

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan instansi pemerintah yang bertugas melindungi dan mengayomi masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian negara republik Indonesia di pimpin oleh kepala yang di sebut sebagai Kapolri. Kapolri berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden Indonesia. Untuk pelaksanaan, peran, fungsi dan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan baik, maka seluruh anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia harus memiliki kemampuan dan keahlian yang di perlukan untuk mendukung kinerjanya. Hal itu pasti akan membangun citra terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia. Namun, polri harus menerima kenyataan bahwa belakangan ini beberapa oknum anggota polisi yang melakukan pelanggaran hukum sehingga membuat citra menurun. Pada tahun 2022 indonesia di ramaikan dengan kasus besar yaitu penembakan yang di lakukan sesama anggota polisi hingga tewas. Tewasnya Brigadir Yosua menjadi perhatian publik karena dilakukan oleh Irjen Pol Ferdy Sambo yang saat itu menjabat sebagai Kadiv Propam Kepolisian Negara Republik Indonesia (<https://nasional.kontan.co.id/news/kasus->

brigadir-j-ferdy-sambo-ditetapkan-jadi-tersangka-obstruction-of-justice di akses pada 31 Maret 2023).

Ramainya kasus Ferdy Sambo di susul dengan kasus besar lainnya yaitu Kapolda Sumbar yang menjual Narkoba. Irjen Teddy Minahasa di tangkap oleh Propam Mabes Kepolisian Negara Republik Indonesia karena terbukti menjual barang bukti kepada sipil. 3,3 kilo jenis sabu telah di sita oleh Polda Metro Jaya dan sisanya telah diedarkan di kampung Bahari, Tanjung Priok, Jakarta Utara (<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/15/05020091/jejak-5-kg-sabu-irjen-teddy-minahasa--3-3-kg-disita-polda-metro-sisanya?page=all> di akses pada 31 Maret 2023).

Selain itu kasus lainnya yang juga tidak luput dari perhatian masyarakat Purwakarta adalah Penyegehan tempat ibadah Gereja Kristen Protestan Simalungun di Purwakarta. Meskipun hal tersebut sudah ada titik terang tetapi tidak sedikit public beropini kurang baik terhadap anggota Kepolisian Resor Purwakarta. (<https://www.jabarnews.com/daerah/soal-penyegelan-tempat-beribadah-tak-berizin-oleh-pemkab-purwakarta-begini-tanggapan-kapolres/>. Diakses pada 23 Juni 2023).

Minimnya kesejahteraan polisi akan memunculkan aneka perilaku yang melanggar aturan hukum seperti culas, sogok, dan suap di tubuh polisi, dimana kekuasaan dan kewenangan yang dimilikinya sangat besar untuk digunakan ke arah yang tidak menentu. Dengan adanya oknum polisi yang melanggar aturan hukum membuat publik atau masyarakat menganggap instansi Kepolisian Negara Republik

Indonesia belum memberikan kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Akibatnya hal ini akan membuat citra baik Kepolisian Negara Republik Indonesia menurun.

Public Relations atau diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia adalah Hubungan Masyarakat merupakan suatu bidang, divisi, atau pun bagian yang wajib ada baik itu dalam suatu perusahaan. Humas merupakan suatu profesi yang memiliki tugas untuk membangun komunikasi dengan publiknya agar dapat menjaga serta meningkatkan citra positif di masyarakat. Kepemilikan humas ini tidak saja diperlukan oleh perusahaan dan pemerintahan daerah seperti kantor Gubernur, kantor Bupati/Walikota, atau instansi sejenisnya, namun di bidang kepolisian juga memerlukan bidang Humas. Dalam instansi kepolisian bagian yang bertugas untuk tetap menjaga citra yaitu bagian hubungan masyarakat. Humas kepolisian dikenal dengan sebutan Kepala Divisi Hubungan Masyarakat Polisi Republik Indonesia atau yang disingkat dengan Kadiv Humas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Susunan di bawahnya ada Polisi daerah (Polda) yang bagian Humasnya disebut dengan Bidang Humas Polda, selain itu ada juga Polisi Resor (Polres) yang disebut dengan Seksi Humas Polres. Hal tersebut berhubungan pada penelitian ini yang berfokus pada bidang humas terutama pada Humas Polres Purwakarta. Bagian hubungan masyarakat menjadi barisan terdepan dalam membangun, mempertahankan dan memperbaiki citra Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Public Relations (PR) mempunyai tugas bertanggung jawab dalam membangun serta mempertahankan citra, reputasi, dan komunikasi yang baik yang bermanfaat untuk organisasi dan publiknya. Humas adalah salah satu bagian

penting yang memiliki fungsi sebagai jalur koordinasi dengan publik atau masyarakat. Artinya kedudukan humas di suatu instansi ataupun organisasi mempunyai peran yang sangat penting. Edward L. Bernay menjelaskan bahwa humas mempunyai tiga fungsi utama, yaitu melakukan penerangan kepada publik, melakukan persuasi untuk mnegubah sikap dan perbuatan publik atau masyarkaat secara langsung. Namun tentunya humas harus tetap bersikap netral meskipun humas pada dasarnya milik instansi atau organisasi. Aktifitas kehumasan tidak bisa di lakukan secara sembarangan. Karena tujuan dari kehumasan memastikan bahwa apa yang akan di sampaikan kepada publik bisa di mengerti dengan baik. (Morissan, 2014).

Kemampuan kehumasan Kepolisian Negara Republik Indonesia digunakan untuk menjelaskan keberadaan polri dengan segala kekuatan dan kelemahannya menjadi penting. Sehingga citra dan wibawa Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selama ini berkonotasi negatif bisa di ubah menjadi polisi yang benar benar dapat menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Pada prinsipnya humas merupakan upaya yang di lakukan secara terhubung dengan kegiatan yang sudah di rencanakan yang akan menjadi hubungan timbal balik antara publik atau masyarakat dengan suatu instansi, organisasi, ataupun perusahaan. Humas akan menyusun berbagai strategi dan perencanaan agar mendapatkan simpati dan perhatian publik sehingga *image* yang telah di upayakan tidak hancur. Humas Polisi Resor Purwakarta menjadi suatu sistem yang terbuka untuk menerima kasus dan isu negatif yang menjadi tugas untuk memperbaiki dan membangun kembali pandangan serta opini publik. Dengan adanya kasus maupun isu negatif, humas

Polisi Resor Purwakarta dituntut untuk merencanakan strategi-strategi bagaimana mengembalikan citra yang baik.

Strategi merupakan suatu cara agar mencapai tujuan. Tujuan tidaklah mudah dicapai tanpa adanya strategi yang matang. Karena pada dasarnya segala sesuatu tindakan tidak lepas dari strategi. Strategi yang baik adalah yang mengupayakan secara maksimal apapun yang ada sehingga berhasil mencapai tujuan yang optimal. Strategi yang akan dibentuk sebisa mungkin harus tepat dengan sasaran dan dipersiapkan secara matang. Humas biasanya akan menggunakan strategi untuk membentuk citra positif. Citra merupakan kesan publik terhadap instansi atau organisasi berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka.

Citra instansi atau organisasi dapat berubah-ubah karena pengetahuan dan pengalaman setiap orang bersifat personal. Tugas humas ialah meningkatkan pengetahuan dan pengalaman khalayak, agar mereka memiliki kesan sebaik mungkin terhadap instansi atau organisasi yang bersangkutan. Pembentukan citra bagi instansi atau organisasi pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi penting agar ia memperoleh kepercayaan oleh publik yang dilayaninya agar sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi hambatan yang akan terjadi dalam membentuk citra.

Kemajuan teknologi media dapat dengan mudah dan cepat untuk menyampaikan informasi keseluruh penjuru. Berita mengenai isu miring atau berita negatif akan dengan cepat menyebar. Penggunaan internet oleh para praktisi *Public Relations* merupakan kekuatan tambahan untuk membantu dalam menjalankan tugasnya, karena segala aktivitas kehumasan dapat dengan mudah diakses oleh para

publiknya dimanapun dan kapanpun mereka inginkan. Adanya internet membuat seluruh Humas dalam berbagai perusahaan, instansi, hingga organisasi bertransformasi menjadi *Cyber Public Relations* dengan membuat akun dalam berbagai jejaring media sosial yang kemudian secara aktif mempublikasikan serta menyebarkan segala kebutuhan informasi bagi masyarakat sekaligus meningkatkan citra di mata masyarakat, tidak terkecuali bagi instansi Kepolisian, termasuk humas Polisi Resor Purwakarta.

Cyber Public Relations merupakan kegiatan kehumasan yang dilakukan dengan media internet atau yang sering disebut dunia maya. Kehadiran internet membuat perkembangan baru di dunia *Public Relations*, dengan melalui media internet suatu bentuk *Public Relations* yang baru terbentuk. Dalam Jurnal yang berjudul *Peran Cyber Public Relations dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online* Volume 1 Nomor 1 menyebutkan bahwa *Cyber Public Relations* yaitu *Public Relations* yang menjalankan berbagai aktivitas kerjanya dibantu dengan menggunakan internet sebagai sarana atau media untuk publisitasnya.

Rusdianto menjelaskan bahwa komunikasi melalui internet dianggap efektif, karena menciptakan hubungan *One to One* daripada media massa yang *One to Many* bisa langsung menyampaikan pesan-pesan atau informasi tersebut kepada target publiknya, membina hubungan baik dengan media, membangun digital Brand Images hanya dengan melalui internet. Pemakaian internet sangatlah efektif jika dilihat dari masyarakat pada zaman sekarang yang tidak terlepas dari internet

dan gadget, karena internet membuat pandangan baru setiap individunya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. (Rusdianto 2014: 99)

Perkembangan teknologi ini menjadi sebuah tuntutan bagi praktisi humas untuk memanfaatkan media sosial sebagai media untuk menyebarkan informasi, mengingat media sosial merupakan media yang digemari saat ini. Praktisi humas memanfaatkan media sosial menjadi wadah untuk melakukan promosi ataupun strategi untuk meningkatkan citra. Penggunaan platform media sosial sebagai pola media baru dengan karakter medianya yang sangat mudah untuk diakses, serta kegunaan yang bermacam dan terbuka membuat media sosial menjadi media yang sangat menjanjikan dalam proses penyampaian pesan. Terdapat beberapa platform media sosial yang dapat digunakan, seperti twitter, facebook dan Instagram.

Media sosial Instagram adalah sebuah aplikasi sosial yang populer dalam kalangan pengguna *smart phone*. Pengguna aplikasi ini dapat memasukkan atau menyebarkan tulisan, foto, bahkan video ke layanan jejaring sosial. Penyebaran informasi menggunakan media sosial Instagram sangat berpengaruh besar. Humas Polisi Resor purwakarta saat ini fokus dalam menyebarkan informasi melalui media sosial karena sosial media dapat diakses siapa saja. Humas Polisi Resor Purwakarta lebih memilih sosial media Instagram dikarenakan penggunaan foto dianggap lebih menarik perhatian publik. Dengan gambar, publik dapat memvisualkan dan lebih memahami suatu kegiatan ataupun berita.

Instagram merupakan satu dari banyaknya media sosial yang sangat populer untuk sekarang ini. Instagram menawarkan fitur berbagi foto atau video ke sesama penggunanya. Dengan kolom komentar yang berada di bagian bawah foto/video

nantinya akan menghasilkan komunikasi dua arah ke sesama penggunanya, dikolom tersebut para pengguna instagram dapat memberikan komentar terkait foto/video yang telah di upload. Penggunaan media sosial khususnya instagram oleh Instansi Pemerintah dapat menjangkau langsung dan cepat kepada semua pihak. Melalui media sosial dapat memberikan kontribusi dan umpan balik secara terbuka, memberi komentar serta membagi informasi dalam waktu cepat dan tidak terbatas. Setiap foto atau video yang diposting memiliki tema yang berbeda-beda dan dijelaskan menggunakan *caption* serta tidak lupa mencantumkan hastag agar lebih mudah dicari oleh pengguna instagram lainnya.

Polisi Resor Purwakarta merupakan instansi kepolisian yang berada dibawah wilayah hukum Polda Jawa Barat. Citra Polisi Resor Purwakarta saat ini dapat dikatakan positif di mata masyarakat kabupaten Purwakarta. Hal ini terlihat dari beberapa prestasi yang diraih oleh Polisi Resor Purwakarta antara lain pada tahun 2021 Brigpol Koko Juniadi menjadi juara 1 Tingkat Nasional di bidang Dikjur Babinkamtibmas yang diikuti oleh ratusan peserta se-Indonesia dan Brigpol Koko juga mendapatkan penghargaan Tiga Pilar di Desa Bojong tingkat Kabupaten, karena berhasil mendirikan Koperasi, kemudian Penghargaan di tingkat Polda Jabar karena berhasil membuat Desa Siaga Bencana, Taman Baca Cerita hingga kategori Babinkamtibmas Inovasi. Tentu saja prestasi tersebut menjadi prestasi bagi Polisi Resor Purwakarta (sumber <https://www.galuhpakuannusantara.com>).

Di tahun yang sama pada tahun 2021 Polisi Resor Purwakarta mendapatkan penghargaan telah menyelamatkan uang negara senilai RP738juta dari tindak pidana

korupsi. Hal itu menjadikan Polisi Resor Purwakarta di posisi ke-5 dari 22 Polres yang ada di wilayah Polda Jawa Barat. (sumber <https://radarkarawang.id>)

Prestasi selanjutnya diraih oleh Polisi Resor Purwakarta pada tahun 2023 ini dengan mendapatkan penghargaan Ramah dari Komnas PA. Penghargaan penghargaan tersebut sebagai bentuk apresiasi Komnas PA terhadap dedikasi dan kerja keras dalam penegakan hukum serta berkontribusi aktif terkait perlindungan anak di Kabupaten Purwakarta. (sumber <https://mediahub.polri.go.id>).

Dibalik citra positif tersebut tentunya ada usaha keras yang telah dilakukan oleh Polisi Resor Purwakarta. Dalam upaya semakin meningkatkan citra Kepolisian Negara Republik Indonesia, Humas Polisi Resor Purwakarta terus berupaya salah satunya dengan menggunakan media sosial instagram untuk memberikan informasi kepada masyarakat khususnya masyarakat di wilayah hukum Polisi Resor Purwakarta. Hal tersebut dikarenakan di era media sosial ini masyarakat selalu menginginkan untuk mendapatkan informasi yang terbaru termasuk salah satunya informasi yang berhubungan dengan Polisi Resor Purwakarta.

Gambar 1. 1 **Jumlah Pengikut Akun Instagram @humas_polres_purwakarta**



Sumber: Akun Instagram @humas_polres_purwakarta

Dapat dilihat dari gambar tersebut saat ini jumlah pengikut akun instagram @humas_polres_purwakarta 7.148 pengikut dan jumlah postingannya lebih dari 5000 postingan. Awal mula akun instagram @humas_polres_purwakarta ini dikelola bulan November 2018. Pada saat awal dibuatnya akun Instagram humas Polisi Resor purwakarta ini mulai aktif dalam penyampaian informasi. Walaupun dirasa kurang dalam penyampiannya dikarenakan kurangnya jumlah anggota dan staff di seksi humas Polisi Resor Purwakarta akan tetapi anggota dan staff humas pada saat itu tetap mengupayakan yang terbaik.

Akun Instagram @humas_polres_purwakarta pada tahun 2018 hanya menyampaikan informasi dengan rentan waktu yang yang tidak menentu. Sehingga respon dari masyarakat pun kurang baik. Jumlah *like* disetiap postingan rata rata hanya sekitar 7-15 orang dan dibeberapa postingan pun tidak ada komentar dari pengikut Instagram humas Polisi Resor purwakarta. (diakses pada tanggal 20 April 2023)

Akan tetapi, setelah satu tahun upaya Polisi Resor Purwakarta dalam mempertahankan citra positif mereka melalui pesan di instagram lebih meningkat secara bertahap. Pada tahun 2019 bermula awalnya memposting secara tidak menentu, di bulan Februari 2019 menjadi memposting setiap minggunya. Respon masyarakat pun dapat dikatakan meningkat lebih baik. Hingga saat ini pada tahun 2023 akun instargam humas Polisi Resor purwakarta memposting kegiatn Polisi Resor purwakarta setiap harinya dengan sekali posting terdapat 5 sampai 10 slide foto, dengan jumlah *like* rata rata diatas 150 orang. Sementara untuk postingan video oleh Humas Polres Purwakarta rata-rata dilihat sebanyak 1000 tayangan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul mengenai “**STRATEGI HUMAS KEPOLISIAN RESOR KABUPATEN PURWAKARTA DALAM MENINGKATKAN CITRA MELALUI AKUN INSTAGRAM @HUMAS_POLRES_PURWAKARTA**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah dan membaginya menjadi rumusan masalah makro dan mikro

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana strategi Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Analisis masalah** yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta?
2. Bagaimana **Perencanaan** dan program yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta?
3. Bagaimana **Pelaksanaan** yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta?

4. Bagaimana **Evaluasi** yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, Peneliti memiliki maksud dan tujuan yang dibagi menjadi dua bagian dari penelitian adapun maksud dan tujuannya sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud Penelitian adalah untuk mengukur dan menjelaskan tentang sejauh mana humas kepolisian dalam meningkatkan citra melalui sosial media Instagram. Hasilnya akan di paparkan ke dalam karya tulis berupa proposal.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Analisis masalah** Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta
2. Untuk mengetahui **Perencanaan** yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta
3. Untuk mengetahui **Pelaksanaan** dan program Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta

4. Untuk mengetahui **Evaluasi** yang dilakukan Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram @humas_polres_purwakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran atau penerapan pembelajaran secara lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan ilmiah dalam bidang ilmu komunikasi di bidang humas khususnya humas Kepolisian Negara Republik Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

1. Untuk Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti dibidang Ilmu Komunikasi khususnya dibidang kehumasan, dan mengetahui strategi Humas Kepolisian Resor Kabupaten Purwakarta dalam Meningkatkan Citra Melalui Akun Instagram @humas_polres_Purwakarta serta bermanfaat dan berguna bagi penulis dalam mengaplikasi keilmuan yang diterima secara teori.

2. Untuk akademis

Hasil penelitian ini berguna bagi study Ilmu Komunikasi dan mahasiswa Universitas Komputer Indonesia khususnya mahasiswa *Public Relation* yang secara khusus sebagai refrensi atau literatur bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian

3. Untuk Polres Purwakarta

Hasil penelitian ini berguna bagi Polres Purwakarta sebagai masukan dan evaluasi dalam meningkatkan citra melalui akun Instagram sehingga dapat dimaksimalkan lagi dan menjadi lebih baik kedepannya.