

EVALUASI PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF DI LEMBAGA KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR

Aiyis Sifa Safira ¹ dan Rachma Bhakti Utami ²

¹Fakultas Vokasi, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12-16 Malang 65145,
Aissafira7@gmail.com

²Fakultas Vokasi, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12-16 Malang 65145
rachmabhaktiutami@gmail.com

Diterima: 30 September 2023

Layak Terbit: 7 Februari 2024

***Abstract :** Public perceptions of the police tend not to be as expected by the police agency itself. Therefore, the police institutions in particular Polda Jatim made various breakthroughs to enhance the image of the police as a community partner whose primary task is to protect and provide order and security for the community. The research uses qualitative methods, a descriptive approach, with data collected from the results of interviews and documentation. The data that has been collected is analyzed and deciphered and then drawn conclusions. The results of the research have been obtained: (1) Humas in Polda Jatim improves the image with the arrangement of public lighting activities. (2) To inform the activities carried out by Kapolda Jatim along with its practice to enhance the positive image. (iii) Publishing and processing news to be ready to be shared.*

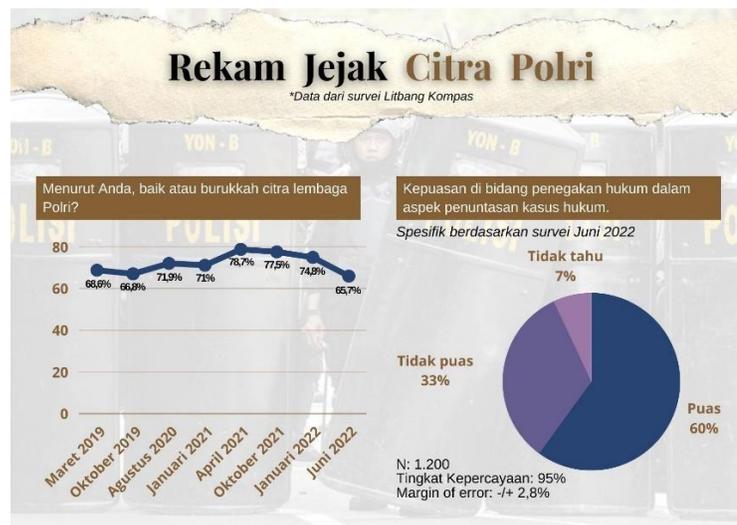
***Keywords :** Public Relations, Police, Image*

Abstrak : Persepsi masyarakat terhadap kepolisian cenderung tidak seperti yang diharapkan oleh lembaga kepolisian itu sendiri. Maka dari itu, kelembagaan polisi khususnya Polda Jatim melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan citra polisi sebagai mitra masyarakat yang tugas utamanya mengayomi dan memberikan ketertibanserta keamanan bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif, dengan data dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuraikan kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian yang telah diperoleh: (1) Humas di Polda Jatim meningkatkan citra dengan diadakannya kegiatan penerangan umum. (2) Menginformasikan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan Kapolda Jatim beserta jajarannya untuk meningkatkan citra positif. (3) Melakukan peliputan serta mengolah berita agar menjadi berita yang siap untuk dibagikan.

Kata kunci : Humas, Kepolisian, Citra

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (Humas) atau sering disebut *public relations* merupakan bidang yang berkaitan dengan interaksi, komunikasi, hubungan antara individu atau kelompok dan organisasi dalam suatu masyarakat. Hal ini berupaya untuk membangun citra positif dan hubungan yang baik antara humas dengan publik. Kemiliteran dan kepolisian RI salah satu instansi yang memerlukan bidang ini untuk menimbulkan citra positif kepada masyarakat. Humas kepolisian RI dipimpin oleh Kepala Bidang Humas Polisi Republik Indonesia (Humas Polri), dalam lingkup di bawahnya, ada yang namanya Kepolisian Daerah (Polda) kepala bidang humas biasa disebut Kabid Humas Polda dan seterusnya. Polisi dituntut untuk lebih dekat dengan masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dengan masyarakat. Dalam lembaga kepolisian, yang bertugas untuk menjaga citra lembaga adalah bidang Humas.



Gambar 1 Data survei citra polri terhadap masyarakat Sumber :

Kompas.com (2023)

Bid Humas Polda Jatim yaitu mampu mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta opini positif guna mewujudkan citra Polri, maka dari itu peran humas sangat dibutuhkan dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian. Tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin berkurang disebabkan adanya persepsi negatif masyarakat pada polisi. Pelanggaran hukum yang dilakukan oleh oknum polisi maupun kasus kriminal yang marak terjadi membuat citra kepolisian semakin menurun. Perbedaan pandangan antara kepolisian dan masyarakat harus menjadi tugas dan kerja keras Humas Polda Jatim dalam meyakinkan kepada publik terhadap keberadaan kepolisian dalam bertugas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan keadaan atau peristiwa secara objektif yang bersifat mengungkap fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan meringkas data dalam bentuk statistik atau naratif untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diamati. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, peneliti dapat melakukan penelusuran yang mendalam mengenai evaluasi peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda Jatim. Evaluasi merupakan proses yang penting untuk memastikan bahwa program atau kegiatan mencapai tujuan untuk meningkatkan kinerja sudah berjalan dengan baik atau tidak dari program atau kegiatan yang terkait.

Model Evaluasi merupakan kerangka proses melaksanakan evaluasi dan rencana

menjaring dan memanfaatkan data sehingga data dapat diperoleh informasi dengan persis yang mencukupi secara tepat dan tujuan evaluasi dapat tercapai. Model Evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini CIPP (*Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation, Product Evaluation*) yaitu:

1. *Context* (Konteks) Elemen ini menekankan pada pemahaman terhadap konteks atau lingkungan di mana program atau kegiatan diimplementasikan. Evaluasi dalam konteks ini melibatkan identifikasi masalah, tujuan, dan kebutuhan yang mendasari penelitian, serta pemahaman terhadap pemangku kepentingan yang terlibat
2. *Input* (Masukan) Elemen ini berfokus pada masukan atau sumber daya yang diperlukan dalam program atau kegiatan. Evaluasi pada tahap ini melibatkan penilaian terhadap rencana, kebijakan, sumber daya manusia, dan sumber daya fisik yang digunakan untuk mendukung penelitian
3. *Process* (Proses) Elemen ini menyoroti pelaksanaan atau proses implementasi program atau kegiatan. Evaluasi pada tahap ini berfokus pada analisis terhadap metode, strategi, kegiatan, dan interaksi yang terjadi selama pelaksanaan penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami sejauh mana proses tersebut berjalan sesuai rencana dan mencapai hasil yang diharapkan
4. *Product* (Produk) Elemen ini berfokus pada hasil atau produk yang dihasilkan dari kegiatan tersebut. Evaluasi pada tahap ini melibatkan penilaian terhadap pencapaian tujuan, dampak, dan manfaat yang dihasilkan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi

penelitian telah mencapai hasil yang diinginkan dan memberikan kontribusi yang signifikan. (Sutrisno, 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bidhumas Polda Jatim bertugas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menciptakan citra positif kepada masyarakat. Melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerjasama dan kemitraan dengan media massa dan melaksanakan Anev (Analisa dan Evaluasi) kegiatan tugas Bidhumas Polda Jatim. Evaluasi Peran humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra kepolisian dengan tahapan sebagai berikut, yaitu pertama mengumpulkan data yang ada di mediasosial. Kedua konten yang membentuk citra positif yang sudah disesuaikan isi pemberitaannya. Ketiga melakukan analisis informasi yang sudah di publikasi melalui situs resmi humas Polda Jatim. Tahapan evaluasi humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yaitu:

1. Context

Terkait kritikan publik kepada kinerja kepolisian banyak yang beropini jika citra kepolisian bisa dikatakan naik turun. Maka dari itu komunikasi dua arah merupakan kegiatan humas dengan publik yang memiliki tujuan untuk menimbulkan saling pengertian, saling percaya dan saling membantu atau kerja sama.

2. Input

Membantu dalam merumuskan pertanyaan evaluasi yang tepat, mengidentifikasi indikator kinerja yang relevan dan merancang proses evaluasi yang

sesuai. Dalam hal ini evaluasi input yang di gunakan Humas Polda Jatim yaitu:

a. **Komunikator**, humas Polda Jatim memiliki peran penting dalam menjalin hubungan yang efektif antara kepolisian dan masyarakat. Dalam menjalankan peran sebagai komunikator, humas Polda Jatim senantiasa memperhatikan prinsip kejujuran, integritas dan profesionalisme. Melalui komunikasi yang efektif, humas Polda Jatim dapat memperkuat hubungan kepolisian dengan masyarakat dan meningkatkan pemahaman serta kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian.

b. **Media Relations**, membangun dan menjaga hubungan yang baik antara humas Polda Jatim dengan media massa. Hal tersebut dilakukan untuk menjalin hubungan agar terciptanya informasi yang relevan, akurat, dan berimbang tentang organisasi atau lembaga yang diwakili oleh Humas Polda Jatim dapat diterima dan disampaikan kepada publik melalui media.

c. **Media Sosial**, dalam era digital humas Polda Jatim memanfaatkan teknologi dan media sosial sebagai alat komunikasi dengan menggunakan platform media sosial untuk menyampaikan informasi, mempromosikan kegiatan kepolisian dan menjawab pertanyaan dari masyarakat. Opini publik yang ditimbulkan sosial media menjadikan humas Polda Jatim lebih mudah untuk membagikan strategi meningkatkan citra kepolisian secara luas dan menjadi alat yang efektif bagi humas Polda Jatim untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung.

3. Process

Melibatkan penilaian tentang sejauh mana program diimplementasikan sesuai dengan rencana dan apakah proses pelaksanaan berjalan dengan baik. Tujuan utama evaluasi proses adalah untuk memastikan aspek-aspek penting dari organisasi yang harus dipantau. Evaluasi ini merupakan proses utama untuk membenarkan proses-proses yang kurang dari evaluasi sebelumnya.

4. Product

Berupaya mengidentifikasi dan mengakses keluaran dan manfaat, baik direncanakan maupun tidak direncanakan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Evaluasi produk bertujuan untuk menilai keberhasilan suatu program yang dijalankan. Hal ini dapat dilihat dari proses hasil kinerja Humas Polda Jatim untuk meningkatkan citra positif lembaga kepolisian. Hal tersebut dapat dilihat dari analisis sebagai berikut:

- a. Ungkap kasus, dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh informasi tersebut tersebar melalui tulisan.
- b. Analisis klarifikasi berita, dilakukan untuk meluruskan benar tidaknya sebuah berita.
- c. *Press confrence*, banyak manfaat yang didapat meliputi pihak yang terlibat dapat menyampaikan pernyataan atau pengumuman penting kepada publik secara langsung dan transparan dan menjawab pertanyaan media serta membangun hubungan dengan media

KESIMPULAN

Evaluasi peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra positif di lembaga kepolisian Daerah Jawa Timur dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Evaluasi humas Polda Jatim dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian dengan cara membuat strategi humas sebagai komunikator, media relations dan pengelolaan media social
2. Evaluasi upaya humas Poda Jatim dalam meningkatkan citra dengan meliputi program yang diadakan Polda Jatim, mengadakan press conference, doorstop dan kegiatan social
3. Evaluasi media merupakan jalan penghubung antara Humas Polda Jatim dengan masyarakat. Maka dari itu hubungan antara eksterna dan internal harus terjalin dengan baik agar menimbulkan feedback
4. Jaringan komunikasi dan kerja sama yang baik merupakan pintu gerbang terhadap terwujudnya citra positif organisasi. Memberikan opini positif, menjaga nama baik lembaga agar terciptanya penilaian atas citra positif yang ada dalam benak masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunaryo, E., Sumadinata, R. W. S., & Alexandri, M. B. (2022). *Evaluasi Kebijakan Penegakan Hukum Kalimantan Selatan*. 5(8), 307–319.
<http://journal.unpad.ac.id/responsive/article/view/40017/19455>
- Yulawati, & Irawan, E. P. (2016). Peran Cyber Public Relations Humas Polri Publik Secara Online. *Jurnal Politikom Indonesia*, 1(1), 208–220.
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/download/308/304/760>

- Rosmala, Thoyyibah & Imadah. (2023). Analisis Pelanggaran Kode Etik Humas Polri (Studi Kasus Ferdy Sambo). *Jurnal Sinta*.
<https://ejournal.stikpmedan.ac.id/index.php/JIKQ/article/view/140>
- Sandyakala, M. (2020). Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*.
<https://ejournal.staisyamsululum.ac.id/index.php/attadbir/article/view/63>
- Rahel Narda Chaterine. (2021). Deretan Kontroversi Kekerasan Oknum Polisi, Peserta Aksi Dibanting hingga Kapolres Aniaya Anggota, <http://KOMPAS.com>
- Maulana, Herdian. (2016) Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan Pada Kepolisian. *Jurnal PenelitiandanPengukuranPsikologi*, Jilid 2, <http://doi.org//10.21009/JPPP.021.09>
- Khoirun, S. (2018). Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Di Polda Diy. *Energies*, 6(1), 1–8.
<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0A>