

SKRIPSI

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI
MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR**



Oleh:

DEA AFRILIA NATASYA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114921

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2025

SKRIPSI

PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan diajukan oleh :

DEA AFRILIA NATASYA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114921

Kepada:

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

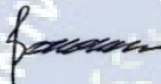
2025

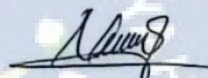
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar
Nama Mahasiswa : Dea Afrilia Natasya
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114921
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara




Menyetujui
Pembimbing I Pembimbing II


Dr. H. Lukman Hakim, M.Si


Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Mengetahui
Dekan Ketua Program Studi


Dr. H. Haryani Malik S.Sos., M.Si
NBM : 991742


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 730727


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. 0337/FSP/A,4-II/1/47/2025 Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar serjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 07 bulan Januari Tahun 2025.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM : 992797

TIM PENGUJI :

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

()

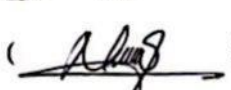
2. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

()

3. Dr. Haerana, S.Sos, M.Pd

()

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

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Dea Afrilia Natasya

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114921

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi 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, 14 Januari 2025

Yang Menyatakan :



DEA AFRILIA NATASYA

ABSTRAK

PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR

Dea Afrilia Natasya¹, Lukman Hakim², Nurbiah Tahir³

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Public Relations* atau Humas dalam membangun citra positif di masyarakat pada Polrestabes Makassar. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan di Polrestabes Kota Makassar, Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Data penelitian ini di dapatkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta dibantu dengan alat bantu analisis data yakni software Nvivo 12 plus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polrestabes Makassar berperan aktif dalam meningkatkan komunikasi antara kepolisian dan masyarakat melalui berbagai program, seperti kegiatan sosial, media social, serta kegiatan lainnya yang positif. Dari 4 indikator di atas peneliti mendapatkan sebuah hasil penelitian terkait “peran Humas dalam membangun citra positif di masyarakat pada polrestabes makassar “yang dimana Humas senantiasa berusaha untuk berperan dalam mengelola informasi yang beredar di masyarakat agar citra Polrestabes Makassar tetap positif serta melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap bagi pengembangan strategi PR di institusi kepolisian dalam rangka membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik.

Kata Kunci : Peran, Humas, Citra Positif.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat limpahan rahmat-Nya yang masih memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR”. Berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam penyelesaian skripsi ini dijadikan sebagai proses pembelajaran dan pengalaman.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara materi maupun non materi :

1. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada pintu surgaku, Ibunda tercinta Hj. Darmi dan cinta pertamaku sekaligus panutanku, Ayah tercinta Darwis yang telah mendidik, membesarkan, menyayangi dan senantiasa mendoakan dengan tulus untuk kebaikan penulis. Tanpa mereka mungkin saya tidak bisa sampai sejauh ini, namun doa mereka lah yang membawa ku sampai kesini.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nahda, MT. IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Ucapan terimakasih kepada Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Nurbiah Tahir, S. Sos., M.AP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk

memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal sampai penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan dibangku perkuliahan serta staff Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak Kapolrestabes Makassar serta seluruh jajaran staff, khususnya Unit Humas atas bantuannya selama penulis melakukan penelitian di Polrestabes Kota Makassar.
8. Ke-4 Kakak Perempuan saya , Hariyatul Fitria Ningsih, Afrida Sari, Devi sry putri, dan Novita Wulandari. Terimakasih sudah menjadi penyemangat dan donatur untuk penulis dalam proses menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat dan cinta yang diberikan kepada penulis. Dan tunggulah adik bungsumu ini untuk membalas jasa kalian.
9. Semua Sahabat penulis, Zalfa Zahirah, nurul Irma adelia, nurul hidayati, nur hidayah, st.nurfadillah, rista talib, riesta, yang membersamai dari maba hingga detik ini dan telah banyak membantu penulis dari awal perkuliahan sampai tugas akhir. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, dan

kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. Terimakasih juga untuk aulia dwi wulandari dan reski amelia yang banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

10. Dan untuk seorang pria diluar sana yang telah tertulis di lauhul mahfuz, mungkin aku mengenalmu, mungkin tidak, mungkin kita pernah bertemu atau tidak, siapapun dirimu , semoga kita dipertemukan diwaktu yang tepat dengan kepribadian yang lebih baik.

11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Dea Afrilia Natasya. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah meski sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.dan terimakasih untuk diriku yang bisa bertahan sendiri dari awal hingga akhir,kelak di pertemukan seseorang yang tepat di waktu yang tepat.

Jazakhumul Khairon Katsiro

Waasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 14 Januari 2025

Dea Afrilia Natasya

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah.....	9
C.Tujuan Penelitian	9
D.Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A.Penelitian Terdahulu	11
B.Konsep Dan Teori	17
C.Kerangka Pikir	32
D.Fokus Penelitian	35
E.Deskripsi Fokus Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A.Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis dan Tipe Penelitian	37
C.Sumber Data	38
D.Informan Penelitian	38
E.Teknik Pengumpulan Data	39
G.Pengabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A.Deskripsi Lokasi Penelitian	43
B.Hasil Penelitian	53

C.Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP.....	94
A.Kesimpulan.....	94
B.Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Vosviewer	11
Gambar 2.2 Vosviewer	12
Gambar 2.3 Vosviewer	13
Gambar 2.4 Kerangka pikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur organisasi polrestabes makassar.....	49
Gambar 4.2 struktur organisasi humas	50
Gambar 4.3 logo humas	51
Gambar 4.4 Nvivo 12 pro (penasehat ahli)	54
Gambar 4.5 Kegiatan silaturahmi	58
Gambar 4.6 Nvivo 12 pro (Fasilitator komunikasi).....	61
Gambar 4.7 Kegiatan safari subuh polrestabes makassar	67
Gambar 4.8 Kegiatan Jumat ibadah polrestabes makassar	68
Gambar 4.9 kegiatan jumat berbagi polrestabes makassar	69
Gambar 4.10 Nvivo 12 pro (Pemecah Masalah).....	70
Gambar 4.11 Nvivo 12 pro (Teknisi komunikasi).....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah infroman penelitian	37
Tabel 4.1 Jumlah porsenil polrestabes makassar.....	44
Tabel 4.2 Wilayah hukum	45
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan	47



BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, terdapat berbagai lembaga yang memiliki tugas sebagai penegak hukum, salah satunya adalah kepolisian. Kepolisian merupakan lembaga pemerintah yang sangat penting di negara ini dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden Indonesia. Sebagai penegak hukum, pengayom, dan pelindung masyarakat, kepolisian memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memelihara kedamaian (Kamtibmas).(Selatan & Mallarangeng, 2020). Polisi dalam penegakan hukum berada pada garda terdepan sebelum jaksa dan hakim. Dalam melakukan tugas dan wewenangnya, pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Polisi harus bersikap netral dalam kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan politik. Lembaga kepolisian tumbuh dan berkembang dari rakyat, untuk rakyat, memang harus berinisiatif dan bertindak sebagai abdi sekaligus pelindung dan pengayom rakyat. Harus jauh dari tindak dan sikap sebagai penguasa. Oleh karena itu, polisi perlu menjalin kedekatan dengan warga agar hubungan antara polisi dan masyarakat menjadi sinergis dan harmonis. Kerja sama yang baik antara polisi dan masyarakat sangat penting untuk memberantas pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang sering terjadi, sehingga dapat mewujudkan Indonesia yang aman.(Harahap, 2020).

Seperti yang telah di jelaskan pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menjelaskan bahwa kepolisian memiliki peran sebagai salah satu fungsi pemerintah dalam bidang ketertiban dan keamanan masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, serta pelayanan publik. Polisi menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, termasuk penerbitan dan perpanjangan SIM, pembuatan dan perpanjangan STNK, penerbitan SKCK, dan penerbitan BPKB. Dari penjelasan di atas menekankan bahwa polisi harus bersikap jujur, adil dan transparan dalam menjalankan tugasnya. (Peran et al., 2024).

Seperti lembaga lainnya, Kepolisian Negara Republik Indonesia juga menerapkan komunikasi dua arah dengan publiknya melalui berbagai saluran. Mereka berbagi informasi, memberikan ajakan, dan menyampaikan himbauan melalui media sosial. (Barikatul Hikmah et al., 2023). Maka dari itu dapat kita simpulkan bahwa polisi merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk memastikan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan layanan kepada masyarakat. Polisi memiliki struktur organisasi yang terstruktur mulai dari tingkat pusat hingga daerah, dan langsung bertanggung jawab kepada pemimpin negara atau pemerintah. Mereka bertugas untuk melindungi masyarakat, berkomunikasi secara efektif dengan publik, dan berupaya membangun kepercayaan serta citra positif melalui berbagai media komunikasi dan interaksi.

Berbicara pada konteks lembaga kepolisian, tentu memerlukan peran Humas untuk menjalankan tugasnya, penting untuk memahami bahwa Humas muncul sebagai respons terhadap kebutuhan organisasi dalam membangun dan

memelihara hubungan baik dengan *public* dan *stakeholder*. Nah, jadi pada intinya peran Humas dalam membangun citra positif merupakan hal yang sangat penting untuk di jaga dalam suatu Lembaga instansi maupun pemerintahan. (Barikatul Hikmah et al., 2023). *Public Relations* atau di sebut juga humas dapat diartikan sebagai sebuah kelompok masyarakat yang memiliki perhatian terhadap hal-hal yang sama. (Alfiani, 2022). Humas berperan dalam mengembangkan dan menyebarluaskan pesan-pesan dan menjadi penengah dalam pelaksanaan Pembangunan citra positif kepolisian. Humas dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi. Dalam era globalisasi dan persaingan ketat, baik lembaga swasta maupun pemerintah harus fokus pada citra positif, karena informasi yang diterima publik mempengaruhi persepsi mereka. (Purwo & Puspasari, 2020). Dilihat dari keberadaannya *public relation* menjadi jembatan penghubung *corporate* dengan *public* yang dapat memelihara hubungan yang baik sehingga terwujud hubungan harmonis, dengan tercapainya itu maka menjadi bagian dari tujuan adanya *public relation* (Yahya, Muhammad & Parawangi, 2022).

Selain itu *Public Relations* atau yang di kenal dengan hubungan masyarakat (Humas) merupakan elemen penting dalam menjaga reputasi lembaga melalui komunikasi yang efektif. Humas berperan sebagai pusat informasi resmi dan menyampaikan isu-isu penting kepada *Public*. (Lusiana, 2023). Selain itu juga Peran humas dalam meningkatkan citra positif suatu instansi pemerintahan di mata masyarakat sangatlah penting. Humas bertugas. (Hukum et al., 2022) . Jadi pada dasarnya humas bertugas menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program, dan kegiatan kepolisian kepada masyarakat. Salah satu metode utama

untuk mencapai tujuan ini adalah melalui komunikasi efektif. (Fitriany Oedi et al., 2019).

Baru-baru ini, Masyarakat dikejutkan oleh berita seorang polwan yang membakar suaminya, seorang polisi, akibat kecanduan judi online. Kasus ini tentu dapat merusak reputasi kepolisian dan menyoroti masalah kecanduan judi yang mengkhawatirkan. Penyebab utama adalah kecanduan judi online yang menyebabkan perilaku ekstrem dan konflik dalam rumah tangga. Tindak kekerasan oleh polwan sebagai respons terhadap stress menunjukkan ketidakmampuan menangani konflik secara konstruktif. Dampaknya kepercayaan public terhadap kepolisian menurun, dan memperburuk citra Lembaga tersebut. Berita-berita negatif mengenai kepolisian sering memicu penilaian kritis dari masyarakat terhadap kinerja polisi secara keseluruhan. Kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh satu anggota sering kali dianggap mencerminkan keseluruhan institusi kepolisian, Citra positif merupakan aset penting bagi setiap Lembaga untuk membangun kepercayaan dan dukungan Masyarakat, dan harus dipertahankan dengan baik agar organisasi tersebut diakui dan dipercaya oleh masyarakat. Memiliki citra yang baik tidak hanya penting untuk reputasi di antara lembaga lain, tetapi juga sebagai dasar untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menjaga hubungan yang harmonis antara kepolisian dan komunitas. (Selatan & Mallarangeng, 2020).

Berbicara tentang Humas, kita dapat mengetahui apa saja yang trend di lakukan pada PR saat ini di lihat dari hasil penelitian yang relevan yaitu di mulai dari peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan mempertahankan citra kepolisian

melalui beberapa tahap yaitu analisis masalah, perancangan program, tindakan komunikasi, dan evaluasi secara mendalam. Nah dari Langkah-langkah di atas membuat peran humas sudah berjalan namun masih ada beberapa yang perlu di perbaiki dalam pelaksanaannya. (Oktavianti & Maring, 2021a). Adapun strategi humas saat ini Strategi komunikasi humas di Polda Sulsel telah diterapkan dengan baik, berkat koordinasi antara sub-bidang di Bidang Humas. Strategi ini melibatkan peran sebagai komunikator, membangun hubungan, manajemen, penciptaan citra, serta faktor pendukung dan penghambat. Humas Polda Sulsel memberikan informasi positif, membangun relasi internal dan eksternal, memanfaatkan media sosial, dan bekerja sama antar sub-bidang untuk mengelola informasi. (Selatan & Mallarangeng, 2020). Selain itu pada Upaya PR kita bisa lihat Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan Polri perlu memperhatikan aspek penting dalam komunikasi dengan masyarakat. Pertama, mereka harus memastikan bahwa personel memiliki integritas, kompetensi, dan moralitas yang tinggi. Kedua, pesan yang disampaikan kepada masyarakat harus akurat, transparan, relevan, dan menyoroti prestasi, layanan, serta komitmen Polri terhadap keamanan dan keadilan. Ketiga, Polri perlu memilih saluran komunikasi yang tepat, Keempat, pesan harus ditujukan kepada berbagai kelompok dalam masyarakat, dengan memahami kebutuhan dan kepentingan mereka. (Wicaksono & Sucipta, 2024).

Pada Instansi Polrestabes Makassar, sebagai pusat utama kepolisian di Kota Makassar, menghadapi berbagai tantangan baik di luar maupun di dalam lembaga. Sebagai lembaga pemerintahan yang berperan sebagai benteng

keamanan utama, Polrestabes Makassar terletak di Jl. Ahmad Yani dan memiliki cakupan tugas yang luas. Instansi ini mengelola berbagai aktivitas operasional sehari-hari, termasuk kegiatan intelijen keamanan, penyidikan kriminal, pengendalian lalu lintas, pengamanan objek vital, serta pembinaan masyarakat. Polrestabes Makassar juga bertanggung jawab dalam memantau dan mengawasi pelaksanaan tugas dari tingkat paling bawah hingga tingkat tertinggi di polsek. Selain melalui platform media sosial, humas Polrestabes Makassar juga aktif dalam penyebaran berita melalui Website resmi Polrestabes Makassar yang di dalamnya berisi berbagai informasi yang berkaitan dengan Polrestabes Makassar, mulai dari berita mengenai kegiatan keseharian seperti Apel, maupun kegiatan sosial yang telah dilakukan oleh Polrestabes Makassar, berita mengenai pengungkapan kasus hingga informasi atau berita yang ada pada Polsek yang berada di bawah naungan Polrestabes Makassar, serta informasi terkait satuan fungsi kerja Polrestabes Makassar.

Polrestabes Makassar berkomitmen untuk menghadirkan polisi yang terampil, cepat, profesional, mandiri, dan tangkas, serta menjadikan wilayahnya sebagai gerbang aman, nyaman, dan tertib di Indonesia Timur. Agar cita-cita ini tercapai, Polrestabes Makassar perlu meningkatkan usaha dalam menangani berbagai permasalahan kriminal seperti narkoba, begal, pungli, dan kejahatan lainnya. Sebagai pelindung masyarakat dan penjaga keamanan di Kota Makassar, Polrestabes Makassar bertanggung jawab atas berbagai kasus sehari-hari, mulai dari demonstrasi yang menghalangi jalan, kecelakaan lalu lintas, hingga perampokan dan kejahatan lainnya. Keberhasilan dalam menangani kasus-kasus

ini sangat bergantung pada kerja sama yang lebih intensif dan upaya ekstra dari seluruh jajaran kepolisian (Rusli, 2023).

Dari Informasi diatas merupakan tujuan pokok humas, keresahan yang terjadi saat ini pada Kota Makassar merupakan keresahan masyarakat seperti kasus pungli, begal atau narkoba adalah penyakit yang besar terhadap masyarakat Kota Makassar, pergerakan humas melihat dari tinjauan kasus tersebut bagaimana mengangkat citra instansi Polrestabes Makassar tentu perlu membangun atau menjalin kerja sama terhadap berbagai pihak. Namun pada dasarnya kita perlu ketahui dengan adanya hal-hal yang di langgar itu semua di butuhkan kesadaran dalam diri seseorang yang paling penting serta arahan dan pencerahan dari pimpinan atau atasan dalam menjalankan tugasnya.

Adapun salah satu contoh pada kasus pungutan liar (pungli) telah menjadi isu yang mengkhawatirkan masyarakat, menimbulkan keraguan terhadap kinerja kepolisian, terutama mengingat tingginya kasus pembegalan di Makassar. Kasus pungli yang masih ada di lakukan oleh Sebagian oknum merupakan hal yang dapat mengurangi persepsi Masyarakat terhadap polisi, di tinjau dari berita awal yang di dapat dari website TribunTimur.Com dan hasil dari wawancara awal yang di lakukan pada Masyarakat .Dan dilihat dari data yang ada dari 2021 sejumlah 554 dan pada tahun 2022 sebanyak 707. Oleh karena itu, bagian humas perlu memiliki informasi yang solid untuk menangani semua kasus ini dengan efektif. Karena itu semua mencakup aspek citra.

Jika fungsi *public relations* atau Humas di kepolisian tidak berfungsi dengan baik, hal ini bisa merugikan. Tanpa komunikasi yang efektif dan transparan, kepolisian akan kesulitan membangun dan mempertahankan kepercayaan publik, yang bisa berujung pada kesalahpahaman, penyebaran informasi yang salah, dan citra negatif terhadap institusi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis peran Humas dalam membangun dan memperkuat citra positif polisi di masyarakat, khususnya di Polrestabes Makassar. Citra merupakan tujuan pokok dari tinjauan kasus tersebut, humas perlu menangani, membangun, atau mengayomi masyarakat Makassar, menjadi pelindung masyarakat, baik dalam memberantas semua kasus-kasus kriminalisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan praktik Humas di kepolisian, meningkatkan efektivitas komunikasi, dan memperkuat citra positif yang penting untuk kepercayaan dan kerjasama masyarakat..(Rusli, 2023).

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

B.Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Peran Humas Sebagai Penasehat Ahli Dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar ?
2. Bagaimana Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar?
3. Bagaimana Peran Humas Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar?
4. Bagaimana Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar?

C.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran Humas sebagai penasehat ahli dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar.
2. Untuk mengetahui peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar.
3. Untuk mengetahui peran Humas sebagai Fasilitator pemecah masalah dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar.
4. Untuk mengetahui peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar.

D.Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini juga bisa dapat memberikan masukan dan menjadi acuan untuk memahami Peran Humas pada Polrestabes Makassar.

2. Manfaat Teoritis

Menjadi bahan kajian untuk peneliti lain atau peneliti berikutnya di kemudian hari sebagai bahan referensi untuk ditambahkan dan di teliti kembali agar lebih detail dan dapat memberikan dampak positif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

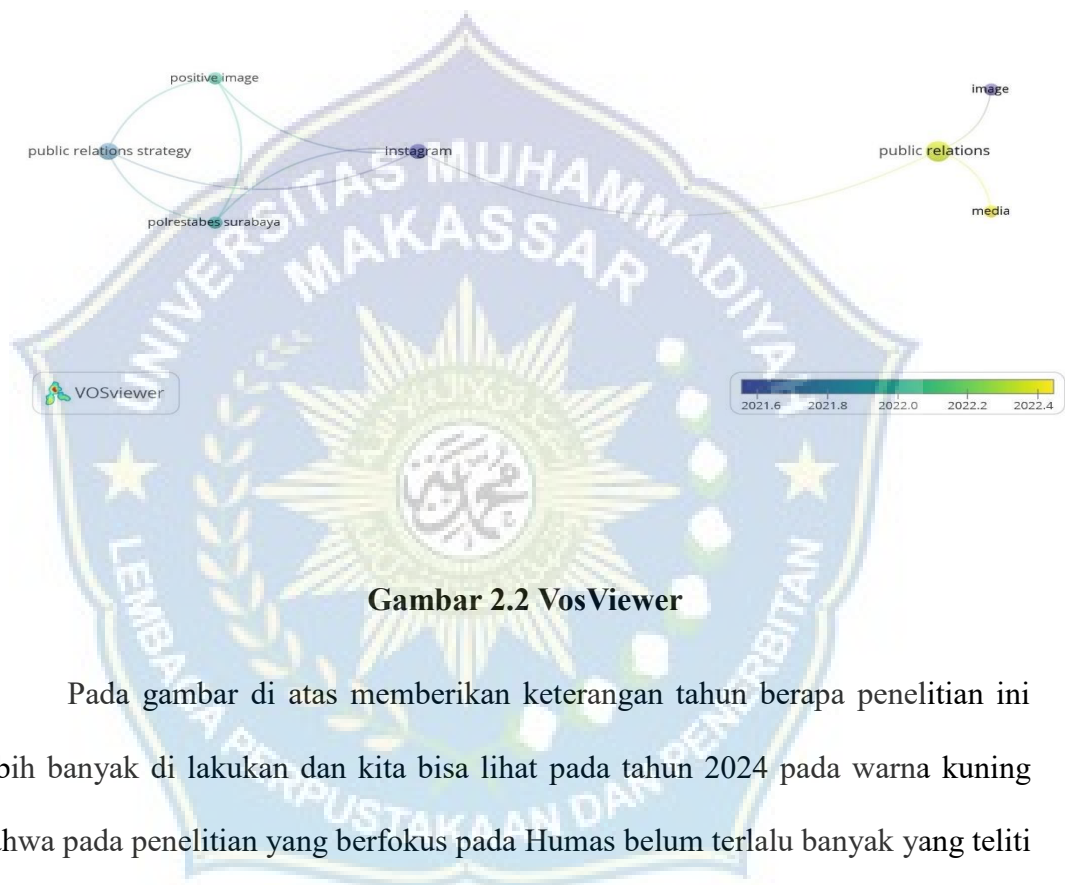
Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk mengatasi anggapan persamaan dengan penelitian ini, Selain itu, penelitian terdahulu membantu peneliti memposisikan penelitiannya. Melalui penelusuran menggunakan analisis VosViewer dengan menggunakan kata kunci “Peran Humas” maka didapatkan hasil sebagai berikut :



Gambar 2.1 VosViewer

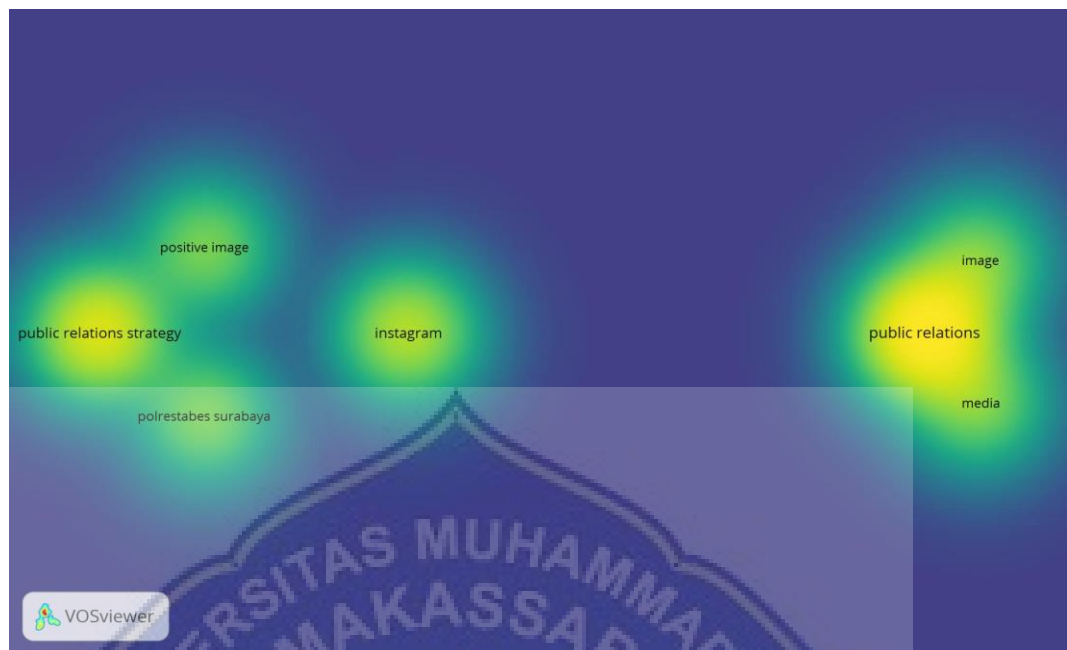
Gambar diatas menampilkan visualisasi penggunaan VosViewer dalam judul “Peran Humas dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar” berdasarkan gambar di atas dapat dilihat dalam penelitian 3 tahun terakhir Humas berada pada Node hijau yang belum terlalu besar dan mempunyai

jaringan dengan *media* dan *image*, oleh karena itu, dapat di simpulkan bahwa topik peran Humas masih memungkinkan dan memiliki peluang untuk dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.



Gambar 2.2 VosViewer

Pada gambar di atas memberikan keterangan tahun berapa penelitian ini lebih banyak di lakukan dan kita bisa lihat pada tahun 2024 pada warna kuning bahwa pada penelitian yang berfokus pada Humas belum terlalu banyak yang teliti sehingga masih relevan untuk di lakukan.



Gambar 2.3 VosViewer

Dari ketiga gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat node hijau yang aktif dan saling terhubung dalam jaringan kolaborasi dan kata kunci. Ini menunjukkan bahwa ada minat yang kuat dalam topik tersebut. Dengan melihat jaringan kolaborasi, kata kunci, dan sitasi, dapat disimpulkan bahwa penelitian di bidang ini tidak hanya relevan, tetapi juga memiliki potensi besar untuk kontribusi ilmiah yang baru. Maka dari itu bahwa topik “Peran Humas dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar” masih berpeluang untuk dijadikan rujukan penelitian terbaru. Selain itu di sini saya paparkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk melihat apa saja perbedaan yang ada dari satu penelitian dengan penelitian lainnya.

1. Hasil penelitian dari Nugra Rianti Mallarangeng dengan judul “Strategi Humas Polda Sulsel dalam Menjaga Citra Lembaga Kepolisian di Provinsi Sulawesi Selatan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Strategi Humas Polda Sulsel dalam Menjaga Citra Lembaga Kepolisian di Provinsi Sulawesi Selatan. Pada penelitian ini menerapkan jenis penelitian kualitatif dan deskriptif, Adapun hasil dari penelitian ini adalah Strategi komunikasi humas di Polda Sulsel telah diterapkan dengan baik, berkat koordinasi antara sub-bidang di Bidang Humas. (Selatan & Mallarangeng, 2020).

dapun perbedaan dari penelitian saya yaitu di mana pada penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi yang di gunakan atau apa saja Langkah-langkah yang di lakukan berdasarkan strategi komunikasi dalam wujud *Communicator* (komunikator), *Relationship* (Membangun), *Back up Management* (mengatur manajemen), *Good Image Maker* (Menciptakan citra) dalam membangun citra Lembaga Kepolisian, Sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana peran atau tanggung jawab kepolisian dalam membangun citra positif di Masyarakat pada polrestbes Makassar dengan menggunakan indikator Peran Humas sebagai penasehat ahli, Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi, Fasilitator pemecahan masalah, Teknisi komunikasi. Selain itu juga kita bisa lihat pada perbedaan tempat penelitiannya juga berbeda.

2. Hasil penelitian dari Reyhan Noer Oktavianti dan Prudensius Maring dengan judul “Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data secara mendalam. Adapun hasil dari penelitian ini Penelitian menunjukkan bahwa Humas Polres Metro Jakarta Selatan mempertahankan citra kepolisian melalui beberapa tahap yaitu analisis masalah, perancangan program, tindakan komunikasi, dan evaluasi. Untuk mengevaluasi kondisi internal dan eksternal sebelum merancang program, Humas Polres melakukan analisis dan rapat sebagai mekanisme internal. (Oktavianti & Maring, 2021).

Adapun perbedaan dari penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu pada penelitian di atas membangun citra positif polisi lebih fokus pada bagian media social saja yaitu Instagram. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada bagaimana peran *Public Relation* dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar yang juga melalui komunikasi yang langsung.

3. Hasil penelitian dari Ubaidir Rahman Bahai dengan judul “Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bergantung pada observasi manusia, sebagaimana didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor sebagai metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku. Metode yang dipilih adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dan deskriptif untuk memberikan penjelasan yang menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk mencegah dan menangani informasi yang keliru serta berita hoaks, Humas Polres Ponorogo menggunakan media relations seperti kontak pribadi, jumpa pers, dialog interaktif, press release, dan kunjungan media..(Bahai, 2022).

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian di ini yaitu terletak pada perbedaan kerangka pikir yang di gunakan dalam penelitian ini yang di mana tentu berbeda hasil penelitian di atas. Tentu hal tersebut mempunyai sudut pandang yang berbeda-beda. Walaupun tujuan utama dalam penelitian ini adalah membangun citra di kepolisian.

4. Hasil penelitian dari Ariffanjaya Wicaksono 2022 dengan judul “Upaya Humas Polda Kaltim Dalam Mempertahankan Citra Positif Pada Tahun 2022”

Penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini bertujuan mengungkap upaya yang dilakukan oleh Humas Polda Kaltim dalam menjaga citra positif Polda Kaltim pada tahun 2022. Peneliti menggunakan teknik

analisis data dan model interaksi yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman untuk mencapai tujuan penelitian ini. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan Polri perlu memperhatikan aspek penting dalam komunikasi dengan masyarakat.(Wicaksono & Sucipta, 2024).

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu pada penelitian di atas menggunakan kata Upaya yang berarti ingin mengetahui seberapa besar Upaya atau usaha yang dilakukan oleh kepolisian dalam membangun citra tersebut, sehingga memakai teori yang berbeda dalam penelitian ini menggunakan teori Dengan memakai filosofi Komunikasi Laswell metode yang mendeskripsikan komunikasi untuk menanggapi pertanyaan-pertanyaan *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect* ataupun siapa, berkata apa, dengan saluran apa, pada siapa, dengan akibat gimana. Sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana peran kepolisian dalam membangun citra positif dengan teori yang berbeda.

B. Konsep Dan Teori

1. Konsep Peran

Secara umum, "peran" merujuk pada fungsi atau tanggung jawab yang di emban seseorang atau suatu entitas dalam konteks tertentu. Dalam berbagai situasi, peran menggambarkan tugas, kewajiban, dan harapan yang diharapkan dari individu atau kelompok dalam menjalankan aktivitas tertentu. Misalnya, dalam konteks sosial, peran bisa merujuk pada ekspektasi masyarakat terhadap seseorang berdasarkan posisi sosialnya,

seperti peran seorang guru yang diharapkan mengajar dan membimbing siswa. Dalam konteks organisasi atau bisnis, peran mengacu pada tanggung jawab dan kontribusi yang diharapkan dari posisi tertentu, seperti peran seorang manajer yang melibatkan pengelolaan tim dan pencapaian tujuan perusahaan.

Mengartikan peran sebagai "fungsi yang harus dijalankan oleh individu dalam organisasi untuk memastikan pencapaian tujuan strategis." Di jelaskan bahwa peran yang jelas dan terdefinisi dengan baik membantu organisasi dalam mengelola sumber daya dan mencapai keberhasilan jangka Panjang. (Nugroho, 2023). Selain itu pendapat lain yang menjelaskan bahwa peran menjelaskan "tugas dan tanggung jawab yang diemban individu dalam organisasi yang mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan orang lain dan menyelesaikan pekerjaan. Di sini menekankan bahwa peran individu dalam organisasi melibatkan berbagai ekspektasi yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas dalam mencapai tujuan Bersama. Secara lebih spesifik, dalam Humas, peran Humas mencakup fungsi-fungsi penting seperti mengelola citra perusahaan, menangani komunikasi krisis, menjalin hubungan dengan media, dan menyusun strategi komunikasi yang efektif. Dengan kata lain, peran PR melibatkan berbagai aktivitas yang bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui komunikasi yang efektif.

a. Jenis-jenis Peran

Menurut (Syam et al., 2021) peran di kategorikan dalam 3 bentuk :

- 1.) Peran Sosial: Ini mencakup posisi individu dalam konteks keluarga, teman, atau komunitas. Misalnya, seorang ibu memiliki peran sebagai pengasuh dan pendidik bagi anak-anaknya.
- 2.) Peran Profesional: Dalam dunia kerja, individu memiliki peran yang jelas berdasarkan jabatan mereka. Seorang manajer, misalnya, bertanggung jawab untuk mengelola tim dan mengambil keputusan strategis.
- 3.) Peran dalam Organisasi: Di dalam organisasi, peran dapat mencakup berbagai fungsi seperti pemimpin, pengikut, atau mediator, yang semuanya berkontribusi pada dinamika kelompok.

Jadi pada intinya peran merupakan aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan dan peran yang dilaksanakan.

2. Konsep Humas

Public relations atau Humas merupakan kegiatan yang diperlukan oleh semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersial maupun non-komersial. Humas pada dasarnya adalah aktivitas komunikasi yang bertujuan untuk membangun niat baik dan pemahaman antara organisasi dengan pihak-pihak yang menjalin hubungan dengannya, baik dalam

konteks ilmiah maupun praktis. Definisi Humas sebagai fungsi manajerial khusus mencakup upaya untuk membangun dan memelihara komunikasi dua arah, saling memahami, menerima, dan bekerja sama antara organisasi atau perusahaan dengan masyarakat. Ini melibatkan pengelolaan isu, membantu manajemen dalam mendapatkan informasi serta merespons opini publik, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan publik, serta membantu organisasi untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif. Humas juga berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk mengantisipasi tren, serta memanfaatkan riset dan komunikasi yang rasional dan etis sebagai sarana utama. (Rosidin & Hamid, 2020).

Humas sesungguhnya merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh seluruh organisasi, baik komersial maupun nonkomersial. Humas sejatinya merupakan aktivitas komunikasi untuk membangun *good will* (niat baik) dan *understanding* (pemahaman) dari pihak-pihak lain yang menjalin hubungan dengannya. Secara ilmiah ataupun secara praktis. Perbedaan yang cukup mencolok terkait tugas pokok dan fungsi Humas instansi pemerintah dan non instansi pemerintah terdapat pada tidak adanya unsur komersial bagi humas di instansi pemerintahan, karena meskipun melakukan publikasi yang berkaitan dengan jalannya pemerintahan namun humas di instansi pemerintah lebih berfokus pada pelayanan public. (Rosidin & Hamid, 2020)

Humas merupakan "praktik komunikasi yang dirancang untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya melalui strategi komunikasi yang terencana. Ini melibatkan kegiatan seperti pengelolaan reputasi, komunikasi internal dan eksternal, serta penanganan isu untuk memastikan bahwa hubungan yang terjalin dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.(Wachid & Wulandari, 2024). Pada dasarnya Humas merupakan kegiatan komunikasi yang melibatkan semua anggota untuk menciptakan citra yang baik di mata public yang dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi. Maka dari itu Humas merujuk pada kegiatan yang dilakukan untuk membangun dan mempertahankan citra positif serta hubungan harmonis antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks kepolisian, Humas memiliki peran strategis untuk mengelola komunikasi, meningkatkan kepercayaan publik, dan memperbaiki citra institusi yang sering kali terpengaruh oleh berbagai isu negatif. Humas merupakan upaya untuk membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara suatu organisasi dan publiknya. bertujuan untuk menciptakan citra yang positif melalui komunikasi yang efektif, transparansi, dan interaksi yang konstruktif. (Purwo & Puspasari, 2020)

a. Fungsi Humas

Fungsi humas biasa juga diartikan sarana untuk bisa mengoptimalkan pelayanan pada publik. Apabila dilakukan secara optimal maka kinerja humas di mata publik akan meningkat,

kepercayaan public terhadap lembaga tersebut juga akan semakin tinggi, dan meminimalisir ketidakpercayaan publik terhadap suatu Lembaga tersebut. Fungsi *Public Relation* atau Humas menurut (Bertrand R Canfield, 1956) yaitu:

1.) Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*).

Jika tidak untuk kepentingan public baik internal maupun eksternal, maka tidak akan tercipta suatu hubungan yang menyenangkan, sebaliknya suatu organisasi akan mendapatkan citra yang baik apabila segala tindakannya adalah sebagai pengabdian kepada kepentingan umum, mengenai bentuk pengabdian kepada kepentingan umum yaitu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cara berperan sebagai fasilitator dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Memfasilitasi masyarakat adalah salah satu bentuk pengabdian humas atau public relations dalam memberikan pelayanan. Humas/*public relations* membantu memudahkan Masyarakat yang kurang memahami prosedur-prosedur pelayanan.

2.) Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*).

Seorang pemimpin yang melakukan kegiatan Humas akan berhasil di dalam kepemimpinannya, apabila ia ikut bergaul dengan bawahannya. Ia harus mampu melakukan kegiatan komunikasi baik pada bawahannya maupun kepada public, Dengan memelihara

hubungan yang baik kepada publik maka akan memelihara citra organisasi yang baik pula. Public relation harus mampu memelihara hubungan yang baik, memelihara komunikasi yang baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh publik. Dengan memelihara hubungan yang baik kepada publik maka akan memelihara citra organisasi yang baik pula.

3.) Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals dan manners*).

Dalam tingkah lakunya akan menitik beratkan kepada moralitas, apabila moral dan tingkah lakunya tidak cacat maka ia akan mempunyai wibawa. Seorang *public relations* yang baik. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik dalam peran *Public Relations* (PR) melibatkan penerapan prinsip-prinsip etika yang tinggi dalam setiap aspek pekerjaan PR. Integritas menjadi kunci utama, yang berarti menyampaikan informasi dengan jujur dan tanpa manipulasi, serta memastikan bahwa komunikasi tidak menyesatkan publik. Transparansi juga sangat penting, di mana PR harus terbuka mengenai kebijakan dan tindakan organisasi, memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada masyarakat. Selain itu, keadilan dan keseimbangan harus dijaga dengan menyajikan informasi secara objektif dan mencakup berbagai perspektif yang relevan. Empati dan sensitivitas juga memainkan peran penting, terutama ketika menangani isu-isu

sensitif atau krisis, dengan menunjukkan pemahaman dan penghargaan terhadap perasaan masyarakat. Akuntabilitas juga merupakan aspek penting, di mana PR harus bertanggung jawab atas setiap komunikasi yang dilakukan, termasuk mengoreksi kesalahan dan menjelaskan langkah-langkah perbaikan. Terakhir, kepatuhan terhadap kode etik dan regulasi yang berlaku memastikan bahwa praktik PR dilakukan sesuai dengan standar profesional dan hukum yang berlaku. Dengan menekankan prinsip-prinsip ini, PR dapat membangun dan mempertahankan citra positif organisasi serta membangun hubungan yang kuat dan terpercaya dengan publik.

b. Peran *Public Relations* / Humas

Menurut, Dozier & Broom dalam (Alfiani, 2022) membagi 4 kategori :

1.) Peran Humas sebagai penasihat ahli

Humas membantu binmas dalam mencari solusi dalam menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya. Dalam peran ini, humas memberikan usulan dan masukan kepada manajemen untuk mengatasi persoalan yang tengah dihadapi organisasi. Humas berperan sebagai penasihat ahli dalam hal komunikasi, memberi saran kepada pimpinan organisasi terkait bagaimana cara terbaik untuk berkomunikasi dengan publik, menangani isu-isu sensitif, dan menjaga citra positif. Sebagai penasihat, Humas membantu dalam merumuskan

kebijakan komunikasi dan strategi untuk mengelola hubungan dengan masyarakat dan media.

2.) Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi

Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan atau diharapkan publiknya. Humas berfungsi sebagai fasilitator komunikasi antara organisasi dan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, media, dan pihak internal. Humas membantu menciptakan saluran komunikasi yang efektif, memastikan pesan yang disampaikan jelas dan tepat sasaran, serta memfasilitasi pertukaran informasi yang baik antara berbagai pihak. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, mendukung, dan toleransi yang baik antara kedua belah pihak.

3.) Peran Humas Sebagai Fasilitator pemecahan masalah

Humas membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan dalam menghadapi persoalan secara rasional dan profesional. Humas juga berperan sebagai pemecah masalah, terutama dalam situasi krisis atau ketika terjadi mispersepsi di masyarakat. Dalam hal ini, Humas bekerja untuk meredakan ketegangan, mengklarifikasi informasi yang salah, dan menemukan solusi yang dapat meningkatkan pemahaman serta meredakan isu-isu yang dapat merusak citra organisasi. Dalam menghadapi masalah

biasanya dibentuk suatu tim yang dikoordinasikan oleh Humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi dalam mengatasi krisis.

4.) Peran Humas Sebagai Teknisi Komunikasi

Teknisi komunikasi juga bisa merujuk pada individu yang bekerja di bidang media, seperti penyiar radio atau televisi, yang bertanggung jawab atas aspek teknis penyampaian informasi. Mereka mengoperasikan peralatan, mengedit konten, dan memastikan kualitas suara serta gambar dalam produksi media. Keahlian mereka penting untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif kepada audiens.

3. Pengertian Kepolisian

Kepolisian adalah salah satu lembaga penting yang berwenang dalam hal menjaga keamanan, ketertiban, pelayanan pada masyarakat, dan penegakan hukum. Dan pastinya Lembaga kepolisian ada di berbagai penjuru Negara yang berdaulat. Polisi adalah salah satu Lembaga penegak hukum yang ada di seluruh wilayah Negara. (Rinaldi, 2020)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia polisi adalah aparat pemerintah yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat. Mencermati perkembangan kedudukan tugas dan fungsi kepolisian dari zaman penjajahan hingga zaman orde baru terirat adanya pergeseran visi, misi dan ujuan kepolisian. Pergeseran tersebut utamanya disebabkan oleh kedudukan dan peran kepolisian dalam sistem politik

negara yang memberikan beban sebagai alat kekuasaan, yang jelas bertentangan dengan visi, misi dan tujuan kepolisian secara universal. Tujuan menangkal bahaya, memberikan pelayanan dan pengayoman untuk mencapai ketertiba dan ketentraman serta memberikan jaminan terhadap tegaknya kebenaran dan keadilan menjadi terabaikan. Pada akhirnya Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi tidak profesional dan jauh dari masyarakat. Karena itu sesuai dengan tuntutan masyarakat kedudukan Polri lepas dari struktur TNI dan langsung dibawah Presiden. Sejalan dengan tekad bangsa Indonesia untuk melaksanakan reformasi, maka berdasarkan instruksi Presiden No.3 Tahun 1999 tentang langkah-langkah kebijakan dalam rangka reformasi Polri dengan memisahkan organisasi Polri dan ABRI sejak tanggal 1 April 1999 dan menempatkan sistem operasional Polri pada Departemen Hankam. Pelaksanaan Reformasi Polri tersebut merupakan momentum yang wajib ditindaklanjuti oleh Polri untuk merumuskan kembali kedudukan, tugas dan peran Polri yang sesuai aspirasi masyarakat yang mengarah pada kehidupan negara yang lebih demokratis dalam tatanan masyarakat madani. (Tolan et al., 2017).

a. Humas dalam Kepolisian

Mengenai masalah humas maka ruang lingkupnya sangat luas dan tidak terbatas, sebab humas tidak hanya diperlukan di pemerintahan daerah saja, seperti kantor Gubernur, kantor Bupati/Walikota, atau Lembaga sejenisnya. Namun dibidang

Kemiliteran dan Kepolisian juga terdapat bidang kehumasan. Dalam Lembaga Kepolisian RI, bidang humas biasa disebut dengan Kepala Bidang Humas Kepolisian Republik Indonesia (Humas Polri), dalam lingkup bawahnya terdapat Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes) bidang humas disebut (Kepala Bagian Masyarakat) Humas Polrestabes dan seterusnya.(Alfiani, 2022).

b. Peran Humas dalam Kepolisian

Menurut (Alfiani, 2022) ada 3 pilar peran Humas ;

- 1.) Komunikasi Dua Arah: PR di kepolisian berfungsi untuk menjalin komunikasi timbal balik antara kepolisian dan masyarakat. Ini termasuk penyampaian informasi mengenai kebijakan, kegiatan, dan layanan yang diberikan oleh kepolisian.
- 2.) Peningkatan Citra: Salah satu tujuan utama PR di kepolisian adalah membangun dan menjaga citra positif kepolisian di mata masyarakat, yang sangat penting untuk memperoleh kepercayaan dan dukungan publik.
- 3.) Manajemen Krisis: PR harus mampu menangani isu-isu yang dapat merusak citra kepolisian, seperti kasus penyalahgunaan wewenang, pelanggaran hukum, atau kasus kriminal yang melibatkan anggota kepolisian.

4. Pengertian Citra

Citra merupakan aset penting bagi sebuah organisasi lembaga yang memiliki peran penting yang selanjutnya harus terus dibangun dan dijaga

agar tetap memiliki kedudukan yang baik. Memiliki citra yang baik merupakan salah satu pegangan yang penting, tidak hanya untuk diakui oleh lembaga lain tapi dapat sebagai landasan mendapatkan kepercayaan masyarakat yang kuat agar senantiasa hubungan kepolisian dan masyarakat dapat terjalin baik.(Barikatul Hikmah et al., 2023). Menjelaskan bahwa citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia kehumasan. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik atau khalayak sasaran dan masyarakat luas pada umumnya. Berbicara tentang citra sama halnya dengan pekerjaan bagaimana manusia membangun *image* atau persepsi organisasi atau perusahaan dibenak khalayak.

Citra yaitu persepsi yang paling menonjol Misalnya, ketika Polrestabes Makassar aktif melakukan kegiatan sosial, seperti program yang positif. Kegiatan-kegiatan seperti ini dapat menciptakan persepsi bahwa polisi peduli dengan kesejahteraan masyarakat dan tidak hanya berfokus pada penegakan hukum.. Jika suatu perusahaan memiliki citra baik dimata masyarakat maka relatif lebih bisa diterima konsumen daripada perusahaan yang tidak memiliki citra. Bukan saja hanya citra positif tetapi juga ada citra negatif, kedua macam citra bersumber dari adanya citra-citra yang berlaku yang bersifat positif atau negatif. Citra

humas yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atau kenyataan sesungguhnya. Suatu citra yang sesungguhnya bisa dimunculkan kapan saja. Caranya adalah dengan menjelaskan secara jujur apa yang menjadi penyebabnya, baik itu informasi yang salah atau suatu perilaku yang keliru.(Indahingwati, 2019).

a.) Macam-macam bentuk citra

1.) Citra Visual

Gambaran Visual atau gambar yang dilihat oleh mata, seperti logo, iklan, atau pemandangan alam.

2.) Citra Sosial

Pandangan umum yang berkembang tentang suatu kelompok organisasi atau individu dalam masyarakat, misalnya citra merek atau citra media.

3.) Citra Mental

Gambaran dalam pikiran yang bersifat lebih abstrak atau emosional, seperti perasaan yang muncul Ketika mengingat kenangan tertentu.

Citra ini penting untuk meningkatkan kepercayaan publik, karena citra yang positif membuat masyarakat lebih percaya terhadap kepolisian dan merasa aman saat melibatkan polisi dalam masalah hukum dan keamanan. Sebaliknya jika citra negative bisa menurunkan kepercayaan masyarakat dan menciptakan jarak antara polisi dengan masyarakat.

Jadi citra itu dipandang oleh individu atau kelompok yang memiliki pengalaman atau pengetahuan tertentu. Citra tidak selalu merujuk pada gambar fisik atau visual saja, tapi bisa juga berupa gambaran abstrak muncul dalam pikiran. Misalkan citra diri (Self-image) adalah gambaran bagaimana seseorang memandang dirinya, yang terbentuk melalui pengalaman pribadi dan interaksi dengan lingkungan social. Pada umumnya citra merupakan tujuan utama dan sekaligus reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia humas, citra tidak dapat diukur secara matematis tetapi wujudnya bisa dirasakan dari penelitian baik dan buruk seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik atau masyarakat yang luas pada umumnya. Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat, kesan baik dan menguntungkan terhadap suatu citra. Selain itu citra memberikan kesan, perasaan, atau gambaran yang dimiliki publik tentang suatu perusahaan, yang diciptakan secara sadar mengenai suatu objek, orang, atau organisasi. Citra perlu sengaja dibentuk untuk memiliki nilai positif dan merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan atau organisasi. Istilah lain untuk citra adalah *Favourable Opinion*.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra merupakan kesan atau pandangan yang timbul pada Masyarakat atau public terhadap suatu hal berdasarkan suatu kenyataan yang sesungguhnya. Citra positif yang direkayasa dan tidak sesuai dengan

kenyataannya mudah di tebak oleh Masyarakat sehingga menimbulkan persepsi yang buruk.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir memuat hubungan antara konsep atau *variable* yang akan di teliti yang arahnya untuk menjawab rumusan masalah. Sebelumnya kita telah mengetahui Saat ini, peran Humas kepolisian dalam membangun citra positif menghadapi sejumlah tantangan signifikan. Salah satu masalah utama adalah penanganan krisis dan kontroversi yang sering dianggap lambat atau tidak memadai, sehingga memperburuk persepsi publik. Jadi disini kita akan melihat dan menilai seberapa besar Peran Humas sebagai penasehat ahli, Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi, Fasilitator pemecahan masalah dan Teknisi komunikasi. Selain itu, kurangnya transparansi dalam komunikasi mengenai kegiatan kepolisian dapat menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat, karena publik merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup atau jelas. Ketidakakuratan atau ketidaksesuaian pesan yang disampaikan juga menjadi kendala, terutama jika tidak ada koordinasi yang baik antara berbagai divisi atau unit dalam kepolisian. Hubungan buruk dengan media dan pembatasan akses juga sering mengakibatkan pemberitaan negatif yang tidak proporsional atau tidak akurat. Maka dari itu menjalin komunikasi antar Lembaga dengan *public* sangatlah penting untuk dijaga agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak. Masalah keterlibatan publik muncul ketika kepolisian tidak aktif berinteraksi dengan masyarakat atau merespons masukan publik, sehingga citra

positif sulit terbangun. Isu etika dan integritas, seperti penyalahgunaan kekuasaan yang tidak ditangani dengan baik, dapat merusak reputasi kepolisian.

Kita bisa menyimpulkan bahwa peran Humas kepolisian dalam membangun citra positif sangat penting namun menghadapi berbagai tantangan. Masalah utama termasuk penanganan krisis, kurangnya transparansi, ketidakakuratan pesan, dan hubungan buruk dengan media, yang dapat memperburuk persepsi publik. Selain itu, kurangnya keterlibatan aktif dengan masyarakat dan isu etika seperti penyalahgunaan kekuasaan juga berkontribusi pada kesulitan dalam membangun citra positif. Untuk itu, Humas kepolisian harus secara efektif menjalin komunikasi dengan publik dan lembaga lain, serta menangani masalah-masalah tersebut dengan baik untuk meningkatkan kepuasan publik dan memperbaiki reputasi. Jadi pada intinya *Public relation*/Humas bertugas menjalankan kegiatan pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang terbaik, dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga lembaga memperoleh opini positif dari publik dalam melaksanakan perannya. Peran Humas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik. Adapun Peran *public relation* menurut (Dozier & Broom,dalam Alfiani 2022) yaitu, Peran Humas sebagai penasehat ahli, Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi, Peran humas sebagai Fasilitator pemecahan masalah , dan Peran humas sebagai Teknisi komunikasi.

Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan 3 indikator melalui bagan kerangka pikir berikut :



Gambar 2.4 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar. Dengan mengacu pada 4 indikator utama :

1. Peran Humas sebagai penasehat ahli.
2. Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi.
3. Peran humas sebagai Fasilitator pemecahan masalah.
4. Peran humas sebagai Teknisi komunikasi.

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui “Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar”

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian berikut :

1. Peran Humas sebagai penasehat ahli

Humas mendukung binmas dalam mencari solusi untuk mengatasi masalah hubungan dengan publik. Dalam perannya, Humas memberikan saran dan rekomendasi kepada manajemen untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi organisasi.

2. Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi.

Humas Polrestabes sebagai jembatan komunikasi antara instansi Polrestabes Makassar dengan publiknya dalam Memelihara Komunikasi

Yang Baik sehingga terjalin hubungan yang baik dan menghadirkan citra positif pada Polrestabes Makassar.

3. Peran humas sebagai Fasilitator pemecahan masalah.

Humas Polrestabes dalam membantu kelompok atau individu untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi guna menciptakan citra positif antara instansi kepolisian dengan Masyarakat.

4. Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi

Humas Polrestabes dalam bersikap profesional menjalin hubungan dengan media sebagai sarana untuk menyebarkan informasi guna menciptakan informasi yang jelas dan akurat, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap public



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Sejak tanggal 25 Oktober 2024- 04 November 2024. Yang dilaksanakan di Polrestabes Makassar, yang terletak di Jl. Ahmad Yani, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Area ini dipilih untuk mendapatkan informasi yang mendetail dan relevan mengenai peran dan tantangan yang dihadapi dalam upaya membangun citra positif kepolisian."

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Menurut (Creswell, 2014) mendefinisikan bahwa :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial atau perilaku dari perspektif subjektif. Ini fokus pada pengalaman, pandangan, dan makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena, sehingga kita dapat memahami bagaimana *Public Relations* (Humas) di Polrestabes Makassar. Hal Ini melibatkan pengumpulan data mendalam mengenai bagaimana Humas mengelola citra kepolisian dan berinteraksi dengan masyarakat.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai

macam data yang dikumpulkan dari lapangan secara objektif, tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan mengenai situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dari isu Polrestabes Makassar.

C. Sumber Data

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

1. Data Primer

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

2. Data Sekunder

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

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang memberikan informasi kepada peneliti atau yang menjadi informan yaitu orang-orang yang dapat melengkapi informasi tentang bagaimana Peran Humas dalam membangun citra positif di Masyarakat pada Polrestabes Makassar.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NO	Nama Informan	Inisial Informan	Jabatan
1	Wahiduddin	WD	Kasi Humas
2	Abdul Wahab, S.H	AW	Paurmin
3	Akbar Sirajuddin	AS	Kasubsi Penmas
4	Bustamin, S.H., M.H	BS	Paursubsi Penmas
5	Ilham Kurnia Ramadan	IK	Anggota Humas
6	Novita	NV	Mayarakat
7	Nani	NA	Masyarakat
8	Herman	HR	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

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

2. Wawancara

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

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan guna untuk memperoleh data yang berbentuk tulisan-tulisan, catatan, dan foto-foto yang didapat dari hasil penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiono, 2015) teknik analisis data adalah langkah yang dilakukan untuk mengelolah data, dimana data yang diperoleh , dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa dan menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini adalah peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok pada hal-hal yang penting dengan demikian data

yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan

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

G. Pengabsahan Data

Menurut (Creswell, 2014), dalam bukunya "*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*," keabsahan data (*validity*) mengacu pada sejauh mana hasil penelitian mencerminkan fenomena yang sebenarnya, serta sejauh mana instrumen pengumpulan data (Observasi, wawancara, & dokumentasi) dapat mengukur keasliannya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga macam triangulasi diantaranya yaitu :

1. Triangulasi Teknik

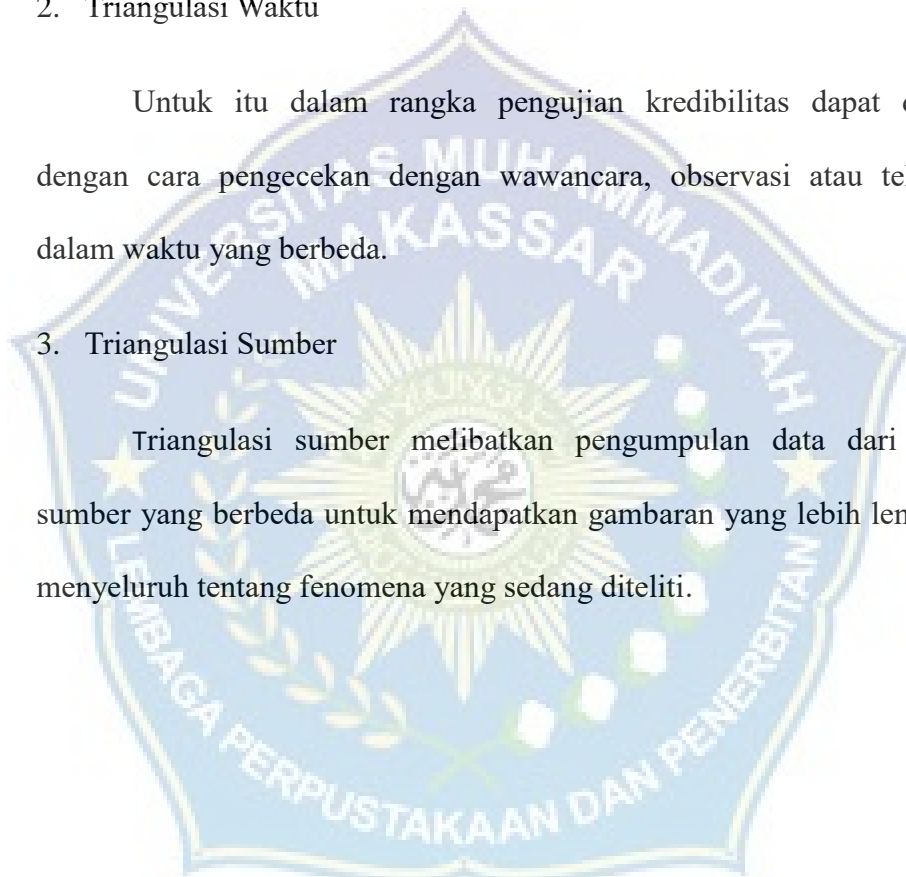
Yaitu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

2. Triangulasi Waktu

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

3. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh tentang fenomena yang sedang diteliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Polrestabes Makassar

Salah satu instansi terbesar kepolisian Kota Makassar yaitu Polrestabes Makassar, Merupakan pusat pengamanan bagi masyarakat Kota Makassar yang berpusat di Jl. Ahmad Yani No. 9 Makassar, banyaknya aktivitas berlangsung di instansi tersebut tentu hanya pihak yang terkait antara masyarakat dengan pihak kepolisian. Polrestabes yang dulunya di kenal dengan sebutan Polwiltabes telah mengalami perubahan pesat, dahulu Polrestabes masih berstatus sebagai resor kepolisian Polwiltabes. Pada tanggal 19 Februari 2010 telah ditetapkan sebagai resor kepolisian Polrestabes, perubahan tersebut sebagai konsekuensi logis reformasi struktural Polri untuk meningkatkan kinerja agar lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

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

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

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

Instansi Polrestabes Makassar berupaya untuk menciptakan kepolisian yang terampil, cepat, tangguh, dan dapat dipercaya, serta mengayomi masyarakat dalam menghadapi berbagai masalah dan memberikan perlindungan. Kegiatan sehari-hari di Polrestabes Makassar berkaitan dengan kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi, baik di dalam maupun di luar instansi. Di dalam instansi, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan, seperti pelayanan surat menyurat dan pengurusan dokumen seperti SKCK (surat keterangan catatan kepolisian), yang masih perlu perbaikan dalam hal kualitas layanan. Sementara itu, di luar instansi, masyarakat menilai bahwa kepolisian belum optimal dalam mengatasi kemacetan di jalan raya, pemberantasan narkoba, penangkapan pelaku begal, dan kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tugas kepolisian adalah memberikan pelayanan, informasi yang akurat, perlindungan nyata, dan pengayoman. Di Polrestabes Makassar, terdapat berbagai bagian yang menangani masing-masing tugas, seperti bagian paminal, pelayanan surat menyurat (kasium), pengamanan objek vital

(provost), dan humas yang bertugas memberikan informasi terkait perkembangan Polrestabes. Humas menjadi jembatan antara Polrestabes Makassar dan masyarakat, dengan harapan dapat memberikan informasi yang objektif, akurat, dan terpercaya. Seiring berjalannya waktu, Polrestabes Makassar terus melakukan perbaikan dalam hal pengamanan dan pelayanan kepada masyarakat Kota Makassar. Salah satunya adalah membenahan di bidang kehumasan. Humas merupakan salah satu bagian terpenting dan tidak dapat terpisah dari sistem manajemen dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan, humas dalam upaya menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi dengan publiknya tersebut dapat menentukan sukses tidaknya usaha organisasi dalam upaya meraih citra positif. Dengan kata lain, humas berperan sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi mengenai keadaan suatu organisasi yang dianggap penting dan patut diketahui para pihak stakeholder atau publik. Setiap instansi pemerintah baik yang berskala besar, menengah ataupun kecil tidak terlepas dari kegiatan yang berhubungan dengan hubungan timbal balik antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menghadapi setiap permasalahan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi instansi pasti membutuhkan bagian yang dapat menjalankan aktivitas yang menghubungkan lembaga atau instansi dengan para publiknya. Setiap humas telah mengupayakan aktivitasnya untuk berjalan sesuai dengan apa yang telah diharapkan, maka meninjau terhadap tugas humas

Polrestabes Makassar melihat segi kinerjanya telah memenuhi ekspektas kerjanya.

Tabel 4. 1

Jumlah Personil Kepolisian Polrestabes Kota Makassar

No	Pangkat	Jumlah Personil
1	KOMBES POL	1 Orang
2	AKBP	7 Orang
3	KOMPOL	20 Orang
4	AKP	41 Orang
5	IPTU	116 Orang
6	IPDA	104 Orang
7	AIPTU	321 Orang
8	AIPDA	423 Orang
9	BRIPKA	190 Orang
10	BRIGPOL	152 Orang
11	BRIPTU	248 Orang
12	BRIPDA	145 Orang
13	PEMBINA Gol 1-4	46 Orang
14	PENATA	4 Orang
15	PENATA I	4 Orang
16	PENDA	8 Orang
17	PENDA IP	6 Orang
18	PENGATUR	12 Orang
19	PENGATUR 1	0
20	PENGDA 1	11 Orang
	Total Jumlah Porsonil Keseluruhan	1.859 Orang

Sumber: Polrestabes Kota Makassar Tahun 2024

Tabel 4. 2

Wilayah Hukum Polrestabes Kota Makassar

No	Polsek	Keterangan
1	Polsek Bontoala	Jl. Sunu No.1 Timungan Lompoa, Kec. Bontoala, Kota Makassar.
2	Polsek Biringkanaya	Jl. Kapasa Raya No. 26, Daya, Kec. Biringkaya, Kota Makassar.
3	Polsek Makassar	Jl. Kerung-Kerung No. 67, Maccini Gunung, Kec. Makassar, Kota mkaassar.
4	Polsek Mariso	Jl. Dahlia, Panambungan, Kec. Makassar, Kota Makassar.
5	Polsek Manggala	Jl. Lasuloro Raya No. 171, Bangkala, Kec. Manggala, Kota Makassar.
6	Polsek Mamajang	Jl. Lanto Dg. Pasewang No. 12, Maricaya, Kec. Mamajang, Kota Makassar.
7	Polsek Panakkukang	Jl. Pengayoman No. 19, Masale, Kec. Panakukang, Kota Makassar.
8	Polsek Rappocini	Jl. Sultan Alauddin No. 313, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar
9	Polsek Tamalate	Jl. Danau Tj. Bunga, maccini Sombala, Kec. Tamalate, Kota Makassar.

um ber: Polr esta	10	Polsek Tallo	Jl. Gatot Subroto, Ujung Pandang Baru, Kec. Makassar, Kota Makassar
	11	Polsek Tamalanrea	Jl. Bumi Tamalanrea Permai No. 325, Tamalanrea, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar.
	12	Polsek Ujung Pandang	Jl. Sultan Hasanuddin No. 3, Baru, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar

bes Kota Makassar Tahun 2024

Dari tabel di atas ditunjukkan bahwa total personil kepolisian beserta pegawai yang tergabung dalam kesatuan Polrestabes Makassar adalah sebanyak 1.859 orang. Secara administrasi Kota Makassar terbagi atas 14 Kecamatan namun untuk wilayah hukum Polrestabes Makassar hanya membawahi 12 Polsek dari 14 Kecamatan yaitu:

2. Visi dan misi Polrestabes Makassar

a. Visi Polrestabes Makassar

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

b. Misi Polrestabes Makassar

- 1) Berupaya melanjutkan reformasi internal polisi.
- 2) Mewujudkan organisasi dan postur polisi yang ideal dengan di dukung sarana dan prasarana kepolisian yang modern.

- 3) Mewujudkan pemberdayaan kualitas sumber daya manusia polisi yang profesional dan kompeten yang menjunjung etika dan HAM.
- 4) Peningkatan kesejahteraan anggota polisi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan prima dan kepercayaan terhadap Public
- 6) Memperkuat kemampuan pencegahan kejahatan dan deteksi dini berlandaskan prinsip pemolisian proaktif dan pemolisian yang berorientasi pada penyelesaian akar masalah.
- 7) Meningkatkan harkamtibmas dengan mengikutsertakan publik melalui sinergitas polisional.
- 8) Mewujudkan penegak hukum yang profesional dan berkeadilan

3. Jenis Layanan Polrestabes Makassar

Tabel 4.3

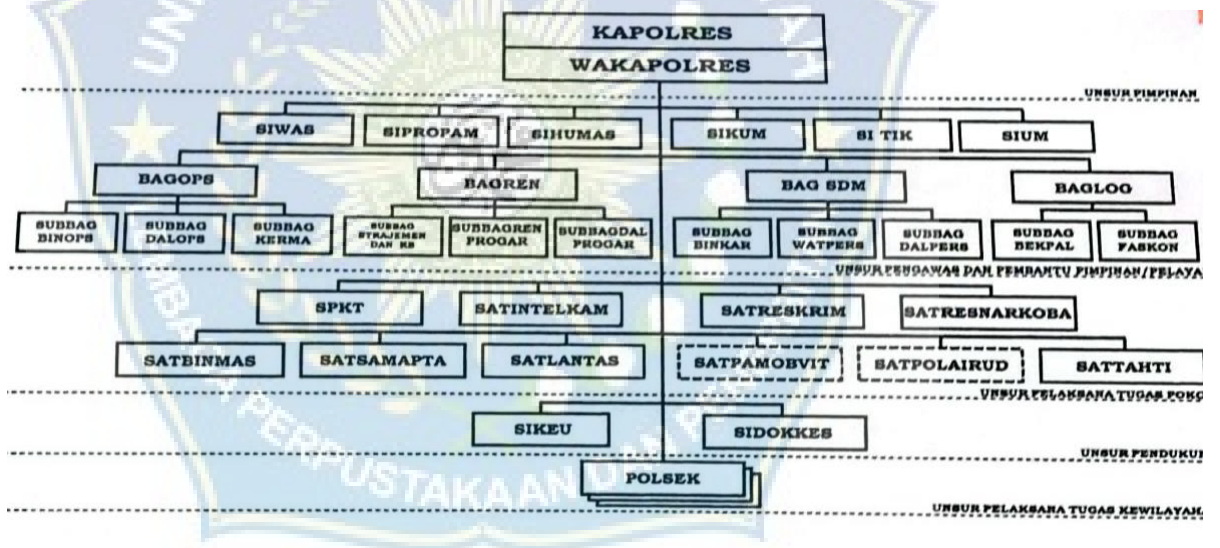
jenis pelayanan

NO	JENIS LAYANAN
1	SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan)
2	Formulir permohonan informasi
3	Pelayanan sim
4	Pelayanan e-Rikkes sim

5	Pelayanan test psikologi sim
6	Pelayanan e-Avis
7	Pelayanan STNK dan BPKB
8	Pelayanan SKCK
9	Pelayanan propam presisi
10	Pelayanan dumas presisi

Sumber: Polrestabes Kota Makassar Tahun 2024

4. Struktur Organisasi Polrestabes Makassar



Gambar 4.1 struktur organisasi polrestabes makassar

5. Struktur Organisasi Humas



Gambar 4.2 Struktur organisasi Humas

6. Logo humas Polrestabes Makassar



Gambar 4.3 Logo Humas

7. Visi dan misi humas Polrestabes Makassar

a. Visi

- 1.) Mewujudkan Layanan informasi kepolisian yang objektif,di percaya dan partisipatif.

b. Misi

- 1.) Mengembangkan system pelayanan informasi publik terkait Kepolisian Republik Indonesia.
- 2.) Mewujudkan manajemen media yang modern,akuntabel dan terpercaya.

8. Tugas dan fungsi humas dalam struktur organisasi

Seksi Humas bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat,memproduksi,mengelola informasi,penyajian data dan dokumentasi kegiatan polres yang dapat diakses oleh Masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas Sihumas menyelenggarakan fungsi:

- 1.) Pengumpulan dan pengolahan data,serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian ditingkat polres.

- 2.) Pengelolaan informasi dan dokumentasi
- 3.) Penerangan kepada Masyarakat untuk menciptakan keamanan dan ketertiban Masyarakat yang kondusif.
- 4.) Penerangan satuan dan pendistribusian informasi antar kesatuan,dan
- 5.) Pengelolaan manajemen media dengan melakukan pemantauan media social dan media online,membuat produk kreatif dan melakukan diseminasi informasi digital kepolisian.

B. Hasil Penelitian

Peran Humas adalah tanggung jawab individu atau tim untuk membangun dan menjaga hubungan positif antara organisasi dan publik. Tujuan utamanya adalah menciptakan citra yang baik, meningkatkan pemahaman, dan menjaga kepercayaan antara organisasi dan berbagai pihak terkait. Tindakan dalam Humas membutuhkan sikap yang didukung oleh faktor lain agar dapat diwujudkan dalam perbuatan nyata, dengan pergerakan yang terencana dan baik.

Humas memerlukan suatu tindakan yang cepat dan teliti, penghubung antara masyarakat dan pihak kepolisian ada pada peran humas, dimana perannya dimaksimalkan dalam memenuhi keinginan masyarakat, kritikan masyarakat atau keluhan masyarakat diperlukan adanya tindakan antara pihak yang terkait. Kekuatan humas Polrestabes Makassar bersumber pada informasi, bagaimana mengeksplorasi informasi itu kepada masyarakat agar dapat di terima dengan

baik. Dengan berbagai bentuk kerjasama yang dilakukan pihak humas kerjasama terhadap berbagai media serta instansi dan aparat lainnya.

Dalam Peran Humas mengemukakan bahwa Public Relation atau Humas diperlukan karena dilatarbelakangi oleh suatu masalah publik yang perlu diatasi dan dipecahkan. Terdapat 4 variabel yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi suatu keberhasilan atau kegagalan dari Public Relation. 4 variabel tersebut antara lain adalah sebagai penasihat ahli, Fasilitator komunikasi, sebagai pemecah masalah dan sebagai teknisi komunikasi. 4 variabel tersebut merupakan kriteria yang perlu ada dalam kegiatan kehumasan kepada publik.

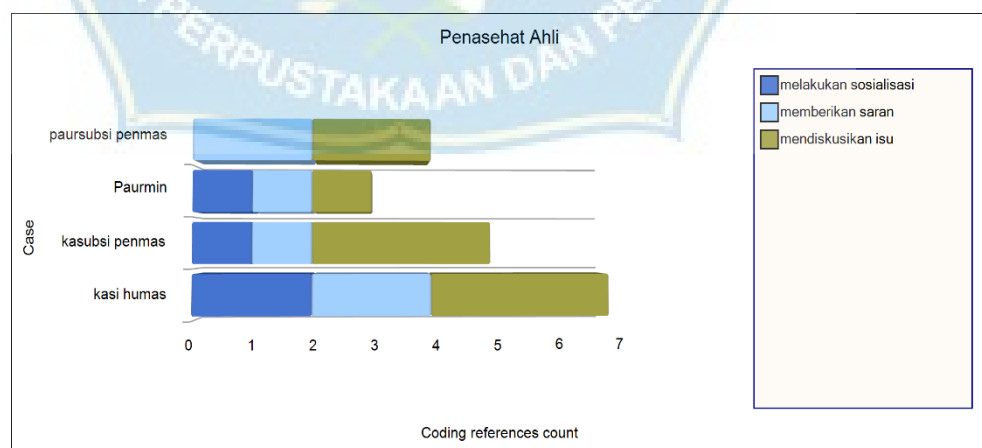
1.) Peran Humas sebagai penasihat ahli

Peran Humas sebagai penasihat ahli dalam suatu organisasi sangat penting dalam menyampaikan permasalahan yang ada di masyarakat dan di teruskan kepada pimpinan tepatnya pada satuan Binmas (bimbingan masyarakat), karena binmas bertanggung jawab untuk memberikan masukan dan arahan yang berbasis pada analisis dan pemahaman mendalam mengenai hubungan organisasi dengan publik dan stakeholders-nya. Sebagai penasihat ahli, Humas berfungsi untuk membantu pimpinan organisasi dalam membuat keputusan yang bijaksana terkait dengan komunikasi, citra organisasi, serta strategi public relations secara keseluruhan.

Sebagai lembaga pemerintah, Polri merupakan lembaga yang banyak menuai kritik dari masyarakat. Untuk menyelesaikan atau

menanggapi permasalahan publik baik berupa unjuk rasa, saran, dan kritik masyarakat, humas ditunjuk untuk menjadi bagian perantara dalam penasehat ahli untuk menangani permasalahan tersebut. Namun hasil keputusan tetap berada di tangan Kapolrestabes. Humas Polri berperan sebagai seorang penasehat ahli untuk menjelaskan masalah yang dihadapi lembaga Kepolisian, sejauh masalah tersebut berkaitan dengan tugas Humas.

Penasehat ahli merupakan seseorang yang di perlukan dalam ruang lingkup Polrestabes makassar di pimpin oleh Binmas, yang Dimana humas menyampaikan permasalahan dari masyarakat yang ada. dalam hal ini pihak kepolisian ,guna memberikan arahan dengan keahlian yang dimilikinya. Demi menemukan kejelasan secara lengkap, peneliti melakukan sesi wawancara tanya jawab. Menanyakan beberapa pertanyaan kepada informan seputar peran apa yang ditangani oleh humas dalam membangun citra positif dimasyarakat.



4.4 Nvivo 12 (Penasehat Ahli)

Gambar diatas merupakan hasil wawancara yang kemudian diolah menggunakan aplikasi Nvivo 12 untuk mendapatkan hasil perbandingan Peran Humas dalam membangun citra positif Polrestabes Makassar. Berdasarkan apa yang terjadi dilapangan humas Sebagai bagian dalam binmas sebagai penasehat ahli menurut Polrestabes makassar terbagi menjadi 4, hasil ini di peroleh dari informan yang juga terlibat dan data tersebut relevan dengan hasil wawancara bersama dengan informan WD selaku Kasi Humas Polrestabes Makassar, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi, kami Sebagai bagian dari organisasi Humas Polrestabes Makassar, kami memiliki peran penting dalam menangani berbagai permasalahan yang ada di masyarakat. Sebagai penasehat ahli itu lebih ke tugas Binmas dalam membimbing dan mengedukasi permasalahan yang ada di Masyarakat, kami selaku humas hanya menerima isu-isu tersebut dan menanggapi kemudian diserahkan ke pimpinan. Tugas utama kami itu menjaga citra positif Kepolisian, serta menjalankan fungsi operasional dalam pembinaan masyarakat. Kami berusaha bekerjasama memberikan edukasi dan penyuluhan yang dapat memberikan arahan bagi warga Kota Makassar, agar mereka bisa lebih tertib dalam menjalankan aktivitas sehari-hari”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial WD)

Dari hasil wawancara dengan Kasi Humas Polrestabes Makassar, dapat dilihat bahwa organisasi ini memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga citra Kepolisian di mata masyarakat. Fungsi Humas tidak hanya terbatas pada komunikasi publik, tetapi juga bekerjasama dengan binmas mencakup upaya pembinaan dan edukasi masyarakat yang lebih luas. Melalui kegiatan edukatif dan penyuluhan, Polrestabes Makassar

berusaha untuk menciptakan kesadaran hukum dan meningkatkan disiplin sosial di kalangan warga. Humas Polrestabes Makassar berusaha menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat sekaligus memastikan setiap permasalahan dapat diselesaikan secara efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

"Humas berperan sebagai penasehat ahli yang memberikan saran kepada pimpinan dalam merespon isu-isu yang muncul di masyarakat. Misalnya, ketika ada isu yang beredar tentang pelayanan publik yang tidak memadai, kami memberikan masukan tentang bagaimana cara menyikapinya dengan cepat dan tepat. Kami melakukan analisis terhadap situasi tersebut, misalnya dengan mengadakan konferensi pers untuk menjelaskan langkah-langkah perbaikan yang sedang dilakukan, atau memberikan klarifikasi melalui media sosial."

“(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial BS)”

Yang di maksud di atas yaitu bagaimana kepolisian dapat menanggapi isu-isu yang ada di Tengah-tengah Masyarakat. Humas selalu berusaha untuk menjalankan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya. Hal ini berpengaruh besar terhadap keberhasilan organisasi dalam membangun citra positif. Dengan kata lain, humas di Polrestabes Kota Makassar berperan sebagai penghubung yang menyampaikan informasi terkait kondisi Polrestabes Makassar, sehingga isu-isu atau informasi penting dapat sampai ke pihak-pihak terkait maupun masyarakat.

Informan AS juga menambahkan pernyataan seperti uraian berikut:

“Tujuan utama public relation atau humas ini sebagai penasehat ahli sebenarnya ini tugas binmas namun juga menjadi bagian dari

kami selaku humas yang terjun langsung Bersama Masyarakat setiap kegiatan yang dilaksanakan,namun itu sudah menjadi tugas kami untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan cepat dan tepat”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AS)

Humas tidak hanya berperan sebagai penasihat atau pendamping dalam kegiatan tersebut, tetapi juga aktif terjun langsung ke lapangan bersama masyarakat. Ini menunjukkan bahwa humas berperan lebih aktif dalam mengatasi masalah yang ada di masyarakat, bukan hanya sebatas memberikan nasehat dari sisi teori, tetapi juga terlibat dalam pelaksanaan nyata di lapangan.Jdi,apapun di lakukan oleh humas polrestabes demi mempertahankan citra yang positif terhadap Masyarakat. Selain itu juga pihak polrestabes melaksanakan kegiatan sosialisasi dalam memberikan arahan kepada anggota dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam ruang lingkup Masyarakat,seperti yang dijelaskan oleh bapak dengan Inisial AW .

“Kita sering kali mengadakan kegiatan sosialisasi konferensi pers dalam setiap permasalahan yang ada sehingga menghindari berita-berita hoax yang membuat Masyarakat menilai kurang baik terhadap kepolisian Kami telah mengadakan beberapa sosialisasi terhadap pihak kepolisian dan mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi dengan kami, agar masyarakat bisa lebih mengenal bagaimana kinerja kepolisian, apa saja yang ditindaki kepolisian dalam bentuk membangun citra, dan salah satu kegiatan rutin yang di lakukan yaitu safari subuh,jumat ibadah dan jumat berbagi”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2024 bersama bapak dengan inisial AW)

Jadi Humas Bersama-sama Binmas kapolrestabes senantiasa melakukan kegiatan sosialisasi atau kegiatan silaturahmi guna

mendekatkan diri kepada Masyarakat ,dan humas selalu siap untuk menjadi jembatan komunikasi setiap permasalahan yang ada di masyarakat.



Gambar 4.5 Kegiatan Silaturahmi Polrestabes Makassar

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pejabat Polrestabes Makassar, peran Humas sebagai bagian dalam penasehat ahli sangat penting dalam merancang dan memberikan masukan strategis kepada pimpinan Polrestabes. Humas berfungsi untuk memberi saran kepada pimpinan dalam merespon isu-isu yang dapat mempengaruhi citra Polrestabes di mata masyarakat, terutama dalam situasi yang dapat menimbulkan kontroversi atau krisis. Humas Polrestabes Makassar berperan dalam memberikan analisis dan rekomendasi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan hubungan masyarakat, seperti bagaimana menyikapi keluhan masyarakat, memberikan klarifikasi terhadap pemberitaan negatif, atau cara menghadapi kritik dari berbagai pihak. Humas Polrestabes Makassar juga

berperan penting dalam merespons isu-isu sensitif atau krisis yang dapat mempengaruhi citra Kepolisian. Salah satu contoh yang dihadapi adalah isu pungutan liar (pungli), yang sering kali mencoreng citra Polri. Humas Polrestabes memberikan saran kepada pimpinan dalam menyikapi situasi ini dengan transparan dan profesional.

Peran ini membuktikan bahwa Humas bukan hanya bertindak sebagai pelaksana komunikasi, tetapi juga sebagai konsultan yang memberikan perspektif strategis bagi manajemen dalam memelihara hubungan baik dengan masyarakat.

“Jadi, menganggap bahwa Humas sebagai penasehat ahli, Humas memiliki peran untuk bekerjasama dengan pimpinan untuk merancang strategi komunikasi yang mampu meredam potensi konflik atau ketegangan antara polisi dan Masyarakat, Kami itu selalu berusaha memastikan agar komunikasi yang dibangun dapat menciptakan pemahaman yang baik, sehingga hubungan antara polisi dan masyarakat tetap harmonis dan tidak ada kesalahpahaman yang memperburuk citra”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AS)

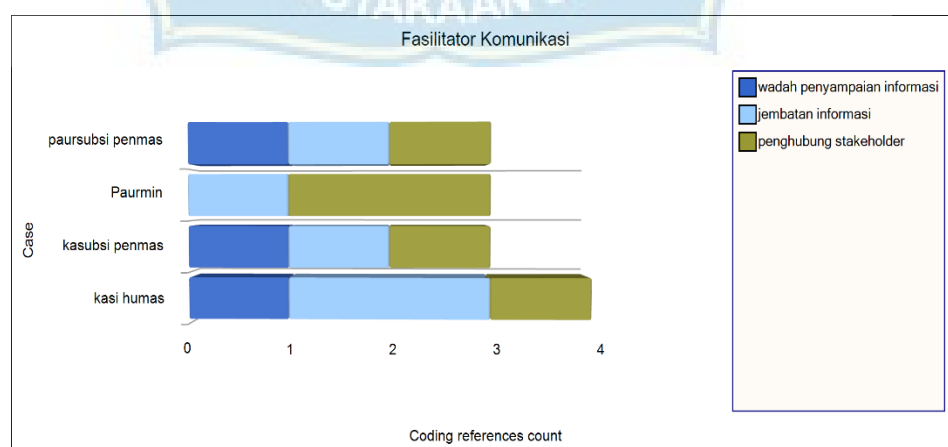
Pada akhirnya, Humas Polrestabes Makassar berperan sebagai bagian penasihat ahli yang selalu memperhatikan isu-isu yang berkembang di masyarakat dan memberikan arahan kepada pimpinan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat. Sebagai bagian dari upaya untuk menjaga citra positif Kepolisian, Humas bekerja sama dengan berbagai pihak untuk membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat dan meredam ketegangan yang mungkin terjadi. Melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan respons terhadap isu-isu sensitif, Humas Polrestabes Makassar terus berupaya menjaga hubungan harmonis dengan masyarakat

“kita ini sebagai pendengar pertama dalam mendengarkan keluhan Masyarakat. Solusi yang diberikan untuk memastikannya itu sendiri dengan memberikan masukan dengan tepat antara masalah yang ia hadapi dan itu semua tidak lepas dari hasil Kerjasama kami dengan pimpinan.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AW)

2.) Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi adalah untuk menghubungkan organisasi dengan publiknya melalui penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan efektif. Humas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi dari organisasi, seperti kebijakan, program, atau isu penting, dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atau pihak terkait lainnya. Sebagai fasilitator, Humas juga berperan dalam menerima umpan balik dari publik, merespons pertanyaan atau kekhawatiran, dan menjaga hubungan yang baik antara organisasi dan audiensnya. Dengan demikian, Humas membantu menciptakan komunikasi dua arah yang konstruktif, yang pada gilirannya membangun citra positif dan memperkuat kepercayaan publik terhadap organisasi.



Gambar 4.6 Nvivo 12 Pro Fasilitator Komunikasi

Gambar diatas merupakan hasil analisis menggunakan Aplikasi Nvivo 12 dengan fitur Crosstab untuk mendapatkan hasil dari sebagai Fasilitator komunikasi Peran Public Relation dalam membangun citra positif Polresta Makassar. Hasil yang diperoleh dari informan yang juga terlibat sebagai pelaksana tersebut sudah relevan dengan hasil wawancara bersama dengan informan WD selaku Kasi Humas Polresta Kota Makassar, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi pada dasarnya di sini kita selalu senantiasa dalam menjaga komunikasi yang baik antara kepolisian dengan Masyarakat atau dengan kata lain kami disini menjembatangi komunikasi untuk menghindari berbagai kesalahpahaman yang terjadi. Nah itu sudah menjadi salah satu kunci utama kita dalam menjalin kedekatan dengan Masyarakat yaitu menjaga komunikasi yang baik. Kami selaku bagian humas senantiasa menjadi garda terdepan untuk Masyarakat dalam menghadapi permasalahan yang ada, kemudian disampaikan kepada atasan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan permasalahan yang ada”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial WD)”

Hasil wawancara ini menjelaskan pentingnya komunikasi yang baik antara kepolisian dan masyarakat sebagai salah satu cara untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman. Narasi ini menekankan bahwa hubungan yang harmonis dan terbuka antara polisi dan masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan saling pengertian dan kepercayaan. Bagian Humas Polresta Makassar, dalam hal ini, berfungsi sebagai "garda terdepan," yaitu pihak yang selalu siap untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam menghadapi berbagai masalah atau

tantangan yang muncul. Dengan menjaga komunikasi yang efektif, Humas bertujuan untuk memfasilitasi penyelesaian masalah dengan cara yang tepat dan menghindari potensi konflik yang bisa timbul akibat kurangnya pemahaman antara polisi dan warga. Komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam menjalin hubungan yang lebih dekat dan saling mendukung antara pihak kepolisian.

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

“kita disini sudah berusaha sebisa mungkin untuk terus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dengan cara yang nyata seperti setiap ada permasalahan yang terjadi kami terlebih dahulu mengidentifikasi masalah tersebut, apakah masih bisa dibicarakan secara baik-baik atau memang harus di selesaikan dengan cara hukum. memang, melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti dalam merespons cepat isu-isu yang ada agar persepsi negatif Masyarakat terhadap polisi bisa berkurang. Sehingga pada intinya kami disini selaku fasilitator komunikasi antara masyarakat dengan instansi maka dari sini kita membantu baik dari mencari solusinya, memberikan arahan serta memberikan saran yang tepat untuk masyarakat.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AB)

Pelayanan yang baik merupakan elemen fundamental dalam membentuk citra positif suatu institusi, khususnya bagi kepolisian yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai lembaga yang

bertugas menjaga keamanan dan ketertiban, polisi harus mampu memberikan layanan yang tidak hanya efisien tetapi juga ramah dan transparan.

Citra positif ini penting karena kepolisian merupakan bagian dari institusi negara yang diharapkan bisa menjadi contoh teladan bagi masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, masyarakat akan lebih cenderung untuk mempercayai dan menghormati polisi dalam menjalankan tugasnya.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas Polrestabes Makassar memiliki peran sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan kepolisian dengan masyarakat. Melalui kegiatan seperti konferensi pers, media sosial, dan program-program komunikasi publik, Humas berperan mengedukasi masyarakat tentang tugas dan fungsi kepolisian serta menjalin komunikasi dua arah yang efektif. (Holipiah et al., 2024)

“Komunikasi yang efektif disini kita maksudkan yaitu apabila masyarakat merasa didengar dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mereka lebih mendukung upaya-upaya yang dilakukan oleh Polrestabes. Dengan begitu, komunikasi yang baik bukan hanya membantu Polrestabes dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga memperkuat citra positifnya di mata publiknya itu sendiri.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial IK)

Dari kutipan di atas kita dapat memakna bahwa keikutsertaan masyarakat dalam mengajak masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam menciptakan lingkungan yang aman. Dengan melibatkan masyarakat,

kepolisian dapat lebih memahami tantangan nyata yang dihadapi oleh warga dalam kehidupan sehari-hari, serta menyesuaikan kebijakan atau tindakan yang diambil agar lebih relevan dan efektif. Dengan cara ini, polisi tidak hanya mengandalkan data statistik atau kebijakan yang sifatnya top-down, tetapi juga memahami kondisi lokal yang lebih mendalam.

“Dalam organisasi ini kita mempunyai beberapa bagian yang berperan penting dalam permasalahan yang ada yakni dari peran binmas sendiri itu ada kanit polmas,kanit kamsa,kanit bhabinkamtibmas,dari 4 kelompok ini merupakan cara pendekatan untuk bagaimana Bersama dengan Masyarakat khususnya dalam Upaya pendekatan dengan Masyarakat ,kita juga punya dari polsek kanit binmas dan bhabinkamtibmas inilah yang memiliki peran bagaimana bersama dengan masyarakat menjalin komunikasi,silaturahmi supaya apa yang terjadi di Tengah-tengah masyarakat polisi hadir untuk menjamin keamanan dan ketertiban ,serta memberikan partisipasi aktif dalam Masyarakat untuk mengikuti aturan tertibnya,bagaimana Masyarakat Bersama binmas sebelum terjadi persoalan .kalau ada persoalan Masyarakat lgsg mengadu ke babinkamtibmas ke 3 pilar itu lurah,binmas,babinsa”

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial RS)

Humas Polrestabes Makassar juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi yang cepat dan efisien. Hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang aktif berinteraksi dengan akun media sosial Polrestabes Makassar, baik dalam memberikan masukan, saran, maupun menanyakan informasi terkait pelayanan kepolisian. Informan lainnya juga menambahkan pernyataan sebagai uraian berikut :

“Untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat kami senantiasa menghadirkan saluran komunikasi yang antara pihak kepolisian dengan masyarakat. Jadi kita disini menjalankan peran

ini dengan memfasilitasi komunikasi dua arah antara polisi dan masyarakat, baik dalam bentuk pemberian informasi maupun menerima masukan dari masyarakat, dengan salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mengadakan forum komunikasi dengan masyarakat, baik melalui media sosial, siaran pers, maupun pertemuan langsung dengan warga, seperti program kapolrestabes makassar yang sudah berjalan kurang lebih 1 tahun yaitu rutin melaksanakan kegiatan safari subuh, jumat ibadah, serta jumat berbagi. nah dari kegiatan itulah kami dapat mendekatkan diri dengan masyarakat.”

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial WD)

Biasanya pihak polrestabes melakukan fasilitator teknis komunikasi dengan berkomunikasi melalui seperti media online ataupun melakukan jumpa press, yang dimana jika ada suatu kejadian atau permasalahan yang besar dapat memberikan informasi kepada masyarakat. Banyak sekali kejadian yang ada di sekitar lingkungan kita tetapi pihak dari kepolisian selalu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menangani kasus kasus agar lingkungan kita tetap nyaman dan aman. Setiap permasalahan selagi bisa diselesaikan dengan cara mediasi atau mediator lakukan, biasanya juga pihak kepolisian akan melakukan itu terlebih dahulu.

Humas dalam kepolisian memiliki peran penting dalam menjembatani kesenjangan antara polisi dan masyarakat menjadi sangat penting. Humas berfungsi sebagai pemberi informasi publik dalam konteks pemolisian, menjaga citra positif institusi kepolisian dan memfasilitasi komunikasi antara polisi dan masyarakat. Humas

memainkan peran penting dalam membangun persepsi yang baik tentang polisi di masyarakat.(Hidayatullah et al., 2023)

“Yaa kita diupayakan untuk masing-masing anggota Humas bisa menjadi sebagai mediator komunikasi yang baik kepada seluruh masyarakat yang ingin mencari solusi dan menyampaikan berbagai macam persoalan dan keluhan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung kalau secara langsung bisa datang langsung bertemu ataupun melalui fasilitas media sosial yang ada.”

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial AS)

Seperti tadi yang telah di jelaskan oleh bapak kasat binmas dan kasi humas terkait program yang diadakan oleh bapak kapolrestabes makassar yaitu melakukan kegiatan rutin safari subuh,jumat ibadah,dan jumat berbagai,dari kegiatan tersebut polisi bisa lebih dekat dengan masyarakat dan terus menjaga silaturahmi.berikut penjelasan singkatnya.

a. Safari subuh

Safari Subuh adalah sebuah kegiatan yang diadakan biasanya di masjid-masjid yang ada di kota makassar, di mana anggota atau pejabat kepolisian, seperti dari Polrestabes atau Polsek, melakukan kunjungan ke berbagai masjid untuk melaksanakan salat Subuh bersama masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk mempererat hubungan antara aparat kepolisian dan masyarakat, serta untuk menjalin komunikasi yang lebih baik dengan warga. Selain itu, Safari Subuh juga sering kali digunakan sebagai sarana untuk memberikan pesan-pesan positif terkait dengan keamanan, ketertiban, atau program-program sosial lainnya. Kegiatan ini juga memperlihatkan

sisi humanis polisi dalam mendekati diri kepada masyarakat dan menjaga kerukunan.



Gambar 4.7 Kegiatan Safari Subuh Polrestabes Makassar

b. Safari jumat

Safari Jumat adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparat kepolisian, pejabat, atau instansi lain dengan mengunjungi masjid-masjid untuk melaksanakan salat Jumat bersama masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk mempererat hubungan antara pihak kepolisian atau instansi dengan masyarakat, serta untuk meningkatkan komunikasi dan kedekatan antara aparat dan warga. Selain itu, Safari Jumat sering kali diisi dengan pemberian pesan-pesan terkait keamanan, ketertiban, atau program-program sosial lainnya. Kegiatan ini juga menunjukkan sisi humanis polisi dalam mendekati diri dengan masyarakat dan menjaga kerukunan antarwarga.



Gambar 4.8 Kegiatan Jum'at Ibadah Polrestabes Makassar

c. Jumat Berbagi

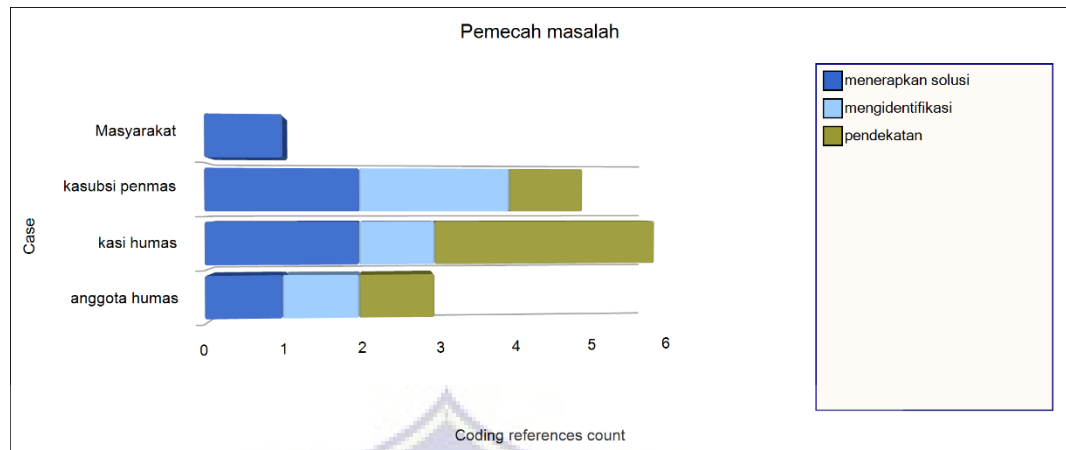
Jumat Berbagi adalah sebuah program sosial yang biasanya dilaksanakan pada hari Jumat, di mana berbagai pihak, termasuk organisasi, lembaga, atau aparat kepolisian, berbagi bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Kegiatan ini sering kali melibatkan pemberian sembako, makanan, pakaian, atau bantuan lainnya kepada warga kurang mampu, terutama di daerah sekitar. Program Jumat Berbagi bertujuan untuk meningkatkan kepedulian sosial, mempererat hubungan antara aparat atau organisasi dengan masyarakat, serta menciptakan rasa kebersamaan dan kepedulian antarwarga. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi sarana bagi pihak-pihak yang terlibat untuk menunjukkan sisi kemanusiaan dan tanggung jawab sosial mereka.



Gambar 4.9 Kegiatan Jumat Berbagi Polrestabes Makassar

3.) Peran humas sebagai Fasilitator pemecahan masalah

Peran Humas sebagai fasilitator pemecahan masalah adalah untuk membantu mengidentifikasi, menyampaikan, dan mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi dengan publiknya. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pihak yang terlibat, baik itu masyarakat, media, maupun internal organisasi. Ketika terjadi isu atau konflik, Humas berperan dalam mengelola komunikasi, menyampaikan klarifikasi, dan mencari jalan keluar yang memuaskan bagi semua pihak. Humas juga mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber untuk memahami akar permasalahan dan memberikan informasi yang tepat kepada pihak yang membutuhkan, sehingga dapat tercipta pemecahan masalah yang efektif dan menjaga citra organisasi.



Gambar 4.10 Nvivo 12 Pro (Pemecah Masalah)

Gambar diatas merupakan hasil analisis menggunakan Aplikasi Nvivo 12 Pro dengan fitur Crosstab untuk mendapatkan hasil dari sebagai Pemecah Masalah dalam mengetahui Peran Public Relation dalam membangun citra positif Polrestabes Makassar. Hasil yang diperoleh dari informan yang juga terlibat sebagai pelaksana tersebut beserta dengan masyarakat sudah relevan dengan hasil wawancara bersama dengan informan WD selaku Kasi Humas Polrestabes Kota Makassar, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut :

“terkait dengan bagaimana peran humas dalam menyelesaikan suatu permasalahan jadi dalam struktur organisasi pada kanit polmas, Masyarakat menyampaikan di polisi terkait permasalahan yang ada untuk melihat akar permasalahannya, jadi permasalahan yang ada dapat di selesaikan oleh bhabinkamtibmas ,jadi tdk semua masalah itu langsung ke proses hukum,jadi ada yang di bilang penyelesaian masalah itu dibawa polmas.polisi dan warga Bersama-sama menyelesaikan masalah forum kemitraan polisi dan Masyarakat (FKPM). Dan jika masalah yang ada di masyarakat masih bisa ditangani oleh bagian bhabinkamtibmas maka dari lapisan itulah yang akan memberikan Solusi dan jalan keluarnya.”

(wawancara dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2024 dengan inisial WD)

Peran humas polrestabes makassar membantu masyarakat mencari jalan keluar dalam masalah yang ada di masyarakat dengan cara mediasi atau mediator walaupun banyak sekali yang berharap jika ada suatu kejadian yang ada di sekitar lingkungan masyarakat, mereka berharap untuk langsung di berikan hukuman dengan memasukannya ke penjara tetapi tidak semua bisa dimasukan kedalam penjara, karna SOP dalam kepolisian itu terjalani tidak bisa langsung memberikan hukuman itu, selagi bisa diselesaikan dengan mediasi, pihak polrestabes bakal melakukannya dengan cara itu tersebut, biasanya mediasi atau mediator itu untuk permasalahan seperti kesalahpahaman antar lingkungan, demo, tauran antar organisasi dll. Tetapi mediasi atau mediator tidak dapat dilakukan dengan tindak kejahatan seperti narkoba ataupun kejahatan lainnya.

Salah satu tugas dan fungsi humas Polrestabes Makassar adalah melindungi dan mengoptimalkan pelayanan terhadap publik dengan cepat dan tanggap, yakni dapat menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan merasa mudah ketika melakukan pengurusan di Polrestabes Makassar. Polisi merupakan sebuah panutan baik terhadap masyarakat, pengharapan masyarakat polisi di inginkan selalu berada di tengah-tengah masyarakat. Apalagi masyarakat sekarang

masih perlu perlindungan dari polisi karena banyaknya kasus-kasus yang terjadi di Makassar.

“setiap permasalahan yang ada harus di rembut dulu apa permasalahannya,kenapa bisa terjadi,klau sudah terjadi bagaimana kita mencari Upaya untuk melakukan,yang terpenting itu komunikasi,bagaimana memberikan pemahaman baik korbannya maupun pelakunya. sehingga keduanya saling memahami mungkin kesalahpahaman ketidakcocokan,sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan bijak “

(wawancara dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2024 dengan inisial AS)

Setiap permasalahan yang muncul perlu ditangani dengan pendekatan yang sistematis, dimulai dengan memahami dengan jelas apa yang menjadi inti dari masalah tersebut. Langkah pertama adalah menganalisis mengapa masalah itu bisa terjadi, apa penyebab utamanya, dan bagaimana dampaknya. Setelah itu, langkah selanjutnya adalah mencari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Melihat kritikan yang muncul dari masyarakat, disini kami melakukan wawancara terhadap masyarakat Bersama ibu terkait bagaimana pandangan ibu terkait pelayanankepolisian saat ini, dengan ibu inisial NV pernyataan sebagai berikut :

“Melihat kepolisian saat ini dalam melaksanakan tugasnya baik dilapangan maupun di bagian administrasinya, saya rasa polisi sudah menjalankan tugasnya dengan baik,namun pastinya masih adalah yang masih perlu diperbaiki agar kedepannya bisa lebih baik lagi.Seperti Ketika ada orang yang melapor kehilangan semoga itu cepat ditindak lanjuti.”

(wawancara dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2024 dengan inisial NV)

Proses penyelesaian yang efektif sangat bergantung pada komunikasi yang baik. Komunikasi yang jelas dan terbuka sangat penting agar kedua belah pihak, baik korban maupun pelaku, dapat memahami posisi satu sama lain. Hal ini akan membantu mengidentifikasi jika ada kesalahpahaman atau ketidaksesuaian yang perlu diselesaikan. Dengan saling memahami, diharapkan permasalahan dapat diselesaikan secara bijaksana, dengan mencari jalan tengah yang adil bagi semua pihak, sehingga kedamaian dapat tercapai dan masalah dapat dituntaskan tanpa menimbulkan dampak negatif yang lebih besar.

"Sebagai fasilitator pemecahan masalah, kami berperan dalam mediasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik atau keluhan terhadap kepolisian. Misalnya, ketika ada masyarakat yang merasa tidak puas dengan penanganan kasus tertentu, kami turun langsung untuk mendengarkan keluhannya dan memberikan penjelasan yang jernih. Kami juga menghubungkan mereka dengan unit terkait untuk penyelesaian lebih lanjut."

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial BS)

Jadi, Sebagai fasilitator pemecahan masalah, Humas Polrestabes Makassar berperan penting dalam menangani keluhan masyarakat dan menyelesaikan masalah yang timbul. Dalam hal ini, Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penghubung antara masyarakat dan instansi kepolisian.

Selanjutnya uraian pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat dengan ibu inisial NA sebagai berikut :

“Di sini saya Cuma ingin menyampaikan yaitu saya memberi saran kepada kepolisian agar cepat memberantas berita-berita yang hoax yang tersebar dikalangan masyarakat, karena kita taumi sekarang itu ibu-ibu yang mudah termakan berita hoax dengan mudahnya sehingga langsung beramsumi kurang baik terhadap instansi”

(wawancara dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2024 dengan inisial NA)

Sebagai problem solver, peranan humas menekankan fungsi public relations dalam menjalankan tugasnya untuk memecahkan persoalan komunikasi yang ada. *Public Relations* dapat menjadi bagian dari team perencanaan strategis. Ia bekerjasama dan anggota team lainnya untuk memberikan solusi permasalahan yang ada, mulai dari identifikasi permasalahan, perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi program pemecahan masalah.

Adapun pernyataan dari pihak kepolisian terkait pernyataan dari masyarakat diatas sebagai berikut :

“Untuk tahap dan langkahnya itu yang pertama pasti kita lakukan penyelidikan terhadap berita hoax tersebut dari berbagai sumber. Nah untuk waktunya itu atau langkahnya tergantung, apabila berita hoax tersebut secara cepat viral dan dibutuhkan langkah cepat maka kita lakukan tindakan-tindakan yang secepatnya dalam rangka pengungkapan berita hoax tersebut mungkin banyak yah berita hoax yang beredar namun tidak semua menjadi viral gitu. Namun kita sebagai Humas polrestabes makassar pasti mempunyai mana yang lebih didahulukan hasil dari apa namanya penyelidikan itu berita-berita hoax yang beredar di masyarakat ini yang kita titik berat yang kepada yang lebih viral terlebih dahulu dan besar dampaknya dapat mengganggu ketertiban masyarakat nah ini yang perlu ditangani lebih dulu apalagi terkait isu-isu tentang agama sosial budaya dan yang lainnya gitu”

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial AS)

Makna dari hasil wawancara ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan bijaksana dalam menangani permasalahan, dengan menekankan pentingnya komunikasi yang efektif. Sebelum mencari solusi, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi permasalahan secara menyeluruh, memahami penyebab dan dampaknya, agar dapat ditemukan upaya penyelesaian yang tepat. Selanjutnya, penting untuk mencari langkah-langkah yang bisa diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan bijak. Komunikasi menjadi kunci utama dalam proses ini, karena dengan berkomunikasi secara baik, baik korban maupun pelaku dapat saling memahami situasi masing-masing.

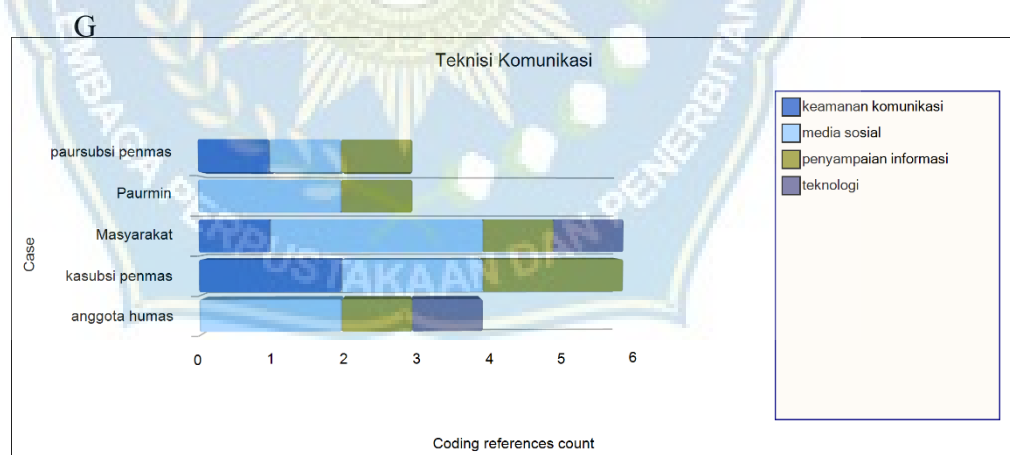
“Polrestabes berperan dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya masalah, yang ada di masyarakat. tentang akar masalah, Polrestabes dapat merumuskan solusi yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini juga melibatkan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal, guna mencari solusi yang komprehensif dan berdampak positif bagi masyarakat.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial IK)

Jadi Selain itu, Humas juga memberikan solusi terhadap masalah yang berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian. Humas berperan penting dalam mendengarkan keluhan masyarakat, memberikan klarifikasi, dan bekerja sama dengan pihak terkait untuk mencari jalan keluar yang terbaik.

4.) Peran humas sebagai Teknisi komunikasi

Peran Humas sebagai teknisi komunikasi adalah untuk mengelola dan mengatur proses komunikasi dalam organisasi dengan cara yang sistematis dan efektif. Sebagai teknisi komunikasi, Humas bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian pesan yang jelas melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, siaran pers, atau publikasi lainnya. Mereka juga mengatur bagaimana pesan disampaikan, siapa yang menjadi sasaran audiensnya, serta kapan waktu yang tepat untuk menyampaikan informasi. Humas memastikan bahwa pesan yang disampaikan konsisten, sesuai dengan tujuan organisasi, dan diterima dengan baik oleh publik, sehingga dapat membangun citra positif dan memperkuat hubungan antara organisasi dan masyarakat.



4.11 Nvivo 12 pro (Teknisi Komunikasi)

Gambar diatas merupakan hasil analisis menggunakan Aplikasi Nvivo 12 Pro dengan fitur Crosstab untuk mendapatkan hasil dari

sebagai Teknisi Komunikasi dalam mengetahui Peran Public Relation dalam membangun citra positif Polrestabes Makassar. Hasil yang diperoleh dari informan yang juga terlibat sebagai pelaksana tersebut beserta dengan masyarakat sudah relevan dengan hasil wawancara bersama dengan informan selaku Kasi Humas Polrestabes Kota Makassar, dengan uraian hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi setiap kegiatan yang kita lakukan polrestabes makassar selalu akan senantiasa profesional dalam menyampaikan berita, menyampaikan kegiatan itu sesuai kalau kita di sini Upaya yang dilakukan ada yang namanya safari subuh, setiap subuh kapolrestabes, kasat binmas, pejabat lainnya, termasuk kapolsek, melakukan kegiatan shalat subuh di berbagai wilayah masjid kota makassar, Sebagai teknisi komunikasi, kita memaksimalkan bagaimana Humas Polrestabes Makassar mengelola pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial BS)

Humas bertanggung jawab untuk menyediakan informasi yang akurat, transparan, dan terkini kepada publik. Pentingnya Humas dalam organisasi publik, termasuk kepolisian berperan penting dalam menumbuhkan persepsi positif tentang polisi di masyarakat. Humas dalam kepolisian berfungsi sebagai saluran komunikasi antara polisi dan masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Selain itu, Humas pada kepolisian dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka dan transparan. (Irwanty & Ritonga, 2023)

"Humas bertanggung jawab dalam merancang pesan yang akan disampaikan kepada publik agar informasi yang diterima jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Kami menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, website Polrestabes, dan media massa. Setiap pesan yang disampaikan kami pastikan telah dipertimbangkan dengan matang, baik dari

segi isi, bentuk, maupun cara penyampaiannya agar tidak menimbulkan berita hoax. Selain itu juga hubungan instansi antar Lembaga, pemda, tokoh agama, kejaksaan, DPR .semua instansi itu kita menjalin hubungan dengan baik khususnya terkait dengan peran bagaimna polisi supaya dapat memberikan perlindungan,pengayoman kepada masyarakatnya. dukungan citra bagaimana di polrestabes khususnya humas dalam menjalankan tugasnya "

(wawancara dilakukan pada tanggal 01 November 2024 dengan inisial AS)

Dari penjelasan di atas merupakan salah satu keluhan masyarakat,dengan pernyataan sebagai berikut :

“Kami selaku masyarakat merasa senang dengan adanya media yang digunakan oleh polisi dalam penyebaran informasi sehingga kita lebih mudah dan cepat memperoleh informasi yang sedang trend,namun itu tentu ada hambatannya karena tidak semua masyarakat mengerti teknologi “

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2024 bersama Masyarakat dengan inisial HR)

Selain menggunakan media massa, humas Polrestabes makassar juga menggunakan media online dan media sosial sebagai media untuk menyampaikan informasi dan media komunikasi. Humas Polres Ponorogo memiliki web resmi dan media sosial yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Web resmi Humas Polrestabes Makassar adalah <https://tribratanewspolrestabesmakassar.com/> . Dalam web tersebut pengunjung dapat melihat apa saja kegiatan terbaru Polrestabes Makassar. Media sosial yang digunakan oleh humas Polrestabes Makassar.adalah Instagram, twitter, youtube dan facebook. Akun media sosial yang aktif sekarang ini adalah Instagram dan facebook. Pada akun Instagram humas Polrestabes Makassar selalu meng-update foto atau

video terkait kegiatan dan pencapaian-pencapaian Polrestabes Makassar. Strategi mencegah dan menangani informasi dan berita hoax menggunakan media komunikasi ini cukup efektif, sebab humas Polrestabes Makassar dapat mempublikasikan informasi seluas mungkin.

"Media sosial adalah alat yang sangat efektif untuk membangun citra positif Polrestabes. Kami rutin memposting kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan oleh Polrestabes, seperti program sosial, bantuan kepada masyarakat, serta edukasi hukum yang berguna bagi masyarakat. Kami juga merespons keluhan masyarakat dengan cepat di media sosial bahkan turun langsung ke masyarakat karena yang kita tau tidak semua masyarakat paham akan penggunaan teknologi, agar mereka merasa didengar dan dihargai. Masyarakat tau bahwa programnya itu terlaksana dengan baik.

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AB)

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, humas sudah mendapatkan publisitas yang sangat luas terkait dengan Polrestabes Makassar, karena hampir seluruh media di Makassar bekerja sama dengan humas Polrestabes Makassar. Humas merangkul semua media tanpa membedakan media yang banyak atau sedikit digunakan oleh masyarakat. Hal itu bertujuan agar informasi bisa terus sampai dan diterima oleh publik. Dengan media sosial informasi yang diberikan oleh humas mendapatkan tempat dalam pemberitaan media. Kerjasama antara humas Polrestabes Makassar dan media tentunya saling menguntungkan, karena media membutuhkan informasi untuk diterbitkan dan humas Polrestabes Makassar bisa menyampaikan informasi kepada publik.

“Melalui media sosial, kami dapat aktif menyebarkan berita, pengumuman, dan pesan penting kepada masyarakat. Dengan

media sosial, mereka bisa berinteraksi dengan kami melalui komentar, pesan pribadi, dan tanggapan atas pertanyaan atau kekhawatiran yang diajukan oleh masyarakat. Kami juga membuat konten yang relevan dan informatif seperti berita terbaru, informasi polisi, program polisi, dan cara melaporkan kejahatan. Tujuannya adalah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial IK)

Teknisi komunikasi di sini mencakup penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti media massa, media sosial, dan komunikasi langsung kepada masyarakat. Humas juga memanfaatkan berbagai alat komunikasi visual dan audio yang menarik perhatian masyarakat, seperti poster, spanduk, dan video kampanye yang disebarluaskan melalui media sosial.

“Saya hanya ingin melihat bagaimana kepolisian membrantas kasus pungli yang masih Sebagian kecil terjadi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab,karena saya sudah alami sendiri.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2024 bersama Masyarakat dengan inisial HR)

Nah dari pernyataan di atas mungkin saja merupakan salah satu Tindakan yang dapat memperburuk suatu citra organisasi, maka dari itu kita melihat pernyataan dari informan pihak kepolisian sebagai berikut :

"kasus pungli, memang kegiatan-kegiatan kepolisian itu untuk memberikan pelayanan ke Masyarakat baik secara operasional maupun pembinaan ,namun di sisi lain mungkin masih ada oknum yang melakukan pungli,kita sudah memberikan penyampaian bahwa Tindakan itu tidak di benarkan,jika ada yang melakukan itu adalah hanya oknum secara konsitusi tidak membenarkan itu,oleh karena itu kita juga meminta kepada Masyarakat jangan mau memberi secara langsung ,jadi perlu ada kesadaran baik dari masyarakat dan kepolisian.kita berharap paradigma seperti itukan paradigma lama,sekarang polisi sdh

terbuka,transparan,ada kegiatan langsung tertera.itu bertahap kedepan dan seterusnya ini mudah-mudahan tidak ada lagi,namun semua hrs didukung pihak untuk tertib diri,klau ada kesalahan berikan sanksi hukum,paling tilang.aparat kepolisian harus menyadari pentingnya citra mereka di mata publik dan mulai melakukan perubahan dengan kesadaran pribadi dalam menjalankan tugas,"

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AB)

Praktik suap ini sudah menjadi hal yang biasa di mata masyarakat, yang sering kali lebih memilih untuk menyuap agar masalah tidak berlarut-larut. Masyarakat menjadi sasaran karena kesalahan yang mereka lakukan dalam pengurusan urusan dengan pihak kepolisian.Dalam upaya membangun citra polisi, kepolisian terus berusaha meningkatkan citra mereka di mata masyarakat.

“Kami selaku Humas Polrestabes Makassar melaksanakan tugas pada ruang lingkup strategi komunikasi eksternal yang bertujuan untuk mengelola citra positif pada Polrestabes Makassar melalui cara dokumentasi dan publikasi program Bina Masyarakat yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat), mensosialisasikan kebijakan, konferensi pers, jumpa pers, mengundang dan melakukan rapat koordinasi dengan humas-humas pemerintah.”

(wawancara tersebut dilakukan pada tanggal 01 November 2024 bersama bapak dengan inisial AS)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan peran dan tugas Humas Polrestabes Makassar dalam menjalankan strategi komunikasi eksternal yang bertujuan untuk mengelola citra positif institusi kepolisian di mata publik. Tugas Humas mencakup berbagai kegiatan, seperti mendokumentasikan dan mempublikasikan program Bina Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bhabinkamtibmas, yang bertujuan untuk

meningkatkan keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan atau desa. Selain itu, Humas juga bertanggung jawab untuk mensosialisasikan kebijakan yang diterapkan oleh Polrestabes Makassar melalui konferensi pers dan jumpa pers yang memungkinkan penyampaian informasi secara langsung kepada media dan masyarakat. Tak hanya itu, Humas juga melakukan koordinasi dengan bagian Humas dari instansi pemerintah lain untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan sinergis dalam berbagai kegiatan. Secara keseluruhan, peran Humas sangat penting dalam membangun hubungan yang positif dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, dan memastikan informasi yang jelas serta transparan mengenai kegiatan kepolisian.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Peran Humas sebagai penasehat ahli

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa, peran Humas sebagai bagian binmas dalam penasihat ahli di Polrestabes Makassar terbukti sangat penting dalam satuan binmas karena humas lah yang menerima permasalahan dan menyerahkan ke bagian binmas dalam membangun dan menjaga citra positif kepolisian di masyarakat. Sebagai bagian dari fungsi operasional kepolisian, Humas bertanggung jawab memberikan masukan strategis dan analisis kepada pimpinan binmas dalam merespons berbagai isu dan permasalahan yang berkembang di masyarakat. Sebagaimana yang terungkap dalam hasil wawancara dari beberapa informan diatas, Humas sebagai bagian binmas dalam

"penasehat ahli" yang memberikan nasihat berbasis pemahaman mendalam mengenai hubungan organisasi dengan publik dan stakeholder.

Sebagai bagian penasihat ahli, Humas Polrestabes Makassar memainkan peran penting dalam merancang strategi komunikasi yang efektif oleh binmas termasuk dalam menangani isu-isu sensitif yang berpotensi merusak citra kepolisian. Humas tidak hanya memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan atau kegiatan kepolisian terhadap pimpinan, tetapi juga membantu pimpinan dalam merumuskan langkah-langkah strategis untuk mengelola persepsi publik. Dalam wawancara.

Teori komunikasi publik mendukung peran ini dengan menyatakan bahwa binmas beserta Humas harus dapat berfungsi sebagai penasihat yang memberikan analisis mendalam terhadap situasi yang dihadapi organisasi dan memberikan rekomendasi untuk pengelolaan hubungan dengan publik. peran Humas sebagai penasihat ahli sangat terlihat ketika mereka memberikan rekomendasi kepada pimpinan untuk merespons isu dengan cara yang tepat, seperti menyampaikan klarifikasi kepada masyarakat agar menghindari kesalahpahaman.

Selain itu, Humas juga berfungsi untuk memberikan pandangan strategis terkait citra kepolisian dan bagaimana cara memperbaikinya. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara, Humas bekerja sama dengan berbagai unit lain di Polrestabes Makassar untuk memastikan bahwa setiap kebijakan atau kegiatan kepolisian dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mereka melakukan analisis terhadap situasi sosial

yang ada dan memberikan masukan kepada pimpinan tentang langkah-langkah yang perlu diambil untuk menjaga atau meningkatkan citra polisi.

Secara keseluruhan, peran Humas sebagai penasihat ahli di Polrestabes Makassar sangat vital dalam merumuskan strategi komunikasi Bersama pimpinan yang tidak hanya efektif, tetapi juga proaktif dalam mengatasi isu-isu yang dapat mempengaruhi citra kepolisian. Dengan adanya Humas yang berfungsi sebagai penasihat, setiap kebijakan dan tindakan kepolisian dapat disampaikan dengan lebih baik kepada publik, sekaligus memperkuat hubungan antara polisi dan masyarakat, yang pada akhirnya mendukung tujuan utama dalam membangun citra positif kepolisian.

2. Peran Humas sebagai Fasilitator komunikasi.

Dalam hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa peran Humas Polrestabes Makassar sebagai fasilitator komunikasi sangat vital dalam membangun hubungan yang harmonis antara kepolisian dan masyarakat. Humas bertanggung jawab untuk memastikan informasi yang disampaikan dari kepolisian dapat diterima dengan jelas, tepat, dan efektif oleh publik. Tugas ini tercermin dalam berbagai upaya Humas untuk memfasilitasi komunikasi dua arah, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, serta memperoleh informasi terkait pelayanan dan kebijakan kepolisian.

Seperti yang diungkapkan dalam wawancara, Humas Polrestabes Makassar berkomitmen untuk menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat guna menghindari kesalahpahaman. Komunikasi yang efektif tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membantu membangun pemahaman yang lebih baik antara polisi dan masyarakat. Dengan demikian, Humas memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang dua arah, di mana masyarakat juga dapat berpartisipasi aktif dalam dialog dengan kepolisian. Sebagai contoh, melalui program-program seperti safari subuh dan safari jumat, Humas mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan yang dapat mempererat hubungan polisi dengan warga, serta memberi informasi tentang isu-isu keamanan dan ketertiban.

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi juga tercermin dari upayanya untuk merespons dengan cepat isu-isu yang berkembang di masyarakat. Contohnya adalah ketika ada ketidakpuasan publik terhadap pelayanan polisi, Humas bertindak untuk memberikan penjelasan dan klarifikasi melalui konferensi pers dan media sosial. Hal ini penting agar masyarakat mendapatkan informasi yang benar dan tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan citra kepolisian.

Selain itu, sebagai fasilitator komunikasi, Humas harus mampu mengelola umpan balik dari masyarakat. Polrestabes Makassar berusaha agar komunikasi tetap terbuka dan responsif terhadap masukan atau keluhan dari publik. Ini memungkinkan kepolisian untuk memahami

permasalahan di lapangan dan mengambil langkah-langkah yang tepat. Misalnya, dalam kegiatan Jumat Berbagi, polisi tidak hanya memberikan bantuan sosial tetapi juga berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk mendengarkan kebutuhan mereka dan memberikan penjelasan mengenai tugas serta peran kepolisian.

Teori komunikasi publik menekankan pentingnya komunikasi dua arah untuk membangun hubungan yang baik antara organisasi dan publik. Dalam konteks kepolisian, hal ini diterapkan dengan memastikan bahwa masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga dapat menyampaikan pendapat atau keluhan mereka. Model komunikasi dua arah yang menyoroti pentingnya dialog terbuka antara organisasi dan publik yang akan memperkuat pengertian dan kepercayaan. Humas Polrestabes Makassar menerapkan hal ini dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, konferensi pers, dan pertemuan langsung dengan masyarakat.

Namun, meskipun Humas telah berupaya memberikan informasi yang jelas, respons masyarakat terhadap informasi yang diberikan masih bervariasi. Sebagian mungkin merasa puas dengan penjelasan yang diberikan, sementara yang lain masih meragukan efektivitas pelayanan kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam komunikasi, sehingga Humas perlu terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh berbagai lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, peran Humas sebagai fasilitator komunikasi di Polrestabes Makassar berpengaruh besar dalam menjaga hubungan yang baik antara polisi dan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, Humas berperan dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman, tertib, serta memperkuat citra positif kepolisian di mata masyarakat. Kegiatan-kegiatan yang melibatkan interaksi langsung, seperti safari subuh dan Jumat berbagi, tidak hanya berfungsi untuk mempererat hubungan sosial tetapi juga untuk menyampaikan pesan penting mengenai peran dan fungsi kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

3. Peran humas sebagai Fasilitator pemecahan masalah.

Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa peran Humas Polrestabes Makassar sebagai fasilitator pemecahan masalah terbukti sangat krusial dalam menjaga hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penghubung informasi, tetapi juga memainkan peran aktif dalam mengidentifikasi masalah, menyampaikan klarifikasi, serta mencari solusi yang tepat untuk berbagai permasalahan yang muncul. Sebagai mediator, Humas membantu menciptakan komunikasi yang efektif dan konstruktif antara masyarakat, media, dan pihak kepolisian, sehingga setiap konflik atau keluhan dapat diselesaikan dengan cara yang bijak dan adil.

Salah satu bentuk konkret dari peran Humas Polrestabes Makassar sebagai fasilitator pemecahan masalah adalah melalui mediasi.

Humas terlibat langsung dalam menyelesaikan masalah di masyarakat, misalnya dalam kasus kesalahpahaman antar warga atau ketidakpuasan terhadap pelayanan kepolisian. Dalam situasi seperti ini, Humas berfungsi sebagai mediator yang mencoba menciptakan dialog antara pihak-pihak yang terlibat, baik itu antara masyarakat dengan kepolisian, maupun antara masyarakat itu sendiri. Proses mediasi ini penting untuk memastikan bahwa penyelesaian masalah tidak hanya berbasis pada tindakan hukum, tetapi juga pada komunikasi yang terbuka, untuk mencapai solusi yang memadai bagi semua pihak.

Penanganan masalah yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Makassar didasarkan pada prinsip komunikasi yang efektif. Sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan Kasi Humas, setiap masalah yang muncul harus dianalisis terlebih dahulu untuk memahami akar penyebabnya, lalu dicari solusi yang tepat melalui komunikasi yang jernih. Humas berupaya menyampaikan pemahaman kepada kedua belah pihak baik korban maupun pelaku agar keduanya dapat memahami posisi masing-masing. Dengan demikian, solusi yang diambil dapat mengurangi kesalahpahaman, mengatasi ketidakcocokan, dan akhirnya menyelesaikan permasalahan secara bijak. Pendekatan ini menekankan pentingnya dialog sebagai sarana untuk mencapai kesepakatan dan meredakan potensi konflik lebih lanjut.

Selain itu, dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan mediasi bergantung pada keterbukaan komunikasi antara

polisi dan masyarakat. Humas Polrestabes Makassar menyadari pentingnya pendekatan yang sistematis, dimulai dengan pemahaman yang mendalam terhadap masalah yang ada. Setelah itu, langkah-langkah penyelesaian yang tepat dapat ditemukan, yang tidak hanya melibatkan tindakan hukum tetapi juga komunikasi yang terbuka antara pihak yang terlibat.

Sebagai kesimpulan, Humas Polrestabes Makassar memainkan peran yang sangat penting dalam menyelesaikan masalah yang muncul di masyarakat. Selain menjadi penghubung informasi antara masyarakat dan kepolisian, Humas juga berfungsi sebagai mediator yang memastikan bahwa setiap masalah yang timbul dapat diselesaikan dengan cara yang bijaksana dan adil. Melalui mediasi dan komunikasi yang efektif, Humas membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara polisi dan masyarakat, serta memastikan bahwa kepolisian dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Peran humas sebagai Teknisi komunikasi.

Dalam hasil penelitian diatas mengungkapkan bahwa Humas Polrestabes Makassar memiliki peran yang sangat penting sebagai teknisi komunikasi dalam mengelola informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Sebagai teknisi komunikasi, Humas bertanggung jawab untuk merancang dan menyampaikan pesan yang jelas dan akurat melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, website, dan media massa. Humas memastikan pesan yang disampaikan tidak menimbulkan

kesalahpahaman dan sesuai dengan tujuan organisasi, serta dapat membangun citra positif kepolisian di mata masyarakat. Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh Humas Polrestabes Makassar adalah pemanfaatan media sosial. Platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter digunakan secara efektif untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan sosial, edukasi hukum, serta bantuan kemanusiaan yang dilakukan oleh kepolisian. Hal ini tidak hanya memperkuat citra positif, tetapi juga meningkatkan interaksi dan komunikasi yang transparan dengan masyarakat. Humas juga berperan dalam menangani isu negatif, seperti hoaks dan praktik pungli yang dapat merusak citra kepolisian. Untuk menangani hal tersebut, Humas Polrestabes Makassar secara terbuka menyampaikan informasi yang benar kepada publik, mengimbau masyarakat untuk tidak terlibat dalam praktik pungli, dan memastikan bahwa tindakan yang melanggar hukum oleh anggota kepolisian diberikan sanksi. Selain itu polisi berusaha semaksimal mungkin untuk mencegah terjadinya penyebaran informasi hoax yang dapat merugikan banyak orang.

Tabel 4.4

Tahun 2021-2022

No	Tahun	Jumlah Pelanggaran
1	2021	554
2	2022	707

Tabel 4.5

2021

No	Jenis Pelanggaran	Jumlah
1	Narkoba	327
2	Asusila	86
3	Penganiayaan	82
4	Penggelapan	17
5	Pungli, Gratifikasi, penyimpanan, anggaran, dan korupsi	48

Jumlah pelanggaran yang terjadi dalam kepolisian Polrestabes Makassar dapat mempengaruhi citra kepolisian saat ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Meningkatnya pelanggaran yang dilakukan oleh berisiko menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Dilihat dari jumlah pelanggaran yang masih meningkat. Hal ini dapat mengarah pada persepsi negatif terhadap profesionalisme dan integritas kepolisian, yang seharusnya menjadi panutan dalam penegakan hukum. Untuk itu, penting bagi kepolisian untuk melakukan perbaikan

melalui pengawasan internal yang ketat, penerapan sanksi yang tegas, serta pelatihan rutin untuk meningkatkan kesadaran etika dan disiplin anggota. Selain itu, penggunaan teknologi untuk meningkatkan transparansi, seperti body worn camera dan sistem pelaporan yang lebih terbuka, dapat membantu meminimalisir pelanggaran dan memperbaiki citra kepolisian di mata publik. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat kembali terbangun, sekaligus menciptakan hubungan yang lebih baik antara polisi dan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A.Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Humas Polrestabes Makassar, sebagai bagian dari penasehat ahli, yang Dimana berkolaborasi Bersama pimpinan memainkan peran krusial dalam menciptakan citra positif kepolisian. Dengan memberikan solusi dan arahan yang tepat kepada publik, hal ini dapat meningkatkan citra yang baik, baik di dalam maupun di luar instansi. Meskipun penasehat ahli lebih fokus pada bagian Binmas yang berkaitan dengan pembinaan masyarakat, Humas berperan sebagai penghubung dalam menyampaikan masalah yang ada.
2. Humas sebagai fasilitator komunikasi berusaha untuk merespons kritik publik, baik dari segi internal maupun eksternal, dengan memberikan pelayanan yang optimal guna menciptakan feedback yang positif.
3. Humas sebagai pemecah masalah berperan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah komunikasi yang muncul antara organisasi dan masyarakat. Tugas Humas adalah meredakan krisis, mengelola isu-isu sensitif, serta membangun dan menjaga citra positif organisasi. Dengan keterampilan tersebut, Humas memastikan

komunikasi yang efektif dan hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik tetap terjaga.

4. Sebagai teknisi komunikasi, humas bertanggung jawab untuk merancang dan mengimplementasikan alat-alat komunikasi yang efektif. Ini meliputi penyusunan pesan, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, serta penggunaan teknologi komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada audiens dengan cara yang paling efisien. Humas sebagai teknisi komunikasi memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, tepat sasaran, dan sesuai dengan kebutuhan audiens, serta mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan.

B.Saran

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

1. Bagi pihak humas agar kiranya dapat mengoptimalkan pelayanan serta memberantas isu-isu dengan cepat guna memperoleh komentar yang positif dari masyarakat dan bisa meraih apa yang sedang diusahakan yakni citra perusahaan itu sendiri.
2. Sosialisasi mungkin bisa dilakukan lebih luas lagi dan merata terhadap masyarakat agar penyampaian informasi ataupun ilmu bisa sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat membantu menciptakan persepsi citra positif di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, D. L. (2022). Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat. *Jimsipol*, 2, 1–13.
- Bahai, U. R. (2022). *Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo*.
- Barikatul Hikmah, Winda Dwi Astuti Zebua, Syifa Astasia Utari, & Winda Dwi Astuti Zebua. (2023a). Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian.
- Barikatul Hikmah, Winda Dwi Astuti Zebua, Syifa Astasia Utari, & Winda Dwi Astuti Zebua. (2023b). Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. In
- Bertrand R Canfield. (1956). *prinsip hubungan masyarakat kasus dan masalah*. Jakarta.
- Creswell, J. W. (2014). Pengantar Singkat tentang Metode Penelitian Campuran - Edisi Mahasiswa Internasional. *Sagepub*, 1973, 247–256.
- Fitriany Oedi, R., Erawan, E., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Humas Polisi Resort Kota Samarinda Dalam Menangani Berita Hoax Yang Beredar Di Samarinda. *EJournalIlmuKomunikasiVolume8Nomor22020:13-27*, 13–27.
- Harahap, S. (2020). *penelitian kualitatif*.
- Hidayatullah, M., Suherman, A., & Salam, A. (2023). Peran Humas Polres Kota Baubau Dalam Menyampaikan Informasi Publik. *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 3211–3221.
- Holipiah, N., Hamidah, H., & Hamandia, M. R. (2024). Analisis Komunikasi Humas Polda Sumsel dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Melalui Instagram @polisi_sumsel. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 1(3), 14.
- Hukum, P., Mata, D., Kabupaten, M., Citra, M., Lembaga, P., Sebagai, K., Hukum, P., Mata, D., Kabupaten, M., & Positif, C. (2022). *Di Mata Masyarakat Kabupaten Pidie Fakultas Hukum , Universitas Jabal*. 1, 25–31.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia*.
- Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. (2023). Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat. *JURNAL SIMBOLIKA Research and Learning in Communication Study*, 9(1), 45–57.
- Lusiana, E. (2023). *Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat*. 5, 1–14.

- Nugroho. (2023). *Public Policy* (Yulian Masda (ed.); 2023rd ed.). PT.Elex Media Komputindo.
- Oktavianti, R. N., & Maring, D. P. (2021a). Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram. *Pantarei*, 5(3), 1–9.
- Oktavianti, R. N., & Maring, D. P. (2021b). Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Instagram. *Pantarei*, 5(3), 1–9.
- Peran, A., Polres, H., Membangun, D., & Positif, C. (2024). *Analisis peran humas polres lelong dalam membangun citra positif*.
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 458–467.
- Rinaldi, W. (2020). *Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo*.
- Rosidin, A. B., & Hamid, A. (2020). Media Online Dan Kerja Digital Public Relations Politik Pemerintah Dki Jakarta. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 19(2), 164–174.
- Rusli, I. (2023). *Fungsi Public Relation Polrestabes Makassar dalam membangun citra apolisi*. 1–14.
- Selatan, P. S., & Mallarangeng, N. R. (2020). Strategi Humas Polda Sulsel dalam Menjaga Citra Lembaga Kepolisian di South Sulawesi. *Journal of Communication Sciences*, 3(1), 41–50.
- Sugiono. (2015). *teknik pengumpulan data*. 2, 12.
- Syam, A. R., Arifin, S., Muslich, A., Farid, M. M., & Estianti, M. (2021). Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Pada Era Smart Society. *International Seminar on Islamic Religion (ISoIR) 2021 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, 324.
- Tolan, C. A., Mingkid, E., & Kalesaran, E. R. (2017). Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado). *E-Journal "Acta Diurna,"* VI(1), 1–12.
- Wachid, I. B., & Wulandari, M. P. (2024). *Perkembangan dimensi sumber daya manusia dalam lanskap hubungan masyarakat digital Indonesia*. 8(July), 441–450.
- Wicaksono, A., & Sucipta, J. A. W. (2024). Upaya Humas Polda Kaltim dalam Mempertahankan Citra Positif pada Tahun 2022. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 180–189.

Yahya, Muhammad, J., & Parawangi, A. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Public Relation Dalam Pembuatan SIM Di Satuan Lalu Lintas Polres Di Kabupaten Bone. *Unismuh Journal*, 3(4).



LAMPIRAN



Gambar 1 : Wawancara dengan Kasi Humas Polrestabes Makassar Bapak Wahiduddin.



Gambar 2 : Wawancara dengan Kasubsi Penmas Polrestabes Makassar Bapak Akbar Sirajuddin



Gambar 3 :Wawancara dengan Paurmin Humas Polrestabes Makassar dengan bapak Abdul Wahab



Gambar 4 : Wawancara dengan Paursubsidi Penmas Polrestabes Makassar dengan bapak Bustamin , S.H ,. M.H



Gambar 5: Wawancara dengan Anggota Humas Polrestabes Makassar dengan bapak Ilham Kurnia Ramadan



Gambar 6 : Wawancara dengan Masyarakat





LAMPIRAN 1 : Surat permohonan izin dari LP3M ke gubernur prov Sulawesi Selatan.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5027/05/C.4-VIII/IX/1446/2024

25 September 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

22 Rabiul awal 1446

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: 0986/FSP/A.1-VIII/IX/1446/2024 tanggal 25 September 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DEA AFRILIA NATASYA

No. Stambuk : 10561 1114921

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

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

"PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Oktober 2024 s/d 1 Desember 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,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761



**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	: 24859/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Kapolrestabes Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5027/05/C.4-VIII/IX/1446/2024 tanggal 25 September 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: DEA AFRILIA NATASYA
Nomor Pokok	: 105611114921
Program Studi	: Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

*** PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR ***

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Oktober s/d 01 Desember 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 25 September 2024

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.*

LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Menelita Dari Polrestabes Kota Makassar

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI SELATAN
RESOR KOTA BESAR MAKASSAR
Jln. Jend. Ahmad Yani No. 9 Makassar



SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN
Nomor : SKP/ 401 /XI/LIT.4.1/2024/Bag SDM

1. Rujukan
 - a. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 24859/S.01/PTSP/2024 tanggal 25 September 2024 perihal izin penelitian;
 - b. Disposisi Kapolrestabes Makassar Nomor : B/1624/XI/2024/Sium tanggal 11 Oktober 2024 perihal izin penelitian.

2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dijelaskan benar bahwa :

Nama : DEA AFRILIA NATASYA
Nomor Pokok : 105611114921
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Alamat : JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 MAKASSAR

Telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor Kepolisian Resor Kota Besar Makassar dengan baik, sesuai judul :

" PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI MASYARAKAT PADA POLRESTABES MAKASSAR "

3. Demikian surat keterangan ini di buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Makassar
pada tanggal : 04 November 2024

a.n. KAPOLRESTABES MAKASSAR POLDA SULSEL
KABAG SDM



Tembusan :

1. Kapolrestabes Makassar.
2. Fakultas Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar.

Dr. H. MUHAMMADONG, S.E., M.M.
AJUN KOMISARIS-BESAR POLISI NRP 70020236



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Dea Afrilia Natasya
Nim : 105611114921
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	10 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 03 Januari 2025

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



W. Sidiq, S.Hum., M.I.P
NPM. 964 591

Dea Afrilia Natasya 105611114921 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%
SIMILARITY INDEX

10%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

2%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.unigha.ac.id Internet Source	1%
2	jurnal.darmaagung.ac.id Internet Source	1%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.iainbengkulu.ac.id Internet Source	1%
5	www.mitrariset.com Internet Source	1%
6	jom.fikom.budiluhur.ac.id Internet Source	1%
7	bukittinggi.sumbar.polri.go.id Internet Source	1%
8	id.123dok.com Internet Source	1%
9	repository.ut.ac.id Internet Source	<1%

10	tekanasa.blogspot.com Internet Source	<1 %
11	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
12	produkwish.com Internet Source	<1 %
13	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Dea Afrilia Natasya 105611114921 BAB II

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	jurnalmahasiswa.umsu.ac.id Internet Source	2%
3	journal-uim-makassar.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	portal.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
8	dnice13.blogspot.com Internet Source	1%
9	library.binus.ac.id Internet Source	<1%

10	digilib.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
11	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	<1 %
12	www.scribd.com Internet Source	<1 %
13	Submitted to IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Student Paper	<1 %
14	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Submitted on 1687349243848 Student Paper	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
19	artikelpendidikan.id Internet Source	<1 %
20	borobudur-training.com Internet Source	<1 %

Dea Afrilia Natasya 105611114921 BAB III

ORIGINALITY REPORT

9%	6%	0%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsu.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	3%
3	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	3%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1

Dea Afrilia Natasya 105611114921 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	1%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	ejurnal.stikpmedan.ac.id Internet Source	1%
3	archive.org Internet Source	<1%
4	www.stkipgetsempena.ac.id Internet Source	<1%
5	pt.scribd.com Internet Source	<1%
6	Mutiah Cahyaning Tiyas, M Jadid Khadavi. "Implementasi Moderasi Beragama sebagai Langkah Preventif Terbentuknya Radikalisme di Kalangan Siswa", AS-SABIQUN, 2024 Publication	<1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
8	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%

9	es.scribd.com Internet Source	<1 %
10	ejournal.gunadarma.ac.id Internet Source	<1 %
11	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
12	jom.fikom.budiluhur.ac.id Internet Source	<1 %
13	persfe.com Internet Source	<1 %
14	www.balipost.com Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	core.ac.uk Internet Source	<1 %
17	kupang.tribunnews.com Internet Source	<1 %
18	redasamudera.id Internet Source	<1 %
19	repository.untirta.ac.id Internet Source	<1 %
20	simplestudioonline.com Internet Source	<1 %

21	www.kosmo.com.my Internet Source	<1 %
22	adoc.pub Internet Source	<1 %
23	bengkulutoday.com Internet Source	<1 %
24	fe.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
25	islamicmarkets.com Internet Source	<1 %
26	library.um.ac.id Internet Source	<1 %
27	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
28	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
30	www.ppwinews.com Internet Source	<1 %
31	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
32	www.scribd.com Internet Source	<1 %

33 www.slideshare.net <1%
Internet Source

34 garuda.kemdikbud.go.id <1%
Internet Source

35 kostrad.mil.id <1%
Internet Source

36 www.inikerja.com <1%
Internet Source

37 Alem Febri Sonni, Ratmila Riandani, Andi Alimuddin Unde, Abdul Gafar. "AKTIVITAS HUMAS DPRD KOTA PALU SEBAGAI MEDIATOR ASPIRASI MASYARAKAT", KINESIK, 2021 <1%
Publication

Exclude quotes On Exclude matches Off
Exclude bibliography On

Dea Afrilia Natasya 105611114921 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	core.ac.uk Internet Source	5%
---	-------------------------------	----



Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dea Afrilia Natasya atau yang lebih dikenal dengan nama Dea lahir di Bone Sulawesi Selatan, pada tanggal 21 April 2003. Anak terakhir dari lima bersaudara, lahir dari pasangan suami isteri Darwis dan Hj.Darmi. Penulis mulai menempuh pendidikan di SD 147 Bulu Allaporengge yang berada di bone Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lappariaja Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2018, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMA 5 Bone Sulawesi Selatan dan selesai pada tahun 2021. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Tentu, tidak mudah untuk menyelesaikan skripsi ini. Ada banyak waktu yang terbuang dalam kebingungan, banyak malam yang terlewat dalam kesendirian, dan banyak harapan yang pernah hampir pudar. Namun, saya percaya bahwa setiap perjuangan ini membawa saya pada kesuksesan. Alhamdulillah Tepatnya pada hari selasa 07 januari 2025 saya berhasil menyandang gelar baru Dea Afrilia Natasya S.AP. Dengan menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “ **Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Masyarakat Pada Polrestabes Makassar**”.