

**STRATEGI HUMAS POLRES KARANGANYAR  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI BIDANG  
PELAYANAN MASYARAKAT  
SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Jurusan Dakwah dan Komunikasi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)



**Disusun oleh :  
Ema Lusiana  
NIM. 181211058**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

**Eny Susilowati, S.Sos., M.Si.**

**DOSEN PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**NOTA PEMBIMBING**

Hal : Skripsi Sdri Ema Lusiana

Kepada Yth.

Dekan Fakultas ushuluddin dan Dakwah

UIN Raden Mas Said Surakarata

Di Surakarta

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatu*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Ema Lusiana

NIM : 18.12.11.058

Judul : STRATEGI HUMAS POLRES KARANGANYAR  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI  
BIDANG PELAYANAN MASYARAKAT.

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan pada Sidang Munaqosah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatu.*

Surakarta, 8 Maret 2023

Pembimbing



Eny Susilowati, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19720428200003 2 00

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial dari Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta seluruhnya merupakan hasil saya sendiri.

Adapun bagaian-bagaian tertentu dalam tulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya sumbernya secara jelas sesuai norma kaidah dan etika penulisan.

Apabila dikemudian hari skripsi ini ditemukan seluruhnya skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat murni, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, 8 Maret 2023

Yang membuat Pernyataan



Ema Lusiana

NIM. 18.12.11.058

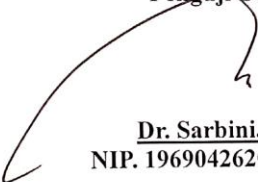
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**STRATEGI HUMAS POLRES KARANGANYAR DALAM**  
**MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI BIDANG PELAYANAN**  
**MASYARAKAT**

Disusun oleh :  
Ema Lusiana  
NIM : 18.12.11.058


Telah dipertahankan didepan dewan penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada hari Jum'at, tanggal 31 Maret 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

Surakarta 9 Mei 2023


**Penguji Utama,**

  
**Dr. Sarbini, M.Ag.**  
NIP. 19690426201701 1 166

**Penguji II/Ketua Sidang**

  
**Eny Susilowati, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19720428200003 2 002

**Penguji I/Sekretaris Sidang**

  
**Mei Candra Mahardika, M.A.**  
NIP. 198905152019903 1 013

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah**



**Prof. Saiful Islam, M.Ag**  
NIP. 19730522 200312 1 001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Untuk yang terkasih :

Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Jurusan Dakwah dan Komunikasi Konsentrasi Public Relations

Kedua orang tuaku tersayang Gatot Tri Marjakin dan Sri Lestari

Adek Syahrul Anwas Hidayatulloh

Sahabat dan teman terdekat Rezky Amalia Putri, Feny Kusumawati, Kintan  
Anggara Putri Safira, Dwi Parwati, Aprilia Triana Putri, Atika Pratiwi, Alfida

Nurcholisa, Lutfia Devitasari, lyly Melya Rahman.

Atas segala semangat, nasihat, motivasi, inspirasi,

Seorang yang akan aku temui di masa depan

## **MOTTO**

“ Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas pertolongan Allah SWT “

**( Q.S. Huud: 88)**

*“ I believe in myself. My back hurting is for my wings to come out. I believe in you,  
even if things are bleak right now. The end will be great “*

**(BTS-Outro: Wings)**

*“ if any of you feels lost in the face of doubt or uncertainty, or the pressure of  
starting anew, don't rush. Take a deep breath. You may find that any moment can  
be turned into an opportunity. Allow yourself to take it easy. Take it one step at a  
time. “*

**(Kim Seokjin)**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmad, taufiq, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, meskipun dalam proses penulisannya banyak sekali rintangan dan hambatan. Penulis menyadari sepenuh hati bahwa dapat menyelesaikan skripsi ini dengan pertolongan Allah SWT. Sholawat dan salam semoga dilimpahkan kepada nabi Muhammad SAW sebagai seorang figure dakwah yang teladan dan patut digugu, dan ditiru.

Akhirnya setelah mengalami perjalanan panjang penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Strategi Humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat*". Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih terhadap Bapak/Ibu/Sdr:

1. Prof. Dr. H Mudhofir, S.Ag, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Prof. Dr. Islah. M,Ag., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Joni Rusdiana, M.I.Kom. selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
4. Fathan, S.Sos., M.Si. selaku wali studi, yang senantiasa memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama ini.

5. Dr. Sarbini, M.Ag. dan Mei Candra mahardika, M.A selaku penguji yang senantiasa memberikan *support*.
6. Eny Susilowati, S.Sos., M.Si. Selaku pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, masukan, sanggahan, saran, koreksi, serta dukungannya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Teman-Teman Komunikasi dan Penyiaran Islam Angkatan 2018.

Penulis berdoa semoga semua bantuan, bimbingan, dukungan tersebut diterima sebagai amal baik oleh Allah SWT. Aamiin.

Surakarta, 8 Maret 2023

Penulis,

**Ema Lusiana**  
**18.12.11.058**



## ABSTRAK

**Ema Lusiana, NIM : 18.12.11.058. Strategi Humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat. Skripsi, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. 2023.**

Skripsi ini berawal adanya tentang komentar yang mempertanyakan kerja Polres Karanganyar dalam menangani sebuah kasus, kemudian adanya survei mengenai pelayanan dan kinerja di jajaran institusi Polri yang memberikan hasil masih jauh dibawah 2 Polres lainnya yang masuk di karesidenan Surakarta, dan ditambah kemudian adanya kasus-kasus besar seperti Ferdi Sambo dan Teddy Minahasa petinggi-petinggi Polri yang memiliki kasus yang sangat serius. Hal tersebut berdampak terhadap citra Polres Karanganyar. Keraguan masyarakat untuk memberikan kepercayaan sepenuhnya dalam hal keamanan dan kenyamanan pelayanan terhadap Polres Karanganyar salah satu bentuk respon masyarakat terhadap hal-hal tersebut. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra positif di mata masyarakat Karanganyar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bersifat terbatas pada bahasan untuk mengungkapkan masalah, keadaan, peristiwa secara obyektif, berusaha mengungkapkan fakta yang apa adanya.

Strategi Humas yang dilakukan oleh Humas Polres Karanganyar adalah dengan melibatkan pihak Intenal seperti anggota Polres Karanganyar seperti penegaraan ataupun pengorganisasian dalam melakukan segala kegiatan, Pihak eksternal yaitu masyarakat seperti melakukan sosialisasi langsung, operasi kendaraan, kegiatan sosial kemasyarakatan dan pihak yang bekerja sama dengan Polres Karanganyar seperti wartawan/pers dalam menyampaikan informasi maupun berita, TNI dalam pengamanan suatu kegiatan, Pengoptimalan penggunaan sosial media dalam menyampaikan informasi maupun dalam mempertahankan citra. Seperti memantau selalu sosial media, kemudian membuat layanan aduan langsung dengan Kapolres Karanganyar. Kemudian analisis dengan Teori Firsya Nova Publicatioan, Event, News, Lobbying and Negotiations, Social Responsibility.

**Kata Kunci : Strategi Humas, Mempertahankan Citra, Polres karanganyar.**

## **ABSTRACT**

***Ema Lusiana, NIM : 18.12.11.058. Karanganyar Police Public Relations Strategy in Maintaining a Positive Image in the Field of Community Service. A Thesis, Communication and Islamic Broadcasting, Ushuluddin and Dakwah Faculty. Raden Mas said State Islamic University Surakarta. 2023.***

*This thesis begins with a comment that questions the work of the Karanganyar Police in handling a case, then a survey on service and performance in the ranks of the Polri institution which gives results still far below the 2 other Polres that are included in the Surakarta residency, and added later the existence of major cases such as Ferdi Sambo and Teddy Minahasa high-ranking National Police who have very serious cases. This has an impact on the image of the Karanganyar Police. The public's doubts about giving full trust in terms of security and service convenience to the Karanganyar Police Station is one form of the community's response to these matters. This thesis aims to find out the Karanganyar Police Public Relations Strategy in maintaining a positive image in the eyes of the Karanganyar community.*

*This research uses descriptive qualitative research. This research is limited to discussions to reveal problems, circumstances, events objectively, trying to reveal the facts as they are.*

*The Public Relations strategy carried out by the Karanganyar Police Public Relations is to involve internal parties such as members of the Karanganyar Police such as administration or organizing in carrying out all activities, External parties, namely the community, such as conducting direct outreach, vehicle operations, social activities and parties who work closely with the Karanganyar Police such as journalists/press in conveying information and news, TNI in securing an activity, Optimizing the use of social media in conveying information and in maintaining image. As always on social media, then create a direct complaint service with the Karanganyar Police Chief. Then analysis with the Theory of Firsia Nova Publicatioan, Event, News, Lobbying and Negotiations, Social Responsibility.*

***Keywords: Strategy Public Relations, Maintaining Image, Karanganyar Police.***

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II.....</b>	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori.....	12
1. Hubungan Masyarakat (Humas) .....	12
2. Strategi Humas.....	16
3. Citra.....	21
4. Kepolisian .....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	28
C. Kerangka Berfikir .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	31
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	33

D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Keabsahan Data .....	36
F. Teknis Analisis Data.....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Lokasi .....	38
a. Profil Polres Karanganyar .....	38
b. Visi, Nilai, Misi dan Tujuan Polres Karanganyar .....	40
c. Struktur Organisasi Polres Karanganyar .....	43
d. <i>Job Description</i> Humas Polres Karanganyar .....	46
B. Sajian Data .....	47
C. Analisis Data.....	54
<b>BAB V .....</b>	<b>61</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aduan Kurang Cepat dalam menangani keluhan dari Masyarakat ....	6
Gambar 1. 2 Komentar Keluhan Terhadap laporan yang tidak pernah direspon. ...	6
Gambar 1. 3 Komentar mengenai keluhan pelayanan yang ada di Polres Karanganyar .....	7
Gambar 1. 4 Keluhan Terhadap Keterlambatan terhadap suatu kasus. ....	7
Gambar 1. 5 Komentar mengenai keluhan pelayanan yang ada di Polres Karanganyar .....	8
Gambar 1. 6 Keluhan Kovo di malam hari dengan knalpot wor namun belum ditindak lanjuti. ....	9
Gambar 1. 7 Kegiatan Apel Pagi.....	49
Gambar 1. 8 Penegarahan tentang kegiatan yang akan dilakukan .....	49
Gambar 1. 9 Sosialisasi dengan siswa siswi tentang keamanan berkendara dan lalu lintas. ....	51
Gambar 1. 10 Layanan Call Center dan pengaduan secara online.....	53
Gambar 1. 11 Kegiatan pengeditan dan publikasi ke sosial media .....	56
Gambar 1. 12 Sosialisasi ke masyarakat dan mendengarkan keluh kesah masyarakat terhadap pelayanan maupun hal lain. ....	57
Gambar 1. 13 Kegiatan Operasi Kendaraan.....	57
Gambar 1. 14 Bekerja sama dengan para wartawan .....	59
Gambar 1. 15 Kegiatan Bakti sosial untuk yang membutuhkan.....	60

Gambar 1. 16 Kegiatan Vaksinasi Covid 19 .....	60
Gambar 1. 17 Kantor Humas Polres Karanganyar.....	74
Gambar 1. 18 Kegiatan Wawancara dengan Staf Humas Polres Karanganyar .....	74
Gambar 1. 19 Staf Humas Polres Karanganyar .....	75
Gambar 1. 20 Ruang Kerja Humas Polres Karanganyar.....	76

## DAFTAR TABEL

Table 1 Proses Pembentukan Citra.....	23
Table 2 Kerangka berfikir .....	30
Table 3 Jadwal Penelitian.....	33
Table 4 Struktur Organisasi.....	45

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bagian humas tentu saja sangat diperlukan dalam suatu Lembaga untuk membangun komunikasi antar dua arah dan menjalin kerja sama anatara lembaga dengan publiknya, guna untuk membentuk citra yang positif, humas juga sangat penting dalam pusat informasi resmi suatu lembaga dalam menyampaikan dan mengangkat suatu isu tersebut ke publik. Maka dari itu humas menjadi bagian representatif dari suatu lembaga itu sendiri (Alfiani, 2022)

Peran hubungan masyarakat selalu terkait dengan fungsi komunikasi yang berkaitan dengan organisasi produktif ataupun non produktif, di dalam ruang lingkup pemerintahan masyarakat masyarakat luas. Hal ini juga yang menjadi komunikasi timbal balik dua arah antara sebuah instansi dan masyarakat yang akhirnya dapat menciptakan suatu citra di masyarakat. Citra yang berhubungan dengan hal-hal penilaian, kesan, dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan instansi. Tentu saja yang dimaksud adalah citra yang baik di masyarakat (Oktavianti et al., 2019)

Humas menjadi salah satu pusat informasi resmi di suatu lembaga atau organisasi. Humas juga mempunyai wewenang untuk mengungkap suatu kejadian ke publik terhadap suatu isu. Ruang lingkup humas sangatlah luas seperti pemerintahan Gubernur, Walikota/Bupati, dan Lembaga sejenisnya. Dalam Kemiliteran dan Kepolisian juga memiliki divisi di



bidang humas. Lembaga Kepolisian RI juga memiliki bagian Humas yang biasa disebut dengan Kepala Bidang Humas Polri Republik Indonesia (Humas Polri).

Sebelumnya tugas kepolisian adalah melindungi, dan menjadi pelayan untuk masyarakat. Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, serta pengayoman pada masyarakat, seperti yang tercantum dalam Undang-undang No 2 Tahun 2002 Pasal 2 (Indonesia, 2002). Bentuk pelayanan yang dilakukan kepolisian terhadap masyarakat adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), perpanjang/pembuatan Surat Tanda Nomor kendaraan (STNK), dan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) (Nisak, 2018).

Tugas lain dari polisi yaitu melindungi dan mengayomi masyarakat. Hal ini juga yang membuat polisi harus lebih dekat dengan masyarakat, diuntut untuk menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Namun hal ini juga tidak bisa dihindari karena adanya oknum Polisi dan kinerja pelayanan yang masih dipertanyakan membuat citra semakin kurang baik di mata masyarakat (Nisak, 2018).

Akhir-akhir ini terdapat isu-isu, kasus-kasus di masyarakat yang melibatkan oknum kepolisian. Ada kasus yang mempertanyakan pekerjaan kepolisian, isu-isu yang membuat citra kepolisian memburuk dan membuat masyarakat menurun kepercayaannya. Seperti baru-baru ini terjadi yaitu

kasus tewasnya Brigadir J karena ada baku tembak di salah satu rumah dinas petinggi kepolisian yaitu Irjen Ferdy Sambo. Setelah ditelusuri lebih lanjut awalnya kasus mengarah pada aksi bela diri karena adanya dugaan pelecehan seksual berubah menjadi aksi pembunuhan berencana dan Irjen Ferdy Sambo menjadi tersangka dikarenakan memberikan perintah kepada Bharada E untuk membunuh Brigadir J. selain itu Ferdy Sambo juga membuat scenario seolah-olah terjadi baku tembak. Dalam kasus ini terdapat 4 tersangka polisi yaitu Bharada E, Bripka RR, KM, dan Irjen Ferdy Sambo. Namun, ditemukan 1 tersangka lagi yaitu Putri Candrawathi yaitu istri dari Irjen Ferdy Sambo sebagai tersangka pembunuhan berencana Brigadir J, dan menjadi tersangka ke 5 dalam kasus tersebut (Noviansah, 2022).

IPW sebut penangkapan Irjen Pol. Teddy Minahasa coreng wajah Polri. Penangkapan irjen Pol. Teddy Minahasa diduga terkait narkoba, mencoreng wajah institusi Polri yang sedang disoroti publik. Penangkapan ini sangat memprihatinkan dan mencoret wajah institus Polri yang saat ini sedang disorot publik dengan peristiwa. (Rahmawati, 2022)

Ada juga berita yang mengatakan bahwa pelayanan untuk kepolisian masih kurang bahkan buruk. Seperti yang dikutip dari Suara.com, Layanan *Call Center* Penegak Hukum di Indonesia Buruk. Ombudsman RI menyebut sejumlah instansi penegak hukum dalam hal mutu pelayanan saluran informasi masih dianggap buruk. melakukan kontak telepon atau mengakses kontak layanan lembaga dan media sosial yang di cantumkan

dengan *scenario* sebagai masyarakat yang membutuhkan layanan lembaga tersebut. Setiap lembaga diuji dua hingga tiga kali dalam sehari dengan percobaan selama dua hari yang berbeda, kata Komisioner Ombudsman RI Andrianus Meliala,. Dari 10 unit kerja Polri, hanya 44% atau hanya 4 unit kerja yang merespon, sedangkan yang lainnya tak mengangkat telepon. (Santoso & Hidayat, 2020).

Sebelumnya pada tahun 2021 Ombudsman menyatakan telah menerima 1.120 laporan terkait hukum, HAM, Politik, Keamanan, dan pertahanan dengan terlapor Lembaga penegak hukum sepanjang 2020. Untuk kepolisian menempati urutan pertama dengan 699 laporan, Sebagian laporan polisi terkait dengan dugaan penyimpangan dan pemberian pelayanan. Menurut Ombudsman, terdapat beberapa kendala dalam menyelesaikan 584 laporan masyarakat yang berhubungan dengan polisi. Antara lain kelengkapan dokumen laporan, dan kurangnya respons kepolisian. Sebagian masyarakat juga melaporkan polisi kurang responsif terhadap warga yang melapor dan kurang tegas terhadap pelanggar aturan (Madrim, 2021).

Hal-hal di atas adalah berita yang menyatakan bahwa kinerja polisi yang dinilai kurang baik dan oknum polisi yang membuat citra suatu Kepolisian menjadi negatif di mata masyarakat. Apalagi sekarang jaman sudah berkembang, untuk menyebar luaskan berita atau suatu kejadian sangatlah mudah dengan mengunggahnya di *platform* sosial media dan berita itu akan *terblowup* dengan sendirinya yang kemudian menjadi viral. Hal ini

tentu saja menjadi PR bagi kepolisian untuk kembali menciptakan *image* baik lagi di masyarakat, dan dalam hal ini humas memiliki tugas penting dalam membuat citra baik di masyarakat.

Polres adalah salah satu lembaga tepat dibawah Polda. Polres melayani dan mengayomi masyarakat yang mempunyai wilayah tanggung jawab yaitu Kabupaten/Kota. Sama seperti Polres Karanganyar yang mempunyai wilayah yang di tangani khususnya Kabupaten Karanganyar agar nantinya pelayanan, perlindungan, dan mengayomi masyarakat karanganyar dapat tercipta. Polres Karanganyar juga pernah menerima penghargaan khususnya Lantas Polres Karanganyar yang menerima penghargaan Kampung Tertip Lalu-Lintas Tingkat Polda Jateng. Dikutip dari web resmi Humas Polres Karanganyar (16/12/2021) mendapatkan peringkat 1 dalam lomba kampung tertib lalu lintas tingkat Polda Jawa Tengah dan peringkat 5 dalam pelaksanaan *Etle* dan *Kopek* kategori tertib Administrasi dan Laphar Tahun 2021 tingkat Polda Jateng (Humas Polres, 2021).

Namun walaupun mendapatkan penghargaan masih ada hal yang membuat citra dan kepercayaan masyarakat menurun terhadap Polres Karanganyar. Sebelumnya Humas Polres Karanganyar juga sudah mengupayakan hal dalam menangani laporan secara online atau media sosial lebih di perhatikan lagi. Tetapi kenyataannya dengan terkendalanya anggota humas yang kurang dan masih tedapat keluhan terhadap aduan yang

tak kunjung di respon ataupun kurangnya cepatnya dalam menanggapi suatu laporan.



**Gambar 1. 1 Aduan Kurang Cepat dalam menangani keluhan dari Masyarakat**




**Gambar 1. 2 Komentar Keluhan Terhadap laporan yang tidak pernah direspon.**

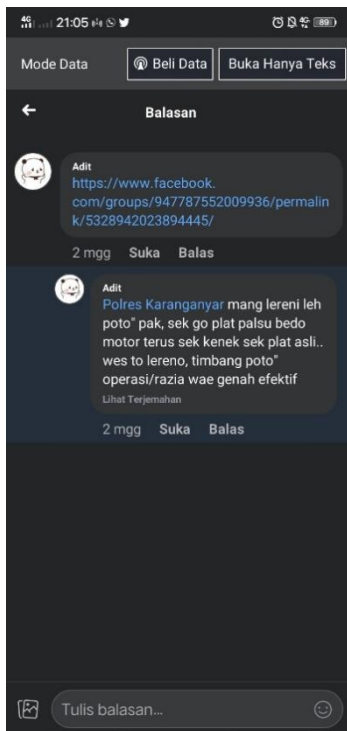
Pertama dilihat dari sosial media Facebook Polres Karanganyar, dikolom komentar ada beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan polres karanganyar dalam menangani laporan dari masyarakat, dianggap kurang cepat dalam suatu menangani kasus.



**Gambar 1. 3 Komentar mengenai keluhan pelayanan yang ada di Polres Karanganyar**

-  unjungsudibyo Aduan saya yg kemarin gimana pak? Belum penetapan sbg tersangka pelakunya  
23 jam 1 suka Balas Kirim
-  polreskaranganyar @unjungsudibyo perkembangan kasus akan lgsg disampaikan dari pihak penyidik kepada anda. Sudah kami bantu teruskan ke pihak Sat Reskrim 🙏  
23 jam 2 suka Balas Kirim
-  unjungsudibyo Tapi sampai saat ini belum ada yg menghubungi saya pak. Terlebih sudah lama pak dr bulan Februari saya laporannya pak dan sekarang sudah Oktober. Mohon bantuan kepolisian Karanganyar untuk segera membekuk pelaku dan segera di tindak sesuai hukum yang berlaku di negara kita supaya hak saya bisa kembali kepada saya pak 🙏  
23 jam 1 suka Balas Kirim

**Gambar 1. 4 Keluhan Terhadap Keterlambatan terhadap suatu kasus.**



**Gambar 1. 5 Komentar mengenai keluhan pelayanan yang ada di Polres Karanganyar**

Kemudian mempertanyakan bagaimana kerja Polres Karanganyar. Seperti, masih banyaknya plat palsu, menginginkan banyaknya razia zebra karena banyak pengendara yang masih menggunakan knalpol tidak standar pabrik, kemudian kurang aktif dalam penanganan laporan secara online atau melalui media sosial.



**Gambar 1. 6 Keluhan Kovo di malam hari dengan knalpot wor namun belum ditindak lanjuti.**

Sebelumnya juga pada tahun 2019 dilakukan survei mengenai pelayanan dan kinerja institusi Polri di jajaran nasional oleh perusahaan riset Markplus.Insight. Polres Karanganyar masuk kejajaran 40 besar Polres dengan pelayanan tertinggi. Tapi walaupun masuk dalam 40 besar Polres Pelayanan tertinggi dengan hasil survei mengatakan bahwa Polres Karanganyar mendapat nilai 82,71, nilai ini masih jauh jika dibandingkan dengan Polres sragen dengan Nilai 93,33 dan Polres Boyolali dengan nilai 93,33 sama dengan Polres sragen karena atas bawah peringkatnya (7/2/2019) (Wardoyo, 2019)



Berdasarkan permasalahan tersebut dan supaya Polres Karanganyar tetap dalam Citra yang positif maka peneliti mengambil judul penelitian **“Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Terdapat masyarakat yang masih mempertanyakan kerja Polres karanganyar
2. Kurangnya tanggapan cepat terhadap suatu laporan atau kasus
3. Kurangnya tanggapan terhadap laporan secara online baik sosial media maupun tempat yang sudah disediakan.

#### **C. Pembatasan Masalah**

Dengan melihat latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan di teliti oleh penulis adalah bagaimana strategi humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif di Bidang Pelayanan Masyarakat.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Bagaimana strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra Positif di masyarakat?”

#### **E. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Akademis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam segi keilmuan Komunikasi dan *Public Relations*, terutama peminat Humas suatu Lembaga, serta menambah pengetahuan dan pengalaman ilmu mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam.

### 2. Manfaat Praktis :

Menjadi bahan evaluasi atau masukan untuk Polres Karanganyar, sarana pengenalan Lembaga Polres Karanganyar, dan membantu menjawab permasalahan yang ada.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Bahasa Inggris biasa disebut dengan *Public Relations* atau hubungan langsung dengan publik. Humas juga adalah salah satu bagian yang tidak terpisahkan oleh kehidupan sehari-hari. Dalam arti umum Humas adalah salah satu organisasi yang berfungsi melakukan interaksi, hubungan, dan kerja sama dengan masyarakat yang terkait dengan organisasi tersebut (Reviani 2019).

Majelis Humas Dunia mengatakan “Humas adalah seni dan Ilmu Sosial dalam menganalisis suatu kecenderungan, memperkirakan akibat-akibat, memberikan saran kepada pimpinan perusahaan, serta melaksanakan program yang sudah terencana yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi atau khalayak” (Reviani, 2019).

Humas memiliki peran penting di dalam suatu Lembaga, karena nantinya humas-lah yang membentuk citra positif atau negatif di suatu Lembaga. Humas juga biasanya memiliki relasi yang sangat luas (Ridend, 2021).

Menurut Frank Jefkins (1992) sendiri definisi Humas adalah suatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Humas pada intinya kegiatan pencitraan pemahaman melalui pengetahuan, dan kegiatan-kegiatan tersebut dapat munculnya dampak yang positif.

Cutlip Center Broom mendefinisikan humas “sebagai usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah dan saling memuaskan” (Reviani, 2019). Karakteristik Humas dapat di kriteriakan menjadi 4 yaitu:

1. Komunikasi antar dua arah

Komunikasi biasanya menggunakan arus timbal balik yaitu dua arah. Komunikasi tersebut nantinya akan timbul hasil yang akan dicapai secara langsung. Maka di haruskan adanya komunikasi antar dua arah.

2. Sifat yang Terencana

Humas biasanya juga di sebut kerja manajemen atau biasa disebut fungsi manajemen. Cara kerjanya juga menerapkan prinsip-prinsip manajemen, supaya nantinya hasil kerjanya dapat diperhitungkan. Cara kerja humas tidaklah instan, humas juga memerlukan *fact finding*, perencanaan, perorganisasian, dan evaluasi.

3. Berorientasi pada Organisasi/Lembaga

Kehumasan juga dekat dengan cara kerja marketing, karena duanya juga menggunakan komunikasi antar dua arah. Namun bedanya marketing biasanya mengacu pada barang (*output*) untuk

meningkatkan penjualan, sedangkan humas berfokus pada Organisasi/Lembaga untuk mencapai suatu pengertian, kepercayaan, dan juga dukungan publik.

#### 4. Sasarannya adalah publik.

Publik juga dibedakan menjadi dua yaitu internal dan eksternal. Internal meliputi karyawan yang bekerja di organisasi/Lembaga dengan memiliki kepentingan berupa penghasilan, proporsi untuk naik jabatan, prestasi dalam bekerja. Dan untuk eksternal yaitu orang-orang yang nantinya jadi sasaran, pencerahan, arahan dari suatu Lembaga untuk nantinya mencapai suatu tujuan tertentu (Kusumastuti, 2002).

### **1) Fungsi dan Peran Humas**

Fungsi paling dasar humas dalam sebuah lembaga adalah membantu menjelaskan apa saja program-program yang nantinya akan dilaksanakan sebuah lembaga tersebut, kemudian memberikan informasi ke publik tentang program-program yang akan dilakukan. Humas juga biasanya menangani masalah yang terjadi di sebuah lembaga.

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 publik terhadap lembaga tersebut juga akan semakin tinggi, dan meminimalisir ketidakpercayaan publik terhadap suatu Lembaga tersebut (Ari & Prastowo, 2020).

Fungsi pokok humas diantaranya :

- a. Mengamankan kebijakan pemerintah
- b. Memberikan pelayanan dan menyebarkan informasi mengenai wacana-wacana dan program kerja kepada masyarakat.
- c. Menjadi komunikator dan mediator yang aktif dalam segala urusan instansi dan juga menampung semua masukan dari publik.
- d. Menciptakan suasana kondusif demi menstabilkan keamanan politik dan jalannya program yang diwacanakan (Sularso, 2015).

Menurut Edward L. Bernay dalam buku Public Relations terdapat 3 utama fungsi humas yaitu :

- a. Memberikan sebuah penerangan terhadap masyarakat.
- b. Melakukan persuasi dalam mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berusaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/Lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat dan sebaliknya (Fantini et al., 2022).

Peran humas sangatlah penting, karena humas yang menciptakan sebuah citra lembaga di masyarakat, dan humas yang membangun hubungan antara lembaga dengan publik supaya nantinya tercipta keharmonisan antara keduanya. Menurut Dozier & Broom peran humas dibagi menjadi 4 yaitu :

- a. Humas sebagai penasihat ahli, dalam hal ini humas membantu menyelesaikan masalah yang terjadi dengan publiknya. Humas akan

memberikan masukan atau usulan untuk di seimbangkan mana yang akan membantu dalam menyelesaikan masalah.

- b. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi, humas menjadi komunikator dan mediator dalam komunikasi dengan publiknya. Humas juga harus mampu menjelaskan kembali apa keinginan, kebijakan lembaga kepada publik.
- c. Fasilitator pemecah masalah, humas membantu lembaga dalam mengambil keputusan dengan cara rasional dan professional.

Tugas humas di pemerintahan menurut Frida kusumawati (2007:23)

dalam bukunya dasar-dasar humas :

- a. Mempublikasikan dan mempromosikan kebijakan-kebijakan Lembaga pemerintahan dimana humas harus memberikan informasi secara teratur.
- b. Memberi informasi rencana apa saja, kebijakan hasil kerja institusi.
- c. Serta memberikan pemahaman tentang peraturan perundang-undangan, atau segala hal yang nantinya akan bisa mempengaruhi publik (Kusumastuti, 2002).

## **2. Strategi Humas**

Strategi berasal dari kata Yunani strategi, dan strategi yang memiliki arti pengetahuan atau seni yang mengenal sumber-sumber dari suatu perusahaan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Humas merupakan struktur suatu Lembaga yang mempunyai wewenang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Humas juga harus bisa menjalin hubungan

harmonis dengan publik untuk meningkatkan citra. Sebuah strategi PR harus mempertimbangkan cara-cara yang nantinya dapat menyatukan semua aktivitasnya, cara yang paling praktis salah satunya adalah mendasarkan program PR pada analisa publik (Oliver, 2006).

Strategi tindakan yang berfokus pada tindakan perusahaan. Peluang dalam melaksanakan perubahan perlu kehendak humas, tidak hanya sekedar publisitas atau komunikasi perspektif semata (Morisan, 2008).

Strategi-Strategi humas dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai terdapat dua strategi :

a. Strategi Manajemen Humas

Manajemen strategi juga sering disebut dengan rencana jangka panjang Lembaga/Perusahaan. Dalam rencana jangka panjang suatu Lembaga/Perusahaan menetapkan garis-garis besar tindakan strategis yang nantinya akan dipakai dalam kurun waktu tertentu (Reviani, 2019).

Manajemen strategi juga merupakan perencanaan jangka Panjang dengan menggunakan fakta, sumber informasi yang menyangkut “kekuatan dan kelemahan” yang dimiliki suatu lembaga yang bersangkutan, sehingga aktifitas kehumasan yang berfungsi mengambil “Peluang yang ada” baik secara langsung maupun tidak langsung bertujuan menciptakan suatu persepsi dan kesan yang positif, baik itu penilaian individual atau dari opini publik yang membuat keuntungan di suatu lembaga, organisasi, nama perusahaan, dan produk-produk di masa yang akan mendatang yang penuh dengan banyak resiko dan ancaman kedepannya (Reviani, 2019).



Manajemen strategi juga biasa digunakan sebagai acuan kerja (*frame work*) untuk menyelesaikan suatu masalah yang strategis dalam sebuah Lembaga atau organisasi. ada beberapa manfaat yang diperoleh dari adanya manajemen humas :

1. Memberikan arahan dan tujuan untuk waktu jangka Panjang.
2. Membantu Lembaga atau organisasi menghadapi perubahan yang nantinya akan terjadi di masa yang akan datang.
3. Menciptakan operasional dan fungsional manajemen lebih efektif dalam menangani persoalan yang semakin kuat.
4. Mengidentifikasi keunggulan suatu organisasi dalam lingkungan yang semakin memiliki resiko yang sangat tinggi.
5. Aktivitas pembuatan strategi dan mempertinggi suatu Lembaga atau perusahaan untuk mncegah timbulnya beberapa permasalahan.
6. Ketertarikan karyawan dalam pembuatan strategi akan lebih membuat termotivasi dalam pelaksanaannya.
7. Aktivitas antar devisi yang tumpang tindih bisa dihindarkan.

Seorang humas tidak diperbolehkan atau mengabaikan pelaksanaan penyusunan rencana jangka panjang, sebab rencana jangka panjang adalah salah satu pegangan seorang humas untuk menyusun berbagai rencana teknis dan rencana yang akan digunakan dalam sehari-hari (Reviani, 2019).

#### b. Strategi Operasional Humas

Humas juga di tuntut untuk menciptakan suasana yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi Lembaga tau organisasi dan

masyarakat sebagai (khalayak atau sasaran) untuk mewujudkan tujuan bersama. Fungsi tersebut nantinya supaya dapat terlaksana dengan melalui beberapa aspek pendekatan atau strategi humas.

#### 1. Strategi Operasional

Melalui pelaksanaan program humas dengan pendekatan terhadap masyarakat dengan mekanisme sosial cultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau keinginan masyarakat semua terekan pada berita dan surat kabar kemudian di muat di media massa. Artinya humas harus membunya sikap dan mempunyai kemampuan mendengar, bukan hanya sekedar mendengar aspirasi masyarakat, tetapi juga baik mengenai etika, moral, maupun nilai-nilai kemasyarakatan yang di anut.

#### 2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Humas memiliki fungsi menciptakan komunikasi antar dua arah (timbal balik) dengan menyebarkan informasi Lembaga/organisasinya dengan kepada khalayak yang bersifat mendidik, memberi edukasi, penaranga, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif yang nantinya timbul sikap pengertian, pemahaman, menghargai, dan toleransi.

#### 3. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas

Tanggung jawab sosial menunjukkan bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai bukan untuk mengambil keuntungan sepihak saja dari public (sasaran) melainkan untuk mencapai tujuan bersama.

#### 4. Pendekatan Kerja Sama

Berupaya menjalin hubungan yang harmonis dengan antara organisasi/Lembaga dengan berbagai kalangan. Baik hubungan kedalam (*Internal relations*) maupun hubungan keluar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan suatu kerja sama guna mengubah opini publik serta perubahan sikap yang positif bagi keduanya (*mutual understanding*).

#### 5. Pendekatan koordinatif dan introgatif

Peranan humas yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional, dan mewujudkan ketahanan nasional di bidang politik, ekonomi, dan sosial budaya. Peranan humas berbagai kegiatan lapangan yaitu:

- a. Menginformasikan (*to inform*)
- b. Menerangkan (*to explain*)
- c. Menyarankan (*to suggest*)
- d. Membujuk (*to persuade*) (Reviani, 2019).

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan teori Strategi humas menurut Firsa Nova yang dikutip dari (Ruslan:2002) atau biasa dikenal dengan Humas bauran adalah sebagai berikut :

##### a. *Publications*

*Publications* (publikasi) adalah cara humas dalam menyebarkan informasi, aktivitas, atau kegiatan yang pantas diketahui oleh publik.

##### b. *Event*

*Event* (acara) bentuk kegiatan yang dilakukan oleh humas dalam menyebarkan segala informasi kepada publik.

c. *News*

*News* (berita) mampu membuat berita/informasi yang dapat membuat respon positif dari publik. . Baik disampaikan langsung maupun tidak langsung.

d. *Lobbying and Negotiations*

*Lobbying and Negotiations* (Teknik lobi dan negosiasi) sebuah rencana yang sudah dipersiapkan oleh humas dalam Menyusun sebuah *budget* yang nantinya dibutuhkan. Supaya nantinya perencanaan matang dan meminimalisir kegagalan.

e. *Social Responsibility*

*Social Responsibility* (CSR) ini sudah sangat umum dikalangan perusahaan/Lembaga. Wacana ini dilakukan untuk membantu atau mensejahterakan sekitarnya (Nova, 2011).

### **3 . Citra**

#### **1) Pengertian Citra**

Citra adalah gambaran, pandangan publik tentang persepsi sebuah Lembaga/Organisasi. Citra juga menyangkut bagaimana cara kerja, pelayanan, individu-individu yang bersangkutan dengan Lembaga/Organisasi. Dalam suatu Lembaga/Organisasi citra sangatlah penting karena itu akan membuat kesan yang nantinya di terima oleh publik.

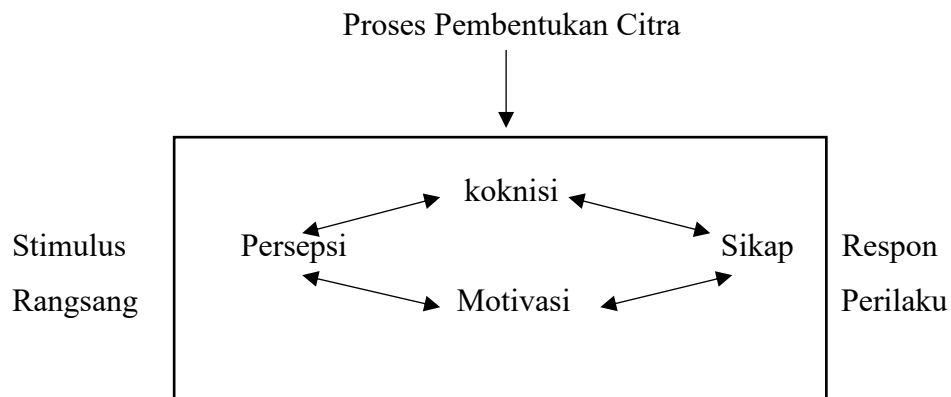
Menurut Malhotra (1999:89) mendefinisikan citra suatu perusahaan adalah persepsi public terhadap perusahaan dan rencana-rencananya. Obyek citra salah satunya di bangun oleh saling interaksi dengan publik bersama para staf yang bertanggung jawab di perusahaan tersebut. Nantinya akan mengakibatkan hubungan pribadi atau *interpersonal bonds* (Indahingwati, 2019).

Citra atau image menurut Kotler (2000:553) mendefinisakn sebagai *“the set of beliefs, idea, and impressions a persons hold regarding an object. People attitudes and actions toward and object are highly conditioned by that object image”*. Artinya, citra merupakan sekumpulan kepercayaan, ide-ide, dan kesan-kesan yang didapatkan seseorang mengenai suatu obyek tertentu, dari organisasi, orang, produk, dan lain sebagainya. Sikap dan tindakan suatu obyek sangat dikondisikan atau dipengaruhi oleh citra obyek yang bersangkutan (Indahingwati, 2019). .

Keller (1993:13) menjabarkan citra organisasi adalah suatu persepsi terhadap suatu organisasi, perusahaan, atau korporat yang tertahan diingatan konsumen. Dengan kata lain, citra organisasi adalah persepsi yang terbentuk terhadap karakteristik organisasi, nama, symbol, tampilan, dan reputasi organisasi (Indahingwati, 2019).

## **2) Proses Pembentukan Citra**

Proses pembentukan citra yang dijelaskan oleh John S. Nimperono dalam srtuktur kognitif yang sesuai dengan Publik komunikasi dalam laporan penelitian tentang Tingkah Laku PubliK yaitu :



**Table 1 Proses Pembentukan Citra**

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar di organisasi dan mempengaruhi respon. Stimulus (rangsang) yang diberikan individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan rangsang tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak adanya perhatian dari individu tersebut. sebaliknya, jika jika rangsang diterima oleh individu maka terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme, dengan begitu proses selanjutnya akan berjalan (Reviani, 2019).

Dari persepsi maka kemudian terjadi proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat dipenuhi kognisi (Muawanah, 2017).

Citra atau *image* membantu perusahaan dalam mencapai tujuan, tujuan yang dimaksud antara lain :

- a. Peningkatan penjualan/kepercayaan publik.
- b. Mendorong transaksi dan semua strategi.

- c. Perekrutan pegawai baru dan pegawai merasa lebih betah di perusahaan.
- d. Mempertinggi harga saham(perusahaan) (Indahingwati, 2019).  
Ada beberapa Langkah dalam meningkatkan citra disuatu Lembaga/Organisai, diantaranya:
  - a. Membuat citra baru di publik berhubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru nantinya.
  - b. Meningkatkan kriteria pegawai yang nantinya akan di rekrut di Lembaga/Organisasi.
  - c. Menyebarkan citra yang telah dicapai ke publik supaya mendapatkan pengakuan.
  - d. Memperbaik hubungan dengan publik , sehubungan dengan terjadinya kesalahan, kecaman, dan kesalah pahaman di publik.
  - e. Mempublik informasi pimpinan yang berpartisipasi dalam beberapa acara (Rinaldi, 2020).

#### **4. Kepolisian**

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

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kepolisian yang langsung bertanggung jawab di bawah presiden. Polri mengembang tugas kepolisian di

seluruh Indonesia. Polri dipimpin langsung oleh Kepala Kepolisian Negara Indonesia (Kapolri). Organisasi kepolisian disusun secara berjenjang dari pusat sampai ke wilayahan. Untuk tingkat pusat disebut dengan Mabes Polri (Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia), untuk tingkat kewilayahan adalah Polda (Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah) (Ruzaimah, 2018).

Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu Kepolisian adalah Hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Indonesia, 2002).

Fungsi kepolisian juga dijelaskan dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 yaitu, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Indonesia 2002). Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Pasal 13 yaitu :

1. Memelihara keamanan dan ketertiban
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan ke masyarakat (Indonesia, 2002).

Disusul dengan Pasal 14 tugas pokok yang di maksud di pasal 13 adalah :

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patrol terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan,
2. Menyelenggarakan kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.



3. Membina masyarakat dalam peningkatan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam hukum nasional.
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
6. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengawasan swakarsa.
7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran, kepolisian laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang.
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian, serta melaksanakan

tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Indonesia, 2002).

a. Humas Kepolisian

Mengenai masalah humas maka ruang lingkungannya 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).

Sesuai dengan Perpol No. 2 Tahun 2021 Pasal 21 yaitu tugas Seksi Hubungan masyarakat sebagaimana dalam pasal 6 ayat (3) huruf g, bertugas melaksanakan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan Polres agar dapat diakses oleh masyarakat (Polres, 2021).

Fungsi Hubungan masyarakat dalam Kepolisian adalah dalam ayat (1) Hubungan masyarakat menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajikaaan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian di tingkat 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.
5. Melolaan manajemen media dengan memantau media sosial dan *online*, membuat produk kreatif dan melakukan diseminasi informasi digital kepolisian. (Polres, 2021)

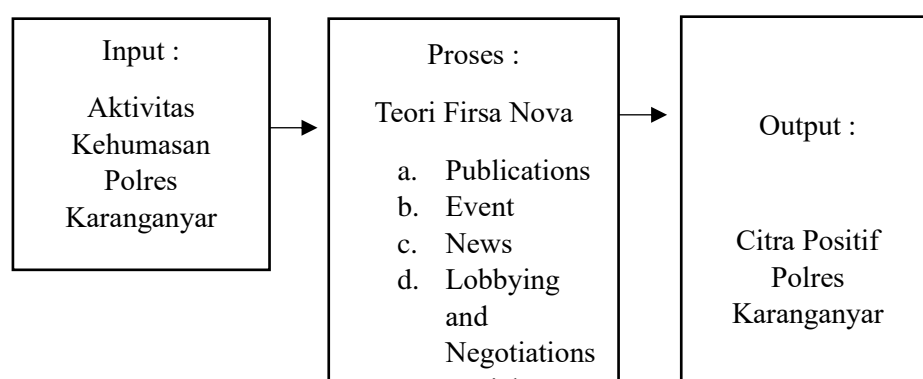
## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gede Prayoga Apriando dengan judul “Strategi Humas Polda Sumsel Terhadap Upaya Mempertahankan Citra Positif Pasca Demonstrasi Mahasiswa Se Sumatera Selatan Pada Tanggal 24 Desember 2019”. Penelitian ini menggunakan metode Teknik analisis deskriptif. Kesimpulan yang di dapat peneliti adalah strategi yang digunakan pihak humas dalam mempertahankan citra Polda Sumatera Selatan yaitu dengan *mengcounter* berita *hoax* dengan menandai sampel *hoax* pada berita yang tidak benar, serta memberitakan berita yang positif tentang Polda Sumatera Selatan, adanya sosialisasi untuk meningkatkan rasa percaya terhadap Polda Sumatera Selatan (Apriyando, 2019).
2. Penelitian dengan judul “Strategi Humas Dalam mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri” oleh Reviani. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas SMK Negeri 4 Kota Jambi dalam meningkatkat citra positif dan apa saja yang diterapkan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa program yang sudah diterapkan Humas SMK Negeri 4 Jambi yaitu ada program rutin dan non rutin. Program rutin diantara lain pembuatan *annual report*, selalu aktif di media sosial,

pembuatan *press release*, komunikasi internal, komunikasi eksternal, media *visit* dan media *gathering*. Untuk program non rutin yaitu, pembuatan iklan layanan masyarakat dan penyediaan tenaga kerja bagi alumni sekolah bagi perusahaan atau *public* yang membutuhkan. Kemudian penulis juga merekomendasikan perlu kajian yang lebih dalam strategi-strategi yang lebih relevan yang harus dilakukan humas sekolah kedepannya khususnya Humas SMK Negeri 4 Jambi yang merupakan jembatan bagi sekolah dalam khalayak atau *public* (Reviani, 2019).

3. Penelitian yang ketiga dari Ayu Oktarina “Strategi Public Relations dalam mempertahankan Citra Positif DPRD Kabupaten Rejang Lebong”. Hasil penelitian ini adalah strategi yang digunakan DPRD Kabupaten Rejang Lebong yaitu merupakan strategi *Employee relations* (Hubungan dengan karyawan) dengan cara komunikasi internal dengan para pegawai yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dan pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif, strategi *Human Relations* (hubungan dengan masyarakat) dengan cara silaturahmi dan tetam menjalin komunikasi dengan masyarakat mengenai aspirasi-aspirasi masyarakat, dan strategi *Press Relations* (Hubungan dengan media) dengan cara mengundang media untuk meliput dan melakukan press di DPRD Kabupaten Lebong (Oktarina, 2019).

### C. Kerangka Berfikir



### **Table 2 Kerangka berfikir**

Dalam bagan diatas adalah upaya Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan Citra Positif. Pada bagan tersebut sasaran input adalah Aktivitas Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra positif yang sudah dibentuk supaya tidak menurun citranya polisi di mata masyarakat akibat masalah yang terjadi oleh oknum polisi diluar Polres Karanganyar Langkah kedua tau proses, disinilah Peran Humas dan Strategi Humas dilakukan agar masalah yang ada diluar Polres Karanganyar tidak mempengaruhi Citra Polres karanganyar dengan menggunakan Firsas Nova yaitu tentang apa saja publikasi yang dibuat oleh Polres karanganyar, kemudian Event apa saja yang dibuat oleh Polres Karnganyar, mampukah membuat berita yang dapat membuat respon positif dari publik, bagaimana publik nantinya memandang perusahaan terhadap segala kegiatan yang dilakukan, bagaimana melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan agar telaksana dengan sangat baik, dan yang terakhir dengan cara Bakti Sosial.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bersifat terbatas pada bahasan untuk mengungkapkan masalah, keadaan, peristiwa secara obyektif, berusaha mengungkapkan fakta yang apa adanya (Nisak, 2018).

Menurut Meolong dalam Prastowo (2014:23) penelitian ini memahami fenomena yang dialami subyek penelitian. Melalui pendekatan kualitatif nantinya akan mendapatkan pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna, kenyataan, dan fakta yang relevan (Muawanah, 2017).

Creswell (2008) metode penelitian kualitatif adalah sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral (Semiawan, 2016).

Adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mencari pengertian yang mendalam dalam suatu gejala, fakta, atau realita. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra positifnya. Dengan begitu penelitian yang dilakukan penelitian adalah penelitian lapangan, dimana peneliti terjun langsung ke suatu lokasi untuk mendapat informasi dan menganalisis Strategi humas yang digunakan.

Disini nantinya peneliti tidak hanya menggambarkan ataupun menjelaskan masalah-masalah yang nantinya akan diteliti saja, tetapi juga akan menganalisis data-data dengan pertanyaan yang diajukan kepada pihak-pihak terkait dalam hal ini adalah Humas Polres Karanganyar, serta meneliti hasil observasi yang diperoleh.

## **B. Waktu Dan Tempat Penelitian**

Adapun lokasi ini akan dilaksanakan di Polres Karanganyar JL. Lawu No. 3, Pendengan, Jungke, Karanganyar. Penelitian akan dilaksanakan kurang lebih satu bulan sampai data yang diinginkan peneliti dapat terpenuhi dengan sempurna. Observasi dan wawancara dilakukan sampai terpenuhinya data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

### **Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2022											Tahun 2023		
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul dan pra peneloitian	■	■												
2	Pengumpulan data			■	■	■	■								
3	Proses bimbingan, revisi, dan Acc Bab 1-3						■	■							
4	Sidang Sempro								■						
5	Penalitian ke Lapangan									■	■				
6	Bimbingan dan Revisi Bab 4-5											■	■	■	
7	Sidang Munaqosah														■

**Table 3 Jadwal Penelitian**

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **a. Subjek penelitian**

Subjek penelitian merupakan sumber daya yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Khoiriyah, 2020).



Menurut Muhajir (1993), dapat didasarkan pada suatu asumsi bahwa subjek merupakan seorang actor dalam tema penelitian yang dilakukan (Semiawan, 2016).

Subjek penelitian ini meliputi Kepala Seksi PDIM (KASUBSI PDIM) yang bertugas bertanggung jawab atas semua kegiatan kehumasan, Seksi Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (SIPDIM) yang memiliki tugas mengumpulkan, mengolah, memproduksi semua dokumentasi kegiatan baik di media online atau media mainstream serta penyebaran informasi digital lainnya, Penerangan masyarakat atau (SIPENMAS) yang memiliki tugas penyelenggaraan penerangan masyarakat dalam mendukung penyampaian informasi baik internal maupun eksternal masyarakat.

#### b. Objek Penelitian

Menurut Spradley merupakan social situation atau situasi sosial yang memiliki tiga elemen, diantaranya tempat (place), pelaku (actor), dan aktivitas, yang melakukan interaksi secara sinergis (Semiawan, 2016).

Menurut Sigiyono, (2007:50) objek penelitian di penelitian kualitatif adalah bukan semata-mata terpatok pada masalah situasi sosial, tapi juga bisa berupa peristiwa alam, tumbuh-tumbuhan, Binatang, kendaraan, dan sejenisnya.

Sedangkan yang menjadi Objek dari penelitian ini adalah aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan Humas Polres Karanganyar.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan poin penting dalam sebuah penelitian, karena utamanya dalam penelitian adalah bagaimana kita mengumpulkan data

yang nantinya akan membantu dalam sebuah penelitian menurut Sygiyono (Prastowo, 2014:208) Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti adalah melalui wawancara dan dokumentasi.. Dalam penelitian kualitatif biasanya menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data yaitu :

#### 1. Wawancara

Dalam buku edisi revisi Lexy J. Moloeng dijelaskan bahwa wawancara adalah percakapan yang mempunyai maksud tertentu, percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan, dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Meleong 2001).

Wawancara adalah Teknik yang sudah sering digunakan dalam mengumpulkan sebuah data. Wawancara sendiri adalah proses komunikasi dengan seorang yang dianggap informan yang nantinya akan mendapatkan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti. Wawancara sangat berguna untuk mengumpulkan data dari orang pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui sumber lain (Reviani, 2019)

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi atau data-data mengenai strategi yang digunakan oleh Polres Karanganyar dalam mempertahankan Citra Positif.

#### 2. Dokumentasi

Sugiono (2013:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah terlewat atau berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang (Muawanah, 2017).

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

#### **E. Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif biasanya data diperoleh melalui triangulasi. Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain untuk mengecek dan membandingkan data tersebut (Muawanah, 2017).

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber Sugiyono (2015:373) bahwa triangulasi dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber melalui wawancara, sedangkan triangulasi Teknik adalah pengecekan dan membandingkan kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda yaitu dengan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Nisak, 2018).

#### **F. Teknis Analisis Data**

Analisis data merupakan sebuah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan Menyusun data menggunakan kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun pola, memilah data yang

penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.

Data kualitatif menurut Pohan adalah merupakan sebuah bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena meliputi keterangan verbal ( kalimat & kata ). Analisis data pada penelitian kualitatif pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu (Muawanah, 2017).

Miles & Huberman berpendapat bahwa analisis data yaitu aktivitas dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus secara tuntas (Muawanah, 2017).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis interaktif menurut Milen dan Huberman. Dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan kemungkinan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data yaitu menyederhanakan memilih hal-hal pokok, berfokus pada hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu. Maka dari itu data yang diperoleh dan direduksi akan mempermudah dalam mengumpulkan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian data

Data yang sudah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif. Kemudian data yang akan disajikan selanjutnya dipilih, kemudian diambil data yang pokok dan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan peneliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah mengumpulkan seluruh data yang didapat kemudian bandingkan data satu dengan yang lain sehingga nantinya akan lebih mudah dalam penarikan kesimpulan (Nisak, 2018).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **a. Profil Polres Karanganyar**

Kepolisian Resort Karanganyar atau Polres Karanganyar merupakan satuan kerja Polri di wilayah Polres Kabupaten Karanganyar. Polres yang beralamatkan di Jalan Lawu No. 3 Karanganyar mempunyai tugas utama dalam memelihara keamanan, ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya. Total wilayah hukum Polres Karanganyar yang memiliki luas 800,200 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 17 kecamatan dan 177 kelurahan. Jenis pelayanan kepolisian yang disediakan oleh Polres Karanganyar antara lain SPKT, layanan SIM, Layanan pengawalan jalan, layanan ijin keramaian, dan layanan SKCK (Kusumawati, 2017).

Polres Karanganyar dipimpin oleh Seorang berpangkat AKBP atau Ajudan Kominsaris Besar Polisi. Kepala Kepolisian Jerrold Hendra Yosef Kumontoy., S.I.K., M.Si. yang baru mengemban tugas sebagai Kapolres Karangannya pada Januari 2023.

Batas wilayah hukum Polres Karanganyar yaitu timur berbatasan dengan Kabupaten Magetan, utara berbatasan dengan Kabupaten Sragen, selatan berbatasan dengan Kabupaten Wonogiri, dan Sukoharjo, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Boyolali dan Kotamadya Surakarta (Polres Boyolali dan Polresta Surakarta).

Pada tanggal 29 September 1945, berdasarkan maklumat pemerintah Raden Said Soekamto diangkat menjadi Kepala Kepolisian Pusat. Bersama dengan itu, seiring terbentuknya pemerintahan daerah dengan spontan dibentuk pula kepolisan di daerah setingkat kabupaten. Tanggal 1 Juni 1946 dibentuklah Jawatan Kepolisian Negara berdasarkan pentapan pemerintah No. 11/SD. Sebenarnya berdirinya Kepolisian Resor Karanganyar dimulai sejak Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945, saat itu kepolisan setempat secara spontan menjadi Kepolisian Republik Indonesia. Ditunjuk sebagai kepala polisis Kabupaten Karanganyar yang pertama kali adalah Inspektur Polisi II Sastro Poerdjo, menjabat mulai tahun 1945 sampai dengan tahun 1947.

Jajaran Polres Karanganyar Meliputi :

1. Polsek Tasikmadu
2. Polsek Jaten
3. Polsek Kebakkramat

4. Polsek Mojogedang
5. Polsek Karangpandan
6. Polsek Matesih
7. Polsek Tawangmangu
8. Polsek Kerjo
9. Polsek Jenawi
10. Polsek Ngargoyoso
11. Polsek Jumapolo
12. Polsek Jumentono
13. Polsek Jatipuro
14. Polsek Jatiyoso
15. Polsek Colomadu
16. Polsek Gondangrejo

**b. Visi, Nilai, Misi dan Tujuan Polres Karanganyar**

a) Visi Polres Karanganyar

“Meningkatkan Dialog & Silaturahmi Dengan Seluruh  
Komponen Masyarakat Guna Mewujudkan Sinergitas &  
Kemitraan Dalam Menciptakan Kamtibmas yang Mantap”

b) Misi Polres Karanganyar

1. Meningkatkan giat dialog dan silaturahmi dengan seluruh  
komponen masyarakat yang ada di Kabupaten Karanganyar.

2. Meningkatkan hubungan saling menghargai, mendukung, dan bersinergi dengan TNI, Toga, Tomas, Toda, Instansi pemerintah/swasta, dan media massa/elektronik.
3. Mengubah *mind set* dan memperbaiki mental anggota agar tidak menjadi orang yang selalu dilayani.
4. Mengelola SDM dan mempersiapkan mental personil Polres Karanganyar secara professional agar siap menerima saran dan kritik serta perubahan masyarakat melalui Pendidikan dan pelatihan sehingga dapat mewujudkan keamanan dan mendukung kinerja personil guna mencapai kesejahteraan masyarakat termasuk kesejahteraan anggota.
5. Menggiatkan peran serta personil Polres karanganyar di lingkungan tempat tinggal masing-masing,
6. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang ber-Bhineka Tunggal ika.
7. Melakukan upaya-upaya pembinaan potensi masyarakat melalui pembinaan redawan. Pembinaan siskamswakarsa, pembinaan dan penyuluhan ketertiban, serta pemberdayaan Bhabinkamtibmas dan Da'I Kamtibmas di lingkungan masyarakat, dengan kemmitraan dan bersinergi sehingga tercipta kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat.



8. Menggiatkan kegiatan seminar/sarasehan dengan seluruh komponen guna mencari solusi terhadap permasalahan yang terjadi di dalam masyarakat melalui Forum Komunikasi.
9. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta rasa aman dan bebas dari gangguan fisik dan psikis.
10. Meminimalisir dan mengurangi simpul kemacetan pada jam-jam sibuk atau saat kegiatan-kegiatan tertentu, dengan penempatan anggota Polres Karanganyar di titik simpul dan lokasi kemacetan untuk melakukan pengaturan lalin dan skala prioritas terhadap kendaraan.
11. Menggunakan penyidikan secara ilmiah dan *responsibility* dalam melakukan penyidikan di TKP.
12. Menerapkan system “*Reward*” dan “*Punishment*” secara adil, tegas, dan konsisten kepada setiap personil Polres karanganyar.

c) Nilai-nilai Polres Karanganyar

1. Terbina untuk hubungan harmonis dan kemitraan antara personil Polres Karanganyar dengan masyarakat Kabupaten Karanganyar.
2. Unsur komponen masyarakat (pemerintah, toga, dan Polres karanganyar) berdiri sama tonggi, duduk sama

rendah, serta senantiasa menjaga dan mewujudkan kamtibmas dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan HAM.

3. Menjauhkan kesan eksklusif dan penguasa pada diri personil POLres Karanganyar.
4. Segala informasi dapat dengan mudah dan cepat dilaporkan masyarakat kepada personil Polres Karanganyar.
5. Masyarakat merasa aman dan bebas dari gangguan fisik maupun psikis dalam beraktifitas sehari-hari.
6. Polres Karanganyar akan semakin mudah dalam melaksanakan tugas mewujudkan kamtibmas di Kabupaten Karanganyar.

### **c. Struktur Organisasi Polres Karanganyar**

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan disetiap bagian yang terdapat pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi adalah gambaran pemisalahan kegiatan pekerjaan antara suatu bagian dengan bagian lain bagaimana hubungan, aktivitas, dan fungsi yang tentunya ada batasnya masing-masing. Suatu truktur organisasi yang baik harus dijelaskan wewenang siapa melapor kepada siapa, maka nantinya ada satu pertanggung jawaban apa yang harusnya yang akan dikerjakan.

Dalam struktur organisasi di Polda, bidang humas atau disingkat bidhumas adalah suatu unsur pelaksanaan staf khusus. Polres yang berada dibawah dan bertanggung jawab terhadap Kapolres, dalam melaksanakan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres. Tugas humas dalam kesehariannya adalah melakukan edukasi kepada masyarakat dan melaksanakan segala bentuk hubungan masyarakat dalam lingkungan Polres.

Menjadi bagian humas Polri tidak mudah karena pihaknya dituntut untuk memahami segala pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh fungsi POLRI. Namun dalam Polres Karanganyar untuk bagian KASIHUMAS atau Kepala pimpinan bagian humas masih kosong namun ada bagian KASUBSI PIDM ini untuk di Polres Karanganyar tugasnya hampir sama dengan KASIHUMAS pada umumnya.



#### **d. *Job Description* Humas Polres Karanganyar**

Sesuai dengan Perpol No. 2 Tahun 2021 Pasal 21 yaitu tugas Seksi Hubungan masyarakat ( Humas ) sebagaimana dalam pasal 6 ayat (3) huruf g, bertugas melaksanakan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan Polres agar dapat diakses oleh masyarakat

Pada umumnya, pembagian kerja di suatu humas di kepolisian atau Polres Karanganyar, mulai dari Kasubsi PIDM atau biasa disebut dengan Subseksi Pengolahan Informasi dan Dokumentasi sampai staff lainnya di bagian Humas Polres Karanganyar yang tentu saja sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan Pasal 6 ayat (3) huruf g yang bertugas melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi , penyajian data, dan dokumentasi segala kegiatan yang dilakukan Polres kemudian dapat diakses oleh semua masyarakat.

Untuk Polres Karanganyar sendiri dipimpin oleh seorang Kepala Seksi Humas tau juga bisa disebut dengan Kasubsi PDIM . Kemudian bagian mengolah, menyajikan, dan memproduksi dan mengkoordinir semuanya yaitu bagian KASUBSI PIDM. Mengadakan adanya penerangan pada masyarakat yaitu tugas KASUBSI PENMAS

## **B. Sajian Data**

### **a. Strategi Humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif**

Peneliti telah melakukan penelitian dengan wawancara dan data sekunder dari pihak Humas Polres Karanganyar dalam melakukan upaya untuk mempertahankan citra positif Kabupaten Karanganyar. Pihak Humas Polres Karanganyar melakukan beberapa upaya dalam mempertahankan citra.

Fakta dilapangan yaitu tentang komentar yang mempertanyakan kerja Polres Karanganyar dalam menangani sebuah kasus, kemudian adanya survei mengenai pelayanan dan kinerja di jajaran institusi Polri yang memberikan hasil masih jauh dibawah 2 Polres lainnya yang sama-sama masi termasuk dalam karesidenan Surakarta. Ditambah kemudian adanya kasus-kasus besar seperti Ferdi Sambo dan Teddy Minahasa petinggi-petinggi Polri yang memiliki kasus yang sangat serius. Hal tersebut berdampak terhadap citra Polres Karanganyar.

Keraguan masyarakat untuk memberikan kepercayaan sepenuhnya dalam hal keamanan dan kenyamanan pelayanan terhadap Polres Karanganyar salah satu bentuk respon masyarakat terhadap hal-hal tersebut.

Mengetahui hal tersebut, Humas Polres Karanganyar tetap bekerja dengan sangat maksimal dan menjadikan masalah tersebut sebagai pemacu semangat dalam melaksanakan tugas dan program kerja yang telah dibuat. Humas mulai Menyusun Strategi untuk mempertahankan citra Positif Polres Karanganyar.

Dari keresahan, aduan, laporan-laporan yang merujuk ke persepsi masyarakat yang kurang baik ditujukan kepada Polres Karanganyar dilihat dari komentar yang ada di sosial media, dan juga kejadian yang menimpa kepolisian dalam hal yang merujuk ke hal negatif.. Maka bagaimana humas Polres Karanganyar dalam mengupayakan tetap mempertahankan citra Positif di masyarakat.

a. Strategi Humas kepada pihak internal

Pihak internal yang dimaksud adalah anggota Polres Karanganyar. Strategi untuk pihak internal yang dilakukan adalah selalu mendapatkan pembinaan dan pengorganisasian segala kegiatan yang akan dilakukan baik di dalam lingkungan Polres Karanganyar maupun diluar lingkungan Polres Karanganyar. Seperti tidak menimbulkan masalah saat melakukan tugas di luar dan tetap melakukan kerja sesuai peraturan yang ada, supaya tetap terjaga citra baik Polres Karanganyar.

Humas Polres Karanganyar dalam hal ini melakukan beberapa strategi yang mengarah kepada pihak internal dan eksternal. Strategi Humas yang dilakukan untuk pihak Internal yang meliputi seluruh anggota Polres Karanganyar adalah melakukan pembinaan dan pengorganisasian segala kegiatan atau upaya dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan tidak menimbulkan suatu masalah agar tetap membentuk citra yang baik di masyarakat. ( Wawancara dengan Bripka Nugraha Indra Kumara, S.H. Kasubsidi PIDM 2 November 2022)

Misalkan melakukan apel pagi dan melakukan pengecekan administrasi para personil sebagai Langkah agar setiap personil tertib, disiplin saat menjalankan tugas, tidak hanya pengecekan administrasi tetapi juga menyampaikan pentingnya keselamatan dalam berlalu lintas dan selalu memperhatikan kondisi saat berkendara.

Kemudian pembinaan mengenai pemahaman HAM yang bertujuan memberikan edukasi kepada seluruh anggota setiap melaksanakan tugas harus tetap menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.



**Gambar 1. 7 Kegiatan Apel Pagi**



**Gambar 1. 8 Penegarahan tentang kegiatan yang akan dilakukan**



b. Strategi kepada pihak Eksternal

Strategi eksternal Humas Polres Karanganyar yaitu meliputi masyarakat maupun pihak luar yang bekerja sama dengan Polres Karanganyar. Strategi eksternal yang dilakukan adalah berupa kegiatan program yang telah disetujui oleh Kapolres Karanganyar yang akan dilaksanakan oleh Humas Polres Karanganyar berupa kegiatan seperti sosialisasi langsung ke masyarakat, kemudian melaksanakan kegiatan operasi kendaraan, melakukan kegiatan sosial kemasyarakatan, dan bekerja sama dengan pihak luar seperti wartawan/pers dalam mengadakan konferensi pers dan mengeluarkan informasi atau berita.

Kemudahan untuk pihak eksternal yaitu meliputi masyarakat. Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra dalam pihak eksternal yaitu melakukan edukasi-edukasi terhadap pelajar, melakukan bakti sosial, kegiatan Kesehatan, dan operasi kendaraan. Kegiatan tersebut tentu saja untuk membantu masyarakat agar selalu menjalin hubungan yang baik dan tetap membentuk citra yang positif untuk Polres Karanganyar (Wawancara dengan Bripka Sakti Seksi penerangan Masyarakat 2 November 2022).

Contoh kegiatan yang dilakukan untuk pihak eksternal adalah seperti melakukan edukasi tertib lalu lintas kepada pelajar di Karanganyar, membantu masyarakat yang membutuhkan dengan cara bakti sosial, kemudian memberikan vaksinasi pada masa pandemi kemarin, dan melakukan operasi Candi untuk menertipkan para pengendara.



**Gambar 1. 9 Sosialisasi dengan siswa siswi tentang keamanan berkendara dan lalu lintas.**

Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra positif juga melakukan kerja sama dengan pihak luar seperti, lembaga pemerintahan, komunitas media sosial, dan awak media/ wartawan. Hal ini dilakukan untuk saling berbagi informasi, menyamakan persepsi, dan mempermudah dalam menyampaikan informasi. Kemudian ada juga kerjasama antara Polres Karanganyar dengan Kodim 0727 Karanganyar dalam beberapa kegiatan dalam hal pengamanan suatu kegiatan.

Tidak hanya dengan pers/wartawan Humas Karanganyar juga bekerja sama dengan aparat-aparat lainnya dalam hal pengamanan jika ada kegiatan besar yang sedang berlangsung. Misalnya dengan TNI yang ada di koramil-koramil terdekat melakukan pengamanan saat ada acara konser musik di Karanganyar (Wawancara dengan Bripka Sakti Seksi Penerangan Masyarakat 2 November 2022).

Pendekatan dengan pihak eksternal juga dengan cara melakukan kegiatan sosial kemasyarakatan seperti, bakti sosial, kemudian adanya kegiatan Kesehatan vaksinasi pada masa pandemic covid-19 kemarin.

### c. Pengoptimalan dalam penggunaan Sosial Media

Seluruh kegiatan humas dalam upaya Mempertahankan Citra positif akan di dokumentasikan sebagai arsip dan akan dipublikasikan melalui *platform online*, dan cetak. *Platform online* yang dimiliki Polres Karanganyar yaitu *Instagram, Twitter, facebook*, dan *website* resmi yang dimiliki Polres Karanganyar. Dengan mengikuti perkembangan teknologi maka cara pempublikasian lebih mudah dan efisien menggunakan media online. Hal ini juga menjadi salah satu fokus utama dalam pembentukan citra yaitu melalui sosial media.

Humas Polres Karanganyar sangat mengoptimalkan penyebaran informasi melalui media sosial salah satunya Instagram. Melihat perubahan zaman dan semua serba digitalisasi ini sebagai cara termudah untuk membentuk citra Polres Karanganyar, salah satunya yaitu untuk memberikan informasi apa saja kegiatan yang dilakukan Polres Karanganyar serta informasi mengenai Polres Karanganyar. (Wawancara dengan Briptu Kiki Rahmawati Seksi Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (SIPDIM)).

Menjadi seorang humas juga harus tetap menjalin sinergi atau hubungan yang baik dengan masyarakat. Misalkan, tetap berusaha semaksimal mungkin dalam mengatasi kritik-kritik dari masyarakat dan aduan-aduan yang dibuat masyarakat terhadap Polres Karanganyar.

Humas Polres Karanganyar juga mengupayakan hal tersebut dengan membuat layanan informasi dan aduan melalui media sosial, nomor Hotline layanan aduan, dan Nomor telepon yang digunakan khusus oleh Kapolres Karanganyar dan Kapolsek Jajaran Polres Karanganyar sebagai media untuk menyampaikan kritik dan saran kepada Polres Karanganyar ( Wawancara dengan Briptu Sakti Seksi Penerangan Masyarakat).

Kritik, saran, dan aduan dari masyarakat nantinya akan diterima kemudian dikompilir dalam bentuk laporan yang nantinya akan disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan Analisa dan evaluasi sehingga segera diperbaiki apa yang

mendjadi kritik dan saran dari masyarakat, dan untuk aduan maka perlu adanya peneyelidikan terlebih dahulu agar mendalami laporan yang diajukan oleh petugas yang memiliki kewenangan tersebut.



**Gambar 1. 10 Layanan Call Center dan pengaduan secara online**

Dalam hal mempertahankan citra positif suatu lembaga tentu saja ada kendala yang dihadapi dan apa yang dilakukan dalam mengatasi hal tersebut. Untuk Polres Karanganyar sendiri kendala yang dihadapi dalam mempertahankan citra positif yaitu:

Saat oknum yang melakukan pelanggaran, walaupun hanya satu orang tetapi bisa merusak citra Polri secara umum. Serta banyaknya netizen yang membuat narasi yang belum dikonfirmasi kebenarannya oleh pihak kepolisian tetapi sudah disebarluaskan. Dari kendala di atas maka pihak Polres Karanganyar sendiri memberikan jawaban untuk mengatasi kendala tersebut. Untuk pihak internal, selalu berkoordinasi dengan Si Propam dan pimpinan untuk selalu melakukan pembinaan kepada anggota agar tidak membuat pelanggaran sekecil apapun. Humas Polres Karanganyar juga selalu memantau media sosial apabila menemukan konten *negative* terkait dengan Polri, sehingga dapat segera dilaksanakan tindakan atau konfirmasi

terkait dengan berita atau konten *negative* tersebut. ( Wawancara dengan Bripta Sakti, Seksi Penerangan Masyarakat ).

Dalam menunjang kerja yang baik oleh Humas Polres Karanganyar diberikan fasilitas yang mendukung. Untuk kantor Humas Karanganyar berisi fasilitas 2 Komputer, kemudian 1 Notebook, 2 Kamera untuk mendokumentasikan segala kegiatan yang dilakukan, 1 AC, dan ada 1 televisi. Fasilitas tersebut untuk mempermudah dalam bekerja dan membuat program-program kerja untuk mempertanankan citra Polres Karanganyar berjalan dengan sangat baik. Kemudian setelah adanya penelitian secara langsung dan wawancara dengan Humas di Polres Karanganyar, untuk anggota yang di tugaskan dalam bagian Humas hanya terdiri dari 3 orang saja yang meliputi Kasubsi PDIM, bagian Seksi Pengolahan Informasi dan Dokumentasi, dan Penerangan Masyarakat.

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Polres Karanganyar kemudian di analisis dengan teori Humas bauran oleh Firsya Nova sebagai Strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra Positif. Berikut penjelasan mengenai Strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra Positif. Ditinjau dari Fakta dilapangan yaitu tentang komentar yang mempertanyakan kerja Polres Karanganyar dalam menangani sebuah kasus, kemudian adanya survei mengenai pelayanan dan kinerja di jajaran institusi Polri yang memberikan hasil masih jauh dibawah 2 Polres lainnya yang sama-sama masi termasuk dalam karesidenan Surakarta. Ditambah kemudian adanya kasus-kasus besar seperti Ferdi Sambo dan Teddy Minahasa petinggi-petinggi Polri yang memiliki kasus yang sangat serius. Hal tersebut berdampak terhadap citra Polres

Karanganyar. Keraguan masyarakat untuk memberikan kepercayaan sepenuhnya dalam hal keamanan dan kenyamanan pelayanan terhadap Polres Karanganyar salah satu bentuk respon masyarakat terhadap hal-hal tersebut. yang pertama yaitu :

a. *Publications*

*Publications* menurut Firsya Nova adalah cara menyebarkan informasi melalui berbagai macam media tentang aktivitas atau kegiatan yang sedang di rencanakan maupun yang sudah terlaksana. Humas memiliki tugas untuk menciptakan suatu berita untuk mempublikasikannya melalui kerja sama dengan pihak pers/wartawan, atau bisa juga dengan cara mengunggah di sosial media yang dimiliki lembaga, dengan tujuan menciptakan suatu citra dilembaga.

Fakta dilapangan yaitu Humas Polres Karanganyar mengupayakan untuk semaksimal mungkin dalam menyebarkan dan mempublikasikan informasi melalui sosial media yang dimiliki dan selalu memantau sosial media supaya apabila terdapat penyebaran informasi yang dirasa kurang tepat maka langsung dilakukan tindakan ataupun konfirmasi kebenaran. Publikasi di sosial media juga salah satu poin yang di utamakan dalam penyebaran info mengenai kagiatan-kegiatan Polres Karanganyar dalam hal pembentukan citra. Menerima aduan secara online melalui sosial media dan melalui call center yang sudah disediakan oleh Humas Polres Karanganyar. Bahkan baru-baru ini Humas Polres Karanganyar memebrikan informasi melalui akun Instagram yang dimiliki Polres Karanganyar yaitu tentang call center yang langsung bisa langsung melakukan aduan atau kritikan terhadap Polres Karanganyar langsung kepada Kapolres Karanganyar.



**Gambar 1. 11 Kegiatan pengeditan dan publikasi ke sosial media**

b. *Event*

Event memiliki tujuan untuk memperkenalkan produk ataupun layanan yang dimiliki oleh lembaga. Dengan cara mendekati diri ke publik, dan menjauhkan diri dari opini publik yang kurang baik.

Fakta dilapangan setelah melakukan penelitian langsung yaitu lebih ke kegiatan rutin bukan event yaitu melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat kepada masyarakat menerima keluhan kesah masyarakat secara langsung, dan juga upaya-upaya menunjang dalam hal pembentukan citra yaitu mengupayakan adanya patroli atau operasi kendaraan bermotor yang memiliki knalpot wor atau kendaraan tidak standar pabrik dan mengganggu masyarakat. Hal itu sangat diupayakan oleh Polres Karanganyar. Walaupun hal ini lebih condong ke kegiatan rutin bukan event.





**Gambar 1. 12 Sosialisasi ke masyarakat dan mendengarkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan maupun hal lain.**



**Gambar 1. 13 Kegiatan Operasi Kendaraan**

**c. News**

.*News* disini bukan hanya sebuah berita tetapi juga dalam bentuk *press release*, rencana kerja ataupun *bulletin* dalam upaya pembentukan citra. Sebagai informasi mengenai news atau berita memang diunggah di website resmi karanganyar. Namun



untuk seperti press release, bulletin, dan program kerja tidak ada di website Polres Karanganyar.

Maka dalam hal ini menurut penelitian yang telah dilaksanakan, untuk hal *news* ini Humas Polres Karanganyar bekerjasama langsung dengan para wartawan/pers dalam menyampaikan informasi. Informasi mengenai kasus yang di tangani oleh Polres Karanganyar yaitu dengan press konferens dan mengundang wartawan dalam membuat sebuah berita dan di infokan kepada masyarakat luas. Polres Karanganyar juga memiliki *platform* web resmi yang dimiliki disitu juga terdapa publikasi berita mengenai kegiatan maupun berita mengenai Polres Karanganyar.

#### d. *Lobbying and Negotiation*

Dalam hal ini humas harus pintar dalam hal melalui pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat dibutuhkan. Tujuannya untuk mencapai kesepakatan dan memperoleh dukungan dari individu dan lembaga yang berpengaruh demi kelangsungan suatu lembaga. Hal ini meliputi pihak internal dan pihak eksternal.

Polres Karanganyar dalam hal ini tentu saja sudah banyak bekerja sama dengan pihak eksternal, namun bukan *Lobbying and negotiation* karenel istilah itu biasa digunakan oleh suatu perusahaan. Untuk lembaga seperti kepolisian lebih familiar dengan kata kerja sama. Humas Polres Karanganyar tentu saja dalam hal ini sudah bayak bekerja sama dengan pihak eksternal seperti TNI, kemudian wartawan/ pers, atau humas lembaga pemerintahan lainnya.



**Gambar 1. 14 Bekerja sama dengan para wartawan**

e. *Social Responsibility*

Memiliki tanggung jawab sosial, menunjukkan bahwa lembaga memiliki kepedulian terhadap masyarakat, tujuannya untuk meningkatkan citra meningkat. Dalam hal ini adalah cukup penting yaitu nantinya tidak hanya menguntungkan Lembaga saja tetapi juga menguntungkan masyarakat sekitar.

Untuk hal ini mungkin Polres Karanganyar lebih ke kegiatan bakti sosial biasa. Karena istilah Social Responsibility ini biasa digunakan oleh suatu perusahaan. Humas Polres Karanganyar dalam upaya pembentukan citra hal satu ini sangat membantu. Contoh kegiatan bakti sosial yang dilakukan adalah membantu masyarakat yang membutuhkan, kemudian dengan melalui kegiatan Kesehatan seperti melakukan kegiatan vaksinasi gratis saat covid kemarin, kemudian bantuan terhadap korban longgsor yang terjadi di Tawangmangu. Hal-hal

tersebut tentu saja bisa membantu dalam pembentukan ctra positif di Polres Karanganyar.



Gambar 1. 15 Kegiatan Bakti sosial untuk yang membutuhkan.



Gambar 1. 16 Kegiatan Vaksinasi Covid 19

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap Strategi Humas Polres Karanganyar dalam Mempertahankan Citra Positif Di Bidang Pelayanan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah selesai dilakukan maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Humas yang dilakukan oleh Humas Polres Karanganyar adalah dengan melibatkan pihak Intenal seperti anggota Polres Karanganyar seperti penegaraan ataupun pengorganisasian dalam melakukan segala kegiatan.
2. Pihak eksternal yaitu masyarakat seperti melakukan sosialisasi langsung, operasi kendaraan, kegiatan sosial kemasyarakatan dan pihak yang bekerja sama dengan Polres Karanganyar seperti wartawan/pers dalam menyampaikan informasi maupun berita, TNI dalam pengamanan suatu kegiatan.
3. Pengoptimalan penggunaan sosial media dalam menyampaikan informasi maupun dalam mempertahankan citra. Seperti memantau selalu sosial media, kemudian membuat layanan aduan langsung dengan Kapolres Karanganyar.

## **B. Saran**

### **1. Akademis**

Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada poeneliti selanjutnya supaya meneliti lebih jauh mengenai strategi lain dan tidak hanya menjadi citra tetapi juga citra pasca terjadinya suatu kasus.

### **2. Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk Humas Polres Karanganyar. Program-program yang dilakukan ditak hanya untuk formalitas tetapi juga guna untuk memajukan dan meningkatkan citra postif Polres Karanganyar.

Citra suatu lembaga bisa hilang tiba-tiba jika suatu kelalaian atau kesalahan secara tiba-tiba, maka dari itu perlu adanya evaluasi untuk meperbaiki jika ada permasalahan secara mendadak atau tidak terduga, kemudian lembaga secara cepat mengabil keputusan dalam menanganinya. Tidak hanya pihak humas yang memiliki kewajiban tetapi seluruh anggota Polres Karanganyar (pihak internal) juga memiliki tanggung jawab terhadap reputasi lembaga tersebut yaitu Polres Karanganyar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfiani, Dhita Liana. 2022. "Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat." *JIMSIPOL 2*: 1–13.
- Apriyanto, gede prayoga. 2019. 8 "Strategi Humas Polda Sumsel Terhadap Upaya Mempertahankan Citra Positif Pasca Demonstrasi Mahasiswa Se Sumatera Pada Tanggal 24 September 2019." Universitas Sriwijaya.
- Ari, F X, and Agung Prastowo. 2020. "Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah." 5(1): 17–37.
- Fantini, Endah, Ade Suryana, Antoni Ludfi Arifin, and Eric Hermawan. 2022. "Humas Dan Keprotokolan." *Yayasan Pendidikan Cendikia Muslim*: 1–11.  
[https://www.google.co.id/books/edition/HUMAS\\_KEPROTOKOLAN/kdlbEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/HUMAS_KEPROTOKOLAN/kdlbEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1) (June 18, 2022).
- Humas Polres. 2021. "Kasat Lantas Polres Karanganyar Terima Penghargaan Kampung Tertib Lalu-Lintas Tingkat Polda Jateng." *polres.karanganyar.go.id*.  
<https://polres.karanganyarkab.go.id/2021/12/kasat-lantas-polres-karanganyar-terima-penghargaan-kampung-tertib-lalu-lintas-tingkat-polda-jateng/> (June 12, 2022).
- Indahingwati, Asmara. 2019. "Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia". CV. Jakad Media Publishing.
- Indonesia, Republik. 2002. 1999 Kepolisian Negara Republik Indonesia *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Juliansyah, Eris. 2017. "STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PERUSAHAAN." 3(2): 19–37.
- Kusumastuti, Firda. 2002. "Dasar-Dasar Humas." In Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 37.
- Kusumastuti, Firda. 2021. "Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat". Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Morisan. 2008. "Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional." In Jakarta: Prenada Media Group, 188–89.
- Muawanah, Zaqiyah. 2017. "Strategi Humas Kabupaten Karanganyar Dalam Upaya Pengembalian Citra Positif (Studi Kasus GLA Dan BKK Di Kabupaten Karanganyar)." IAIN Surakarta.
- Nisak, Siti Hoirun. 2018. "Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Di Polda DIY." Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Bagaimana Strategi PR Menghadapi Krisis, Membangun Citra Dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- okezone.com. 2022. "Hadiri Rakernis Divhumas Polri, Kabidhumas Polda Jateng Sabet Empat Penghargaan Bergengsi." *www.okezone.com*.  
<https://nasional.okezone.com/read/2022/03/25/337/2567803/hadiri-rakernis-divhumas-polri-kabidhumas-polda-jateng-sabet-empat-penghargaan-bergengsi> (June 15, 2022).
- Oktarina, A. 2019. "Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Positif Dprd Kabupaten Rejang Lebong."
- Oktavianti. 2019. "Peran Humas Polres Metro Jakarta Selatan Dalam Mempertahankan Citra Polisi Melalui Instagram" : 1–9.
- Oliver, Sandera. 2006. "Public Relations Strategy." In PT. Gelora Angkasa Pratama.
- Polres, Lampiran I I. 2021. "Perpol Nomor 2 Tahun 2021 SOTK Pada Tingkat Polres Dan Polsek."
- Reviani. 2019. Repository.Uinjambi.Ac.Id "Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri."
- Ridend, Ropi. 2021. "Strategi Komunikasi Dalam Membentuk Citra." : 6.
- Rinaldi, Wahyu. 2020. 5 SELL Journal "Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo. Univeristas Islan Negeri Sulthan Thaha Saifuddin."
- Ruzaimah, Cut Desi. 2018. "Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi."
- Santoso, Bangun, and Welly Hidayat. 2020. "Ombudsman: Layanan Call Center Penegak Hukum Di Indonesia Buruk." *www.suara.com*.  
<https://www.suara.com/news/2020/04/21/151129/ombudsman-layanan-call-center-penegak-hukum-di-indonesia-buruk> (June 15, 2022).
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Setiadi, NR. 2016. "Strategi Humas Dalam Mengubah Citra Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Riau."
- Sularso, Aji. 2015. *Komunika Warta Ilmiah Populer Komunikasi Dalam Pembangunan*. LIPI Press.
- Suryarandika, Rizky. 2022. "IPW: Oknum Polisi Pelaku Penganiayaan Di Yogyakarta Pantas Dipecat." *Republika.co.id*. <https://republika.co.id/amp/rd7fvd384> (June 10, 2022).
- Tendean S. Cristian. 2013. "Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado." *Acta Diurna* II(4): 1–16.

Wardoyo, Puspo. 2019. "Survei Kinerja Polri 2018, Polres Karanganyar Masuk 40 Besar Nasional Indeks Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat." *joglosemarnews.com*. <https://joglosemarnews.com/2019/02/survei-kinerja-polri-2018-polres-karanganyar-masuk-40-besar-nasional-indeks-kepuasan-dan-kepercayaan-masyarakat/2/> (June 12, 2022).

## **LAMPIRAN**

### **INTERVIEW GUIDE**



Narasumber : Bripka Indra Selaku Kasubsi PIDM Polres Karanganyar

Tanggal : 7 November 2022

Tempat : Polres Karanganyar

**1. Apa Humas dalam sebuah Lembaga Kepolisian, khususnya Polres Karanganyar ?**

Lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan bagaiman di Polres Karanganyar yang mempunyai peran terhadap citra Polres Karanganyar tetap terjaga dengan baik dan positif di masyarakat.

**2. Apakah komunikasi antara individu antar bidang di Polres karanganya sudah terjalin dengan baik ?**

Ya sudah terjalin dengan baik,

**3. Bentuk media apa saja yang digunakan dalam menyampaikan informasi baik internal maupun eksternal Lembaga ?**

Media yang digunakan adalah media online, media sosial, dan media cetak.

**4. Adakah hambatan atau kendala dalam menyampaikan informasi kepada pihak internal Lembaga?**

Tidak ada, karena untuk pihak internal lebih mudah dalam menyampaikan informasi yaitu melalui media chat grup yaitu whatsapp, maupun kegiatan apel pagi.

**5. Siapa saja yang menjalin hubungan baik dengan Polres Karanganyar ?**

Kita bekerjasama dengan awak media, para humas instansi lainnya, kemudian seperti TNI dalam hal pengamanan.

**6. Upaya apa saja yang dilakukan Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra Positif ?**

Untuk pihak eksternal selalu melakukan edukasi atau pembelajaran kepada masyarakat atau pelajar di Karanganyar edukasi-edukasi untuk selalu menyaring berita yang didapat apakah kebenarannya sudah dijamin. Kemudian edukasi juga terkait masalah keamanan berkendara kepada pelajar yang ada di Karanganyar. Dan untuk pihak internal kita lebih banyak melakukan pengarahan dan edukasi juga tentang hal yang seharusnya tidak dilakukan oleh anggota kepolisian yang nantinya mengakibatkan citra yang kurang baik.

**7. Apa hambatan atau kendala yang dihadapi dalam menyampaikan informasi dan dalam upaya mempertahankan citra ?**

Masih banyak masyarakat yang mudah termakan berita hoax kemudian diseberkan tanpa tau apakah berita tersebut sudah benar adanya.

**8. Bagaimana cara Humas menyusun strategi dalam melaksanakan kegiatan dalam mempertahankan citra supaya meminimalisir kegagalan?**

Kegiatan yang akan dilakukan dalam mempertahankan citra yaitu dengan merencanakannya sebaik mungkin, sematang mungkin kemudian perencanaan tersebut didiskusikan dengan para petinggi dan jika sudah disetujui maka kegiatan akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

**9. Kegiatan apakah yang masuk dalam strategi untuk mempertahankan citra ? bentuk kegiatan apa saja yang sudah dilakukan dalam mempertahankan citra?.**

Kegiatan dalam memperahankan Citra Polres Karanganyar melakukan beberapa kegiatan yang langsung terjun ke masyarakat. Kegiatan yang sudah dilakukan adalah bakti sosial, ada membantu korban bencana alam, kemudian kegiatan vaksinasi gratis pada saat pandemi kemarin dan masih banyak lagi.

Narasumber : Bripka Sakti selaku Seksi Penerangan Masyarakat

Tanggal : 7 November 2022

Tempat : Polres Karanganyar

**2. Apa yang melatarbelakangi adanya humas didalam Lembaga kepolisian ?**

Karena kepolisian membutuhkan satuan tugas tersendiri dalam menyampaikan informasi yang terpercaya kepada masyarakat.

**3. Siapa saja yang menjadi sasaran humas di Polres Karanganyar ?**

Tentu saja sasaran adalah masyarakat di Karanganyar.

**4. Siapa saja yang memiliki kerja sama yang baik dengan Polres Karanganyar?**

Di Polres Karanganyar lebih bekerja sama dengan awak media dalam menyampaikan informasi, kemudian dengan lembaga-lembaga pemerintahan, dan aparat-aparat pemerintah lainnya..

**5. Apa saja bentuk Kerjasama yang sudah terjalin dengan pihak tersebut ?**

Seperti melakukan konferensi pers untuk menyampaikan informasi terkait perkembangan kasus yang sedang terjadi atau klarifikasi sesuatu yang perlu diklarifikasi. Tentu saja dalam hal itu kita memerlukan awak media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media cetak maupun online. Humas Karanganyar juga bekerja sama dengan aparat-aparat lainnya dalam hal pengamanan jika ada kegiatan besar yang sedang berlangsung. Misalnya dengan TNI yang ada di koramil-koramil terdekat melakukan pengamanan saat ada acara konser music di Karanganyar

**6. Bagaimana cara humas menjalin hubungan yang sinergi dengan masyarakat ?**

Selalu melakukan komunikasi dua arah dengan masyarakat dalam hal ini menggunakan platform sosial media. Misalnya selalu menerima kritik dan saran dari masyarakat dan mengevaluasi apa saja yang perlu di evaluasi agar lebih baik kedepannya.

**7. Bagaimana strategi humas dalam mempertahankan citra positif Polres Karanganyar ?**

Humas Polres karanganyar juga membuat layanan informasi dan aduan melalui media sosial, nomor Hotline layanan aduan, dan Nomor telepon yang digunakan khusus oleh Kapolres Karanganyar dan Kapolsek Jajaran Polres karanganyar sebagai media untuk menyampaikan kritik dan saran kepada Polres Karanganyar

**8. Adakah kendala yang dihadapi dalam upaya mempertahankan citra positif Polres Karanganyar ?**

Masyarakat yang belum melek teknologi khususnya orang tua yang belum mengenal media sosial.

**9. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam mempertahankan citra positif Polres Karanganyar.**

Kita juga tetap melakukan sosialisai kepada masyarakat agar tetap tersampaikan informasi kepada orang yang belum melek teknologi.

Narsumber : Brptu Kiki Rahmawati selaku Seksi Pengolahan Informasi dan  
Dokumentasi

Tanggal : 7 November 2022

Tempat : Polres Karanganyar

**1. Siapa yang menjadi sasaran Humas di Polres Karanganyar ?**

Tentu saja masyarakat yang ada di Karanganyar.

**2. Apa saja media yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada sasaran humas, baik internal maupun eksternal ?**

Untuk pihak internal lebih menggunakan platform media whatsapp grub yang memudahkan untuk menyampaikan informasi bagi para anggota. Kemudian untuk eksternal kita menggunakan media sosial dan cetak.

**3. Bagaimana sistem pengelolaan informasi untuk mempertahankan citra positif Polres Karanganyar ?**

Polres Karanganyar mengikuti perkembangan teknologi yang semakin baik, maka lebih terfokus dengan menyebarkan informasi melalui sosial media seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan website yang dimiliki.

**4. Apa saja Strategi Humas sudah dilakukan dalam mempertahankan citra positif Polres Karanganyar ?**

Melakukan dokumentasi disetiap segala kegiatan kemudian jika kegiatan sudah selesai dilakukan maka akan diunggah sebagai informasi yang ditujuakn kepada masyarakat dan tentu saja akan membentuk sebuah pandangan masyarakat kepada Polres Karanganyar.

**5. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses mempertahankan citra positif ?**

Yaitu untuk pihak internal jika salah satu oknum melakukan kesalahan maka dampaknya bisa satu instansi. Kemudian banyak orang membuat narasi dari

satu sisi saja (Disinformasi) dan lanhsunh menyebar luaskan tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pihak kepolisian.

**6. Apa upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi kendala dalam proses mempertahankan citra positif di Polres Karanganyar ?**

Untuk pihak internal tentu saja berkerja sama dengan Si Propam dan selalu melakukan pembinaan terhadap anggota agar tidak melakukan pelanggaran apapun. Dan untuk pihak eksternal selalu menyampaikan edukasi kepada masyarakat agar bijak dalam memilih informasi.

Foto :





**Gambar 1. 17 Kantor Humas Polres Karanganyar**

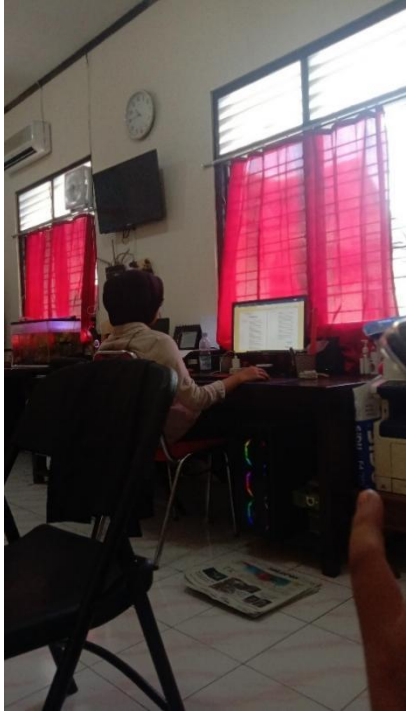


**Gambar 1. 18 Kegiatan Wawancara dengan Staf Humas Polres Karanganyar**



**Gambar 1. 19 Staf Humas Polres Karangayar**





**Gambar 1. 20 Ruang Kerja Humas Polres Karanganyar**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Ema Lusiana  
Tempat, Tanggal Lahir : Sukoharjo, 20 Agustus 2000  
Alamat : Kersan Rt 3/ Rw 1, Jatisobo, Polokarto, Sukoharjo  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
Telp : 085702341962  
E-mail : [emalusiana01@gmail.com](mailto:emalusiana01@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. Pendidikan formal
  1. R A Masyithoh
  2. SD N Bekonang 02
  3. SMP N Polokarto 1
  4. SMK Muhammadiyah 2 Karanganyar

Demikian daftar Riwayat hidup yang dapat saya sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya

Ema Lusiana



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH JAWA TENGAH  
Jalan Lawu 3, Karanganyar 57713

Karanganyar, 8 November 2022

Nomor : B/ 1412 /XI/HUM.6.1.1/2021  
Klasifikasi : BIASA  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : Penelitian Skripsi.

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS USULUDIN  
DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN MAS SAID SURAKARTA

di

Tempat

1. Rujukan
  - a. Surat Permohonan Nomor. B-2562/Un.20/F.I/07/2022 tanggal 29 Juli 2022 ijin penelitian Studi untuk keperluan penyusunan skripsi dalam rangka penyelesaian Studi Program Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Usuludin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta;
  - b. Nota Dinas Kabag SDM Nomor. B/ND-114/IX/BIN.2.2./2022/SDM tanggal 19 September 2022 tentang penempatan Penelitian Skripsi.
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini diberitahukan bahwa An. Ema Lusiana NIM 181211058 telah melaksanakan penelitian pada Si Humas Polres Karanganyar yang dilaksanakan pada tanggal 2 s.d 7 November 2022 dengan judul "Strategi Humas Polres Karanganyar dalam mempertahankan citra Positif".
3. Demikian untuk menjadi maklum.

