *Website* berita *Tribun-Timur* agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Laman *Instagram* Polsek
Ujung Pandang

Gambar 4.4



Laman *Facebook* Polsek
Ujung Pandang

Gambar 4.5



Gambar 4.6 Laman *Twitter* Polsek
Ujung Pandang



Gambar 4.7 Laman Web Berita Polsek
Ujung Pandang



Sumber : Sosial Media Polsek Ujung Pandang

c. Pemberian Pelayanan Administratif

Pelayanan kepolisian adalah salah satu indikator pokok yang menjadi tugas pokok kepolisian. Dimana kepolisian memiliki unit khusus yang bernama Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah Tempat Kejadian Perkara (TKP) sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dilakukan dengan cara masyarakat mendatangi pos penjagaan Polsek Ujung Pandang lalu diberikan arahan oleh petugas pos penjagaan untuk memasuki ruangan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Kemudian masyarakat menyampaikan aduan atau laporan kepada pihak kepolisian yang kemudian akan menindaklanjuti laporan dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam hal memberikan pelayanan dicetuskan oleh salah satu anggota Kepolisian Sektor Pelayanan Polsek Ujung Pandang yaitu Aipda Fitriadi ;

“Kami sebagai anggota kepolisian yang bertugas di area Polsek Ujung Pandang senantiasa berupaya memberikan pelayanan dengan sigap dan responsif seperti laporan aduan masyarakat dengan sikap pelayanan yang ramah disertai dengan salam, senyum dan sapa. Hal ini kami lakukan dalam mengayomi agar masyarakat senantiasa merasa aman. Serta menindak lanjuti segala bentuk laporan masyarakat ketika terdapat aduan dengan langsung bergegas datang ke tempat kejadian perkara.” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Gambar 4.8 Proses Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Anggota
Kepolisian Polsek Ujung Pandang



Sumber : Dokumentasi langsung oleh peneliti



d. Pelayanan Tambahan

Pelayanan adalah salah satu motto institusi kepolisian dalam menciptakan suasana yang kondusif. Kondusif yang dimaksud adalah suasana dimana keamanan dan kenyamanan dalam lingkungan kemasyarakatan tidak mengalami gangguan. Seperti halnya dalam pemberian layanan ataupun cepat dan tepatnya dalam menanggapi aduan dari masyarakat.

Hal ini berkesinambungan berdasarkan tambahan dari Kepala Unit Intelijen dan Keamanan (Kanit Intelkam) Iptu Pramawi Nickolas, yang mengatakan yaitu :

“Di tubuh kepolisian, ada program prioritas dari pimpinan tertinggi yaitu bapak Kapolri. Yang dinamakan program (PRESISI POLRI) hal wajib dijalankan diseluruh kantor kepolisian , yang juga terlaksana di polsek Ujung Pandang . Selain itu, kepolisian juga mempunyai tugas pokok yaitu pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang hukumnya wajib dijalankan oleh seluruh personil kepolisian. Serta Polsek Ujung Pandang juga rutin mengadakan kegiatan ‘Jumat Curhat’ yang dimulai pada pukul 10.30 - 12.00 untuk berinteraksi langsung dengan lapisan masyarakat.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 Desember 2023)

Berikut ini adalah tabel kegiatan jumat curhat Polsek Ujung Pandang dalam periode akhir triwulan tahun 2023 :

**SESI JUMAT CURHAT
POLSEK UJUNG PANDANG
PERIODE BULAN OKTOBER – DESEMBER**

No	Tanggal	Lokasi	Keterangan
1.	06 Oktober 2023	Kelurahan Sawerigading	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
2.	13 Oktober 2023	Kelurahan Lae-Lae	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
3.	20 Oktober 2023	Kelurahan Mangkura	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga

4.	27 Oktober 2023	Kelurahan Baru	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
----	-----------------	----------------	--

No	Tanggal	Lokasi	Keterangan
1.	03 November 2023	Kelurahan Maluku	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
2.	10 November 2023	Kelurahan Bulogading	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
3.	17 November 2023	Kelurahan Losari	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
4.	24 November 2023	Kelurahan Pisang Utara	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga

No	Tanggal	Lokasi	Keterangan
1.	01 Desember 2023	Kelurahan Lajangiru	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
2.	08 Desember 2023	Kelurahan Baru	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
3.	15 Desember 2023	Kelurahan Mangkura	Kegiatan jumat curhat untuk menjalin pertukaran informasi dan merespon keluhan warga
4.	22 Desember 2023	Kelurahan Maluku	Polsek Ujung Pandang memberikan imbauan kepada masyarakat untuk menjaga kerukunan dalam rangka menyambut hari raya natal
5.	29 Desember 2023	Kelurahan Lae-Lae	Polsek Ujung Pandang memberikan imbauan kepada masyarakat untuk menjaga lingkungan agar tetap kondusif ketika perayaan tahun baru

Forum terbuka seperti kegiatan ‘Jumat Curhat’ dilakukan dengan cara personil Polsek Ujung Pandang melakukan pertemuan dengan masyarakat pada masing-masing wilayah kelurahan yang berada di area Polsek Ujung Pandang. Kegiatan ini dapat menjadi momen dimana pihak kepolisian Polsek Ujung Pandang melakukan kegiatan interaksi secara langsung dengan lapisan masyarakat yang bertujuan mendengarkan secara langsung keluhan dan permasalahan yang terjadi pada area pemukiman masyarakat yang berada di wilayah hukum Polsek Ujung Pandang.

Gambar 4.9 Sesi Kegiatan Jumat Curhat Bersama Tokoh Masyarakat



Sumber : Dokumentasi langsung oleh peneliti

Berdasarkan tambahan dari Wakapolsek, yaitu Ipda Benny Paurmin yang mengatakan bahwa :

“Kami memberikan arahan khusus kepada Satuan Lalu Lintas untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan responsif dan menghindari kegiatan Pungli terhadap masyarakat, Satuan Intelijen agar meningkatkan pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Satuan Sabhara meningkatkan kegiatan patroli guna menghindari gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) sehingga masyarakat dapat merasa aman, Satuan Reskrim memberikan percepatan dalam proses penindakan apabila terjadi aduan masyarakat, Divisi Humas memviralkan kegiatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang dilakukan oleh petugas kepolisian.”
(Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Gambar 4.10 Pamflet Layanan Pengaduan Masyarakat



Sumber : Arsip Polsek Ujung Pandang

Terhadap pelayanan, Polsek Ujung Pandang memberikan sinergi sesuai dengan tugas pokok kepolisian berdasarkan masing-masing divisi agar dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menyediakan pamflet layanan aduan masyarakat apabila terjadi gratifikasi dan pungli dalam lingkup Polsek Ujung Pandang.

e. Menjadi Wadah Komunikator

Komunikator merupakan salah satu unsur penting dalam institusi kepolisian. Dimana komunikator adalah sosok yang berperan dalam menyampaikan informasi untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan.

Humas memiliki peran penting dalam setiap lembaga, karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra instansi baik itu citra positif maupun citra negatif. Bidang humas dalam kepolisian bertugas melaksanakan Penerangan Satuan (Pensat) dalam rangka untuk pemerataan informasi di lingkungan Polri,

menyelenggarakan peliputan, monitoring produksi dan pembuatan dokumentasi semua pemberitaan yang berkaitan dengan tugas dan kebijakan pimpinan Polri.

Berdasarkan informasi dari Kepala Unit Intelijen dan Keamanan (Kanit Intelkam) Iptu Pramawi Nickolas , terkait dengan komunikator yaitu ;

“Polsek Ujung Pandang memiliki satuan Pembinaan Masyarakat (Binmas) dan Intelijen yang memiliki tugas masing-masing sesuai dengan porsinya. Dan jika terjadi citra buruk yang mencoreng institusi maka yang dilakukan Binmas yaitu turun ke lapisan masyarakat di tingkat rt/rw dalam bentuk kegiatan sambang dan kunjungan ke masyarakat . Divisi humas membagikan kegiatan positif polri di media sosial yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai bentuk kegiatan sosial dalam membangun citra positif . Intelijen melakukan kegiatan *cyber* untuk menghapus dan *mentakedown* akun yang menjelekkan atau menyebarkan informasi yang tidak benar institusi di tubuh kepolisian .” (Hasil wawancara pada tanggal 15 Desember 2023)

Gambar 4.11 Kegiatan Binmas Polsek Ujung Pandang yang dibagikan oleh Humas Polsek Ujung Pandang ke *Instagram*



Sumber : *Instagram* Polsek Ujung Pandang

Jadi Humas Polsek Ujung Pandang memiliki peran penting dalam menghadapi dan menjawab setiap persoalan yang terjadi di institusi kepolisian sebagai bentuk respon atas keluhan dan sorotan dari publik yang telah disusun sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan oleh institusi Polri.

Berdasarkan pada fungsinya, apabila terjadi kesalahpahaman antar individu maka pihak Polsek Ujung Pandang selalu bersedia menjadi wadah mediator untuk menciptakan mediasi yang baik agar tercipta stabilitas keamanan yang baik dan kondusif.

f. Menciptakan Iklim Yang Kondusif dan Dinamis

Institusi kepolisian diminta untuk membangun dan mempertahankan citra kepolisian dalam menegakkan anggotanya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal ini dikarenakan paradigma polisi sebagai pelindung, pengayom, pelayan dan penegak hukum.

Polsek Ujung Pandang menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis menjadi 2 bagian yaitu :

1) Internal

Langkah dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis dilakukan dengan cara pembenahan dari internal Polsek Ujung Pandang itu sendiri.

Seperti yang dijelaskan oleh Wakapolsek Ipda Benny Paurmin, bahwa :

“Setiap anggota internal kepolisian Polsek Ujung Pandang, kami berikan himbauan untuk berolahraga agar tetap bugar sehingga mampu efisien dan berintegritas dalam menjalankan tugas. Serta, memberikan teguran langsung terhadap anggota kepolisian yang melanggar ketentuan bahkan memberikan pemotongan upah ketika telat melaksanakan apel sebagai konsekuensi.”
(Hasil wawancara pada tanggal 15 Desember 2023)

Iklim yang kondusif dan dinamis demi keamanan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek tercipta dari lingkungan internal Polsek Ujung Pandang yang kemudian membentuk anggota kepolisian dengan integritas sehingga dapat lebih maksimal dalam menjalankan tugas sebagai anggota Polri.

2) Eksternal

Langkah dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis dilakukan dengan cara ,satuan Sabhara meningkatkan kegiatan patroli guna menghindari gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) sehingga masyarakat dapat merasa aman.

Seperti pada penuturan Kepala Unit Intelijen dan Keamanan (Kanit Intelkam) yaitu Iptu Pramawi Nickolas, yang mengatakan bahwa ;

“Kami di Polsek Ujung Pandang punya peta patroli yang berfungsi sebagai acuan untuk mengetahui jam rawan tindak kriminal dan cara melakukan tindakan kepada oknum yang melakukan pelanggaran.” (Hasil wawancara pada tanggal 15 Desember 2023)

Gambar 4.12 Peta Patroli , Jam Rawan Dan Cara Bertindak



Sumber : Arsip Polsek Ujung Pandang

Polsek Ujung Pandang memiliki peta patroli jam rawan tindak kriminal disertai tindakan kriminal yang sering terjadi seperti jambret, premanisme, dan narkoba dilengkapi dengan cara bertindak. Dimana terdapat 10 titik lokasi yaitu Kelurahan Baru, Kelurahan Lae-Lae, Kelurahan Bulogading, Kelurahan Maluku, Kelurahan Losari, Kelurahan Mangkura, Kelurahan Sawerigading, Kelurahan Pisang Selatan, Kelurahan Lajamuru dan Kelurahan Pisang Utara. Dengan pola patroli jalan kaki, patroli menggunakan sepeda motor dan patroli menggunakan mobil.

Berdasarkan pendapat dari salah satu masyarakat, Polsek Ujung Pandang memiliki citra yang baik karena selalu sigap dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat sesuai dengan porsinya.

Selaras dengan yang dikatakan oleh Suparman yaitu :

“Kejadiannya sekitar tahun lalu, saya sendiri pernah dipukuli oleh orang yang tidak dikenali dan kebetulan disitu ada polisi yang lagi patroli, kalau tidak ada polisi saat itu saya mungkin sudah tidak ada di dunia pada hari ini karena pemukulan itu terjadi secara mendadak” (Hasil wawancara pada tanggal 16 Desember 2023)

Patroli rutin yang dilakukan oleh petugas kepolisian Polsek Ujung Pandang memberikan dampak yang bermanfaat bagi masyarakat dalam hal memberikan perlindungan dan keamanan yang seharusnya menjadi hak setiap warga negara.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membangun Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat Yaitu :

a. Faktor Pendukung

Sebagai ujung tombak instansi, humas kepolisian memiliki peran penting dalam menyampaikan segala informasi kepada eksternal publik sehingga publik dapat dengan mudah dijangkau.

Selaras dengan apa yang dikatakan oleh Aipda Hamdy selaku Kasihumas, yaitu :

“ Kami Di Kepolisian memiliki Divisi Humas sebagai pemimpin sektor didalam segala bentuk kegiatan dan aktivitas ditubuh kepolisian, peran serta Humas Polri memberikan pemahaman, edukasi, penjelasan kepada masyarakat luas dengan dibantu oleh teknologi yang memadai dimana kami dapat dengan mudah menjalankan amanah sebagai anggota yang bertugas pada bidang humas menggunakan sosial media seperti *Instagram*, *Facebook* dan *Twitter*. Dan juga kami sangat terbantu dengan Aplikasi yang diluncurkan Polri yaitu ‘Propam Presisi’ sebagai sarana masyarakat untuk melakukan pengaduan oknum polisi maupun PNS di kesatuan Polri yang lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel dan informatif. ” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Perkembangan teknologi menjadi mediator pendukung dari peran humas Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat karena memiliki fleksibilitas yang baik.

Polsek Ujung Pandang juga menjalin kerja sama dengan pihak eksternal. Hal ini berdasarkan dengan tambahan dari Kanit Intelkam yaitu Iptu Pramawi Nickolas, bahwa ;

” Dalam mendukung Polsek Ujung pandang dalam membangun citra positif Polri, kami turut menjalin kerja sama dengan meningkatkan kemitraan pada lingkup eksternal seperti LPM, Bankompol dan Siskamling “(Hasil wawancara pada tanggal 15 Desember 2023)

Bantuan Komunkasi Kepolisian (Bankompol) yaitu Ormas yang menjadi mitra polisi dan pemerintah daerah yang ditugaskan untuk membantu menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas)., Lembaga Pemberdayaan Masyarakat

(LPM) yang merupakan organisasi penggali, pendayagunaan dan pengembangan potensi sumber daya manusia serta keserasian lingkungan hidup antar masyarakat dan anggota Polsek Ujung Pandang., Dan Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling) untuk melakukan koordinasi kegiatan dengan anggota Polsek Ujung Pandang serta melaporkan setiap gangguan kamtibmas yang terjadi pada Polsek Ujung Pandang.

Hal tersebut dilakukan untuk membantu Polsek Ujung Pandang sehingga dapat membangun citra Positif Polri di kalangan masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang dapat terjadi ketika Polsek Ujung Pandang membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat, seringkali timbul karena terdapat SDM yang masih kurang mahir dalam menjalankan tugas sebagai anggota humas Polsek.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Aipda Hamdy selaku Kasihumas, yaitu :

” Sebenarnya dalam hal jumlah personil kami sudah sangat memumpuni, namun hal yang menjadi kendala itu masih ada SDM yang belum mahir menguasai tugasnya sebagai Divisi Humas” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Selain persoalan sumber daya manusia, yang menjadi penghambat adalah terkendala sarana dan prasarana yang belum cukup memadai. Berdasarkan pemaparan tambahan oleh Aipda Hamdy, yaitu:

“Sarana dan prasarana yang kami miliki kurang memadai seperti aplikasi editing yang belum mendukung, perangkat keras seperti kamera untuk mendokumentasikan kegiatan kurang memadai serta masih terdapat anggota humas yang belum mampu mendesain aplikasi editing untuk

menampilkan konten yang lebih baik dari segi visual” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2023)

Dari informan diatas menyampaikan bahwa yang menjadi faktor penghambat terdapat pada keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan individu SDM yang masih belum mahir dalam menghasilkan desain visual yang menarik.



C. Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagai ujung tombak organisasi, humas berperan penting terkait menyampaikan seluruh informasi kepada eksternal publik sehingga publik dapat mengakses seluruh layanan yang dimiliki organisasi. Tentu saja tidak termasuk informasi yang dikecualikan. Humas juga berperan dalam memberikan edukasi kepada publik, memperkenalkan kelebihan, dan keunggulan dari sebuah organisasi.

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan acuan dari rumusan masalah dan fokus penelitian dimana Humas di Lingkup Pemerintah berfungsi sebagai mengamankan kebijakan , memberikan pelayanan , menjadi komunikator dan menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis sehingga dapat menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis. Yang pada akhirnya dapat mendeskripsikan peran humas polsek Ujung Pandang dalam membangun citra positif polri di kalangan masyarakat.

Pembahasan hasil penelitian akan disajikan, sebagai berikut :

1. Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membentuk Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat

- a. Penguatan Kelembagaan Internal

Humas dalam lingkup kepolisian diharapkan mampu menjalankan kebijakan pemerintah, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam menyukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati secara publik.

Humas Polsek Ujung Pandang membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat secara internal mengedepankan sikap profesionalisme , intelektualisme , keteladanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat memaksimalkan dalam menjalankan kewajiban sebagai anggota Kepolisian yang bertugas sebagai pelayan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Bertrand R. Canfield (dalam Ardianto, 2013:241) menjelaskan bahwa humas dalam lingkup pemerintah terdiri atas:

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum
2. Memelihara komunikasi yang baik
3. Menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang positif

Humas pemerintah mempunyai peran ke luar dengan berupaya memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan lembaga. Sedangkan peran ke dalam dengan menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak demi kepentingan bersama. Oleh karena itu, humas pemerintah lebih menekankan kepada *public service* atau meningkatkan pelayanan umum. (Komunikasi, 2021)

Polisi diharapkan mampu mengedepankan sikap netralitas dalam rangka menjaga demokrasi tanpa menunjukkan keterlibatan atau dukungan kepada kekuatan politik tertentu.

Hal ini sesuai dengan penegasan dari Kapolri, Jenderal Pol. Listyo Sigit Prabowo yang mengeluarkan maklumat komitmen Polri untuk bersikap netral

dalam Pemilu dan Pilpres 2024, dan akan menindak tegas bagi anggota yang terbukti melanggar netralitas.

Kapolri juga telah mengeluarkan Surat Telegram Nomor ST/2407/X/HUK 7.1/2023 tanggal 20 Oktober 2023 tentang Netralitas Polri.

Surat Telegram tersebut menegaskan komitmen Polri untuk bersikap netral dalam Pemilu dan Pilpres 2024 dan Polri telah membentuk tim khusus untuk mengawasi netralitas anggota Polri dalam Pemilu dan Pilpres 2024. Yang dimana tim tersebut akan bekerja sama dengan Bawaslu dan lembaga-lembaga independen lainnya.

b. Pemanfaatan Sosial Media

Pemanfaatan sosial media dapat membantu kepolisian untuk membangun kerjasama dengan pihak lain, seperti pemerintah, pemangku keamanan, masyarakat, dan organisasi non-pemerintah, untuk mencapai tujuan bersama dalam menjaga keamanan dan kelangsungan masyarakat. Kemudian dalam konteks mengamankan kebijakan pemerintah, Sebagai divisi yang bergerak pada bidang kehumasan Polsek Ujung Pandang membuat konten mengenai kegiatan positif anggota Polri yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dengan menggunakan sosial media seperti *Instagram, Facebook, twitter* dan Laman Web Polri.

Dengan menggunakan sosial media, Humas Polsek Ujung Pandang dapat terbantu dalam mengolah dan mengendalikan informasi yang penting, seperti kebijakan, perubahan, dan membagikan informasi yang penting.

Hal ini sesuai dengan pernyataan ahli, dimana internet menjadi salah satu sarana humas untuk melaksanakan dua tugas pokoknya dalam membangun hubungan positif antara publik dengan suatu organisasi/perusahaan serta pengelolaan informasi dari instansi terkait. Selain itu dapat tercipta pengelolaan informasi yang dua arah yang mampu memfasilitasi praktisi humas dalam membangun citra (Laksamana, 2015)

c. Pemberian Pelayanan Administratif

Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Humas Polsek Ujung Pandang berupaya memberikan pelayanan dengan sigap dan responsif seperti laporan aduan masyarakat dengan sikap pelayanan yang ramah disertai dengan salam, senyum dan sapa. Yang dilakukan agar masyarakat senantiasa merasa aman.

Dengan arahan khusus pada masing-masing Divisi diantaranya yaitu, pada Satuan Lalu Lintas untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM dan menghindari kegiatan Pungli terhadap masyarakat, Satuan Intelijen agar meningkatkan pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Satuan Sabhara meningkatkan kegiatan patroli guna menghindari gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) sehingga masyarakat dapat merasa aman, Satuan Reskrim memberikan percepatan dalam proses penindakan apabila terjadi aduan masyarakat, Divisi Humas memviralkan kegiatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang dilakukan oleh petugas kepolisian.

Humas Polsek Ujung Pandang juga mengadakan kegiatan khusus yaitu ‘Jumat Curhat’ yang dilakukan untuk mendengar keluhan dan permasalahan yang terjadi di masyarakat lalu kemudian memberikan solusi yang diambil sebagai jalan keluar. Tujuan akhir dari pelayanan terhadap masyarakat adalah terciptanya tingkat kepuasan oleh eksternal publik sesuai dengan visi misi institusi terkait dengan pelayanan (Raturoma & Wijaya, 2019).

Menurut para ahli, Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra positif terhadap institusi. Institusi yang memiliki citra yang baik dimata masyarakat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, memberdayakan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. (Isroah A, 2015)

d. Menjadi Komunikator

Peran seorang komunikator sangat penting dalam memastikan pesan yang disampaikan mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Demikian pula pada institusi Polri, dimana individu berdasarkan divisinya bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi, gagasan, atau pesan dengan cara yang efektif dan dapat dipahami oleh publik.

Dalam menjadi komunikator, Polsek Ujung Pandang mengelompokan tugas sesuai fungsi masing-masing bidang yaitu satuan Binmas untuk turun ke lapisan masyarakat di tingkat rt/rw dalam bentuk kegiatan sambang dan kunjungan ke masyarakat, Divisi humas membagikan kegiatan positif polri di media sosial yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai bentuk kegiatan sosial dalam

mengembalikan citra positif dan juga menjawab setiap persoalan yang terjadi dalam institusi kepolisian sebagai bentuk responsi apabila terdapat keluhan dan sorotan dari publik serta Intelijen melakukan kegiatan cyber untuk menghapus dan *mentakedown* akun yang menjelekkan atau menyebarkan informasi yang tidak benar institusi di tubuh kepolisian.

Menurut para ahli, hubungan komunikator dengan citra positif sangatlah penting. Praktisi humas berperan sebagai komunikator dan mediator yang dapat membantu pihak manajemen dalam menjelaskan kebijakan dan harapan organisasi kepada publiknya, sehingga tercipta saling pengertian, menghargai, dan mendukung toleransi yang baik dari kedua belah pihak. (Purwo, Rakhmad Handin Setya, 2020)

Dalam hal ini, pihak Polsek Ujung Pandang memiliki kewajiban dalam menghadapi dan menjawab setiap persoalan yang terjadi di institusi kepolisian sebagai bentuk respon atas keluhan dan sorotan dari publik yang telah disusun sesuai prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan oleh institusi POLRI.

Hal ini sesuai dengan definisi komunikator menurut pernyataan Hardiansyah (2015) dimana komunikator adalah orang atau pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. (Hardiansyah, 2015)

e. Menciptakan Iklim Yang Kondusif dan Dinamis

Institusi kepolisian diminta untuk membangun dan mempertahankan citra kepolisian dalam menegakkan anggotanya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing untuk mendukung hal ini, diperlukan iklim yang kondusif dan dinamis.

Polsek Ujung Pandang dari segi internal, memberikan anjuran kepada setiap anggota untuk berolahraga agar tetap bugar sehingga mampu efisien dan berintegritas dalam menjalankan tugas.

Serta, memberikan teguran langsung terhadap anggota kepolisian yang melanggar ketentuan bahkan memberikan pemotongan upah ketika telat melaksanakan apel sebagai konsekuensi.

Kemudian dalam hal kemasyarakatan, apabila terjadi kesalahpahaman antar individu maka pihak Polsek Ujung Pandang selalu bersedia menjadi wadah mediator untuk menciptakan mediasi yang baik agar tercipta stabilitas keamanan yang baik dan kondusif.

Berdasarkan pendapat para ahli, Iklim kerja yang kondusif dapat memberikan penghargaan positif terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, sementara iklim kerja yang tidak kondusif dapat menghambat pencapaian tujuan yang ingin dicapai. (Aisyatur Rahmah, 2014)

Sehingga dapat menghasilkan iklim yang kondusif dan dinamis demi keamanan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek yang tercipta dari lingkungan internal Polsek Ujung Pandang yang kemudian membentuk anggota kepolisian yang berintegritas dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat.

2. Faktor pendukung dan penghambat humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat

Berikut ini adalah pemaparan dari faktor pendukung dan penghambat dari peran Humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat :

a. Faktor Pendukung

Polsek Ujung Pandang memanfaatkan sosial media yang dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan manusia.

Teknologi juga dapat digunakan untuk menciptakan produk baru yang lebih baik dan efisien. teknologi yaitu sosial media sebagai mediator humas dengan menggunakan sosial media seperti Instagram, Facebook dan Twitter.

Serta dengan menjadikan aplikasi yang diluncurkan Polri yaitu 'Propam Presisi' sebagai sarana masyarakat untuk melakukan pengaduan oknum polisi maupun pns di kesatuan Polri yang lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel dan informatif.

Hal ini sesuai dengan pernyataan ahli mengenai tugas humas yang mendasar adalah untuk membentuk opini positif masyarakat juga sebagai media penyalur informasi kepada masyarakat agar pesan organisasi atau lembaga dapat tersampaikan secara jelas dan terang tanpa menimbulkan isu atau opini yang negatif. (Ismanto 2020) Dan juga menjalin sinergi dikalangan eksternal yaitu menjalin kerja sama dengan meningkatkan kemitraan bersama LPM, Bankompol dan Siskamling.

Hal ini sesuai dengan menurut pendapat para ahli mengenai fungsi humas yaitu, humas adalah fungsi manajemen yang menyelidiki sikap publik, mengkomunikasikan kebijakan dan program organisasi atau instansi, serta mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi atau instansi dan berbagai publik yang terlibat. (Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, 2020)

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian, Polsek Ujung pandang memiliki kendala terkait dengan SDM yang belum mahir dalam tugasnya sebagai Divisi Humas Keterbatasan sumber daya manusia. Jika terjadi keterbatasan pada SDM, maka dapat mempengaruhi kemampuan humas dalam menangani berbagai tugas dan mengelola citra positif .

Hal ini sesuai berdasarkan teori fungsi SDM yang memiliki peran penting dalam pengelolaan kehumasan, seperti mengedukasi masyarakat tentang hal yang berkaitan dengan kepentingan organisasi, meningkatkan citra dan reputasi organisasi, serta membangun komunikasi dua arah yang saling menguntungkan didasari kepercayaan.

Serta memiliki keterbatasan terkait sarana dan prasarana seperti kamera yang kurang memadai dan aplikasi editing yang kurang mendukung untuk menghasilkan konten yang estetik secara visual. Hal ini berpengaruh pada faktor utama yang mempengaruhi kinerja humas terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Dengan prasarana yang mencakup teknologi, akses informasi, dan media komunikasi maka akan dapat mendukung humas dalam menjalankan tugas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membangun Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membangun Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat, yaitu : Melaksanakan kebijakan disertai dengan internal mengedepankan sikap profesionalisme , intelektualisme , keteladanan dan ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa . Memberikan pelayanan Humas Polsek Ujung Pandang berupaya memberikan pelayanan dengan sigap dan responsif seperti laporan aduan masyarakat dengan sikap pelayanan yang ramah disertai dengan salam, senyum dan sapa. Menjadi komunikator, Polsek Ujung Pandang mengelompokkan tugas sesuai fungsi masing-masing bidang. Serta membangun iklim yang kondusif, Polsek Ujung Pandang memulai dengan bersinergi dari internal anggota kemudian dalam kemasyarakatan, menjadi wadah mediator untuk menciptakan mediasi yang baik agar tercipta stabilitas keamanan yang baik dan kondusif apabila terjadi konflik.

- b. Faktor pendukung dan penghambat humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat yaitu : Faktor pendukung memanfaatkan teknologi yaitu sosial media sebagai mediator humas dengan menggunakan sosial media seperti Instagram, Facebook dan Twitter.

Serta menjalin kerja sama dengan meningkatkan kemitraan bersama pihak eksternal seperti (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat) LPM, (Bantuan Komunikasi Kepolisian) Bankompol dan Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling).

Sedangkan pada faktor penghambat, masih terdapat personil Humas yang belum menguasai dan mahir dalam menjalankan tugas pokoknya sebagai Divisi Humas dan masih terkendala dengan sarana dan prasarana yang masih terbilang belum cukup memadai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan agar peran humas dalam meningkatkan citra Polsek Ujung Pandang, agar menciptakan hubungan yang baik antara kepolisian dengan masyarakat, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Diharapkan dalam penelitian ini, agar humas Polsek Ujung Pandang mampu mempertahankan integritasnya serta dapat membenahi beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat dalam membangun citra positif Polri di kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022). *Metode Observasi: Pengertian, Macam dan Contoh*. <https://deepublishstore.com/blog/metode-observasi/>
- Aisyatur Rahmah, M. E. R. (2014). Peran Budaya Kerja Dan Iklim Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan. *Fakultas Ekonomi Unesa*.
- Chen, S., & Lin, Y. (2017). Brand Image, Perceived Service Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intention among the Elderly: A Test of the Mediating Effect of Perceived Value. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Dirgantara, A. (2021). *Kapolri Luncurkan Aplikasi Dumas Polri Untuk Wujudkan Transparansi*.
- Dr. Ibrahim Besar, Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. (2016). *Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Listrik Negara Di Kota Bandar Lampung*.
- Edward, B. L. (2016). *Propaganda dan Crystallizing Public Opinion*. Digital Library Of India.
- Elisa, I. (2023). *Public Relation: Pengertian, Fungsi, Tujuan dan Peran*. <https://deepublishstore.com/blog/materi/public-relation-adalah/>
- Fitria Chusna Farisa. (2022). *Pertaruhan Citra Polri di 3 Kasus Besar: Teddy Minahasa, Ferdy Sambo, dan Kanjuruhan*. Kompas . Com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/15/15304311/pertaruhan-citra-polri-di-3-kasus-besar-teddy-minahasa-ferdy-sambo-dan>
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, D. M. (2020). *Excellence in Public Relations and Communication Management*.
- Gumintang, G. H. (2023). *Public Relation: Fungsi – Tujuan dan Contoh Penerapannya*. <https://dosenpsikologi.com/public-relation>
- Hardiansyah. (2015). *Definisi Komunikator Menurut Para Ahli*. <https://projekipas.com/definisi-komunikator-menurut-para-ahli/>
- Herlina, S. (2015). STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMBENTUK CITRA PEMERINTAHAN DI KOTA MALANG. *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/132>
- Hidayat, A. (2017). *Purposive Sampling – Pengertian, Tujuan, Contoh, Langkah, Rumus*. <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- Hidayat, R. (2020). *Definisi Public Relation Menurut Para Ahli dan Organisasi Dunia*. <https://www.kitapunya.net/definisi-public-relation/>

- Journal, E. (2016). *Tujuan dan Fungsi Citra*. <https://www.e-jurnal.com/2014/02/tujuan-dan-fungsi-citra.html>
- Kurniawan, N. (2022). *Sosiolog Unhas Apresiasi Restorative Bathiniah : Menyelesaikan Masalah Dengan Humanis*. <https://makassar.tribunnews.com/2022/10/29/sosiolog-unhas-apresiasi-restoratif-batiniah-menyelesaikan-masalah-dengan-humanis>
- Kurniawan, O. F. (2022). *Pencitraan untuk Perbaikan? Begini Teori dan Strateginya*. <https://www.kompasiana.com/qory/61f73dd406310e62b0424ac2/teori-perbaikan-citra-image?page=all#section1>
- Kustini, H. (2017). *Communication Skill*.
- Makassar, P. (2022). *Restorative Batinia, Polsek Manggala Serahkan 15 Pemuda Pesta Miras Ke Orang Tuanya*. <https://tribrataneews.sulsel.polri.go.id/restorative-batinia-polsek-manggala-serahkan-15-pemuda-pesta-miras-ke-orang-tuanya/>
- Makassar, P. (2023). *Polsek Ujung Pandang Bakti Sosial Polri Peduli Budaya Literasi*.
- Maryati, Nana Darna, A. M. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PD. Sumber Rezeki Singaparna). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrPrFd.IJxkkDIAjCPLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzUEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1688012031/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fjurnal.unigal.ac.id%2Findex.php%2Fbmej%2Farticle%2Fdownload%2F2475%2F3244/RK=2/RS=ewW1IFRldlOqwATBnfUfql6n6B4-
- MENINGKATKAN CITRA POSITIF INSTITUSI DENGAN PELAYANAN PRIMA*. (2015). <https://fv.uny.ac.id/id/berita/meningkatkan-citra-positif-institusi-dengan-pelayanan-prima.html>
- Muharram, N. M. (2023). *Dasar Dasar Public Relations*. Cv. Eureka Media Aksara.
- Patricia Gaby Pranabella. (2021). Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Syntax Transformation*, 2. <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/348>
- Purwanti, P. (2018). *Teori Citra Dalam Komunikasi Perusahaan*. <https://pakarkomunikasi.com/teori-citra-dalam-komunikasi>
- Purwo, Rakhmad Handin Setya, D. P. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPDSM) Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 8.
- Putri, V. K. M. (2021). *Mengenal Fungsi Humas dalam Organisasi*. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/12/09/140000469/mengenal-fungsi-humas-dalam-organisasi#>
- Riadi, M. (2020). *Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator dan Strategi Pembentukan)*. Kajian Pustaka.

- <https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html>
- Riadi, M. (2021). *Hubungan Masyarakat (Humas) - Pengertian, Fungsi, Peran, dan Program*. <https://www.kajianpustaka.com/2021/12/hubungan-masyarakat-humas.html>
- Romaltea. (2020). *Pengertian Humas Lengkap dengan Tujuan, Tugas, Peran, dan Fungsi PR*. <https://romaltea.com/pengertian-humas-lengkap-dengan-tujuan-tugas-peran-dan-fungsi-pr/>
- Rosady, R. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Raja Grafindo.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen public relations & media komunikasi*. Rajawali Pers.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. <http://eprints.unm.ac.id/14856/>
- Sitanggang, F. M. (2021). *Peran Penting Humas Meningkatkan Citra Positif Organisasi*. <https://kumparan.com/fidelismsitanggang/peran-penting-humas-meningkatkan-citra-positif-organisasi-1wmH3zZ26xq/full>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*.
- Sulsel, P. (2022). *Kapolsek Ujung Pandang Sosialisasi Dan Pembinaan Hukum Sejak Dini di Lingkup Sekolah*. <https://humas.polri.go.id/2022/08/09/kapolsek-ujung-pandang-sosialisasi-dan-pembinaan-hukum-sejak-dini-di-lingkup-sekolah/>
- Syahputra. (2019). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor. *Jurnal Prespektif*, 8(1), 24–29.
- Syarifuddin S.Gassing, S. (2016). *Public Relations*.
- Voice, R. (2023). <https://radvoice.id/blog/jenis-public-relations/>
<https://radvoice.id/blog/jenis-public-relations/>
- Wardah. (2014). AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS PT. (PERSERO) ANGKASA PURA 1 MAKASSAR DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN. *Jurnal Universitas Bandar Lampung (UBL)*, 163.
- Yoga Nanda Pratama, J. M. (2022). *Mengenal Tindakan Preemtif, Preventif dan Represif Kepolisian*. <https://www.kompasiana.com/yoganandapratama/620c51bebb44865b5e51e0a2/mengenal-tindakan-preemtif-preventif-dan-represif-kepolisian>
- Zellatifanny, cut medika dan bambang mudjiyanto. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom Jurnal Media Dan Komunikasi*.

L A M P I R A N





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **31196/S.01/PTSP/2023**
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2952/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 30 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **FANI HERAWATY SYAHID SALIHUN**
Nomor Pokok : **105651101720**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF POLRI DI KALANGAN MASYARAKAT "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Desember 2023 s/d 12 Februari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 09 Desember 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 065500 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2952/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2811/FSP/A.1-VIII/XII/1445/2023 tanggal 6 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : FANI HERAWATY SYAHID SALIHUN

No. Stambuk : 10565 1101720

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF
POLRI DI KALANGAN MASYARAKAT"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 Desember 2023 s/d 12 Februari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



D. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761

KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR KOTA BESAR MAKASSAR
SEKTOR UJUNG PANDANG
Jln. Sultan Hasanuddin No.3 Makassar 30112

SURAT KETERANGAN

Nomor : 09/PUP/I/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepolisian Sektor Ujung Pandang menerangkan :

Nama : Fani Herawaty Syahid Salihun
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 105651101720
Program Studi : S.1 Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Makassar
Lama Penelitian : 2 (dua) Bulan
Alamat : JL. Tupai No 130., Kel. Labuang Baji, Kec. Mamajang. Kota Makassar

Bahwa yang tersebut diatas **TELAH SELESAI** melaksanakan penelitian di Polsek Ujung Pandang dengan judul penelitian : **"PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF POLRI DI KALANGAN MASYARAKAT"**. Dengan memenuhi segala ketentuan yang telah disepakati.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Makassar

Pada tanggal 08 Januari 2024

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR UJUNG PANDANG


SYARIFUDDIN, S.Sos., MH
KOMPOL NRP.71040176

Lampiran Pedoman Wawancara

Program Pendidikan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah

Makassar, Sulawesi Selatan

JL. Sultan Alauddin KM.7 Telp. 041186697. Makassar 90221

Saya atas nama Fani Herawaty Syahid Salihun, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian tugas akhir yang berhubungan dengan judul “Peran Humas Polsek Ujung Pandang Dalam Membangun Citra Positif Polri Di Kalangan Masyarakat” , dimana hasil dari data wawancara ini hanya untuk kepentingan penyusunan skripsi. Atas bantuan, ketersediaan waktu dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

WAWANCARA DENGAN INFORMAN

Hari/Tanggal : Kamis 14 Desember 2023

Lokasi : Polsek Ujung Pandang

i. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :

ii. Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana peran Humas Polsek Ujung Pandang dalam membentuk citra positif Polri di kalangan masyarakat?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam membentuk citra positif Polri?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan kepolisian untuk mensosialisasikan kebijakan pemerintah?
4. OPSIONAL, Jika dijawab menggunakan media sosial, media sosial seperti apa dan bagaimana caranya?
5. Pelayanan apa yang diberikan Polri kepada masyarakat untuk menjaga citra positif Polri?
6. Terkhusus Polsek Ujung Pandang, pelayanan seperti apa yang diberikan kepada masyarakat untuk menjaga citra Polri?
7. Apakah ada komunikator yang ditunjuk Polsek Ujung Pandang dalam membangun citra Polri?
8. Seperti apa tugas yang dijalankan?
9. Jika terjadi citra buruk yang mencoreng institusi, apa yang dilakukan oleh komunikator?
10. Bagaimana Humas Polsek Ujung Pandang dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas keamanan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek?

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN INFORMAN



Wawancara dengan Ipda Benny Paurmin,

Selaku Wakil Kepala Kepolisian Polsek Ujung Pandang (Wakapolsek)

Ipda Benny Paurmin, yang dilaksanakan pada tanggal (14/12/2023)

Bertempat di Polsek Ujung Pandang



Wawancara dengan Aipda Hamdy,

Selaku Kepala Unit Humas Polsek Ujung Pandang (Kasihumas)

yang dilaksanakan pada tanggal (14/12/2023)

Bertempat di Polsek Ujung Pandang



Wawancara dengan Iptu Pramawi Nickolas,

Selaku Kepala Unit Intelijen Polsek Ujung Pandang (Kanit Intelkam)

yang dilaksanakan pada tanggal (15/12/2023)

Bertempat di Polsek Ujung Pandang



Wawancara dengan Aipda Fitriadi,

Selaku anggota Kepolisian Sektor Pelayanan

yang dilaksanakan pada tanggal (14/12/2023)

Bertempat di Polsek Ujung Pandang



Wawancara dengan Superman,

Selaku masyarakat yang berada di wilayah hukum Polsek Ujung Pandang

yang dilaksanakan pada tanggal (16/12/2023)

Bertempat di Dermaga Popsa

RIWAYAT HIDUP



Fani Herawaty Syahid Salihun, lahir di Makassar, 26 Agustus 2002. Berasal dari Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Putri kedua dari pasangan Bapak Syahid Salihun dan Ibu Noni Yasni Tabang. Jenjang pendidikan penulis dimulai dari SD. INP. Labuang Baji yang selesai pada tahun 2014.

Menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP LPP. YW. UMI pada tahun 2017, dan Pendidikan Sekolah menengah Atas di SMA Negeri 11 Makassar pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai salah satu Mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Makassar. Pada tahun 2024, penulis berhasil mendapatkan gelar S1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul skripsi “**PERAN HUMAS POLSEK UJUNG PANDANG DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF POLRI DI KALANGAN MASYARAKAT**”.

Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan penelitian dibidang Ilmu Komunikasi terkhusus di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.