

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

POLRI (Polisi Republik Indonesia), sebagai lembaga pemerintah, memiliki tanggung jawab sebagai penjaga dan pendukung masyarakat Indonesia. Tugas-tugas berat dihadapi oleh polisi dalam menjalankan perannya mengingat jumlah pelanggaran hukum yang ditangani oleh Polri terus meningkat dari waktu ke waktu. Dalam situasi ini, diperlukan peningkatan profesionalitas dan integritas oknum Polri atau anggota polisi guna menjaga reputasi yang baik di mata masyarakat. Semakin banyak personel yang bekerja dengan maksimal, maka kinerja keseluruhan instansi akan meningkat sehingga Polri dapat mencapai tujuan menjadi lembaga internasional yang profesional dan mandiri.

Hubungan masyarakat atau Hubungan Publik adalah upaya yang sengaja dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan pemahaman saling antara lembaga/institusi dengan masyarakat (Satispi, 2019). PR Humas adalah kombinasi seni dan ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, memberikan arahan kepada pimpinan institusi/lembaga, dan melaksanakan program-program terencana yang memenuhi kepentingan baik institusi/lembaga maupun masyarakat terkait.

Dalam mengelola penyebaran dan publikasi informasi kepada masyarakat untuk menjaga reputasi yang baik, sebuah lembaga membutuhkan humas. Humas adalah fungsi manajemen yang khas yang membantu membangun dan menjaga komunikasi dua arah, pemahaman, penerimaan, dan kerjasama antara perusahaan dan karyawannya untuk mendukung kemampuan manajemen dalam mengelola informasi dan merespons pendapat masyarakat. Dalam penelitian ini, fokus saya adalah menginvestigasi bagaimana humas Polres Metro Bekasi Kota membangun citra positif kepolisian di Bekasi melalui penanganan dan pencegahan penyebaran

informasi yang salah dan berita palsu. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami strategi dan metode yang digunakan humas Polres Metro Bekasi Kota.

Humas atau *Public Relations* (PR) merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya (Adhitya et al, 2018). Peran Komunikasi Publik (Humas) di dalam lingkup pemerintahan sangat signifikan dalam menciptakan citra positif bagi instansi tersebut, menyediakan informasi yang dapat dipercaya kepada masyarakat adalah tanggung jawab seluruh badan pemerintahan. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah memiliki dampak yang besar di kalangan masyarakat.

Dalam mencapai penerimaan dan kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang dihasilkan, diperlukan tingkat kepercayaan yang tinggi. Humas berperan sebagai praktisi yang berfungsi sebagai penghubung antara lembaga-lembaga dalam masyarakat dan masyarakat itu sendiri. Sebagai perwakilan masyarakat, humas memiliki tanggung jawab yang sama terhadap lembaga yang diwakilinya dan masyarakat terkait.

Dengan begitu, secara garis besar tujuan humas menyangkut tiga hal yaitu reputasi dan citra, jembatan komunikasi dan mutual benefit *relationship*. Reputasi sebuah institusi menjadi aset yang berharga bagi setiap institusi. Karena reputasi adalah cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap institusi tersebut. Baik buruknya reputasi sebuah institusi tersebut ditentukan oleh institusi itu sendiri. Sedangkan tujuan jembatan komunikasi, sebagai komunikator dan mediator perusahaan dengan lingkungan. Humas adalah tindakan komunikasi yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok individu untuk menyebarkan informasi sesuai dengan maksudnya (Juhji, 2020). Dapat ditarik kesimpulan bahwa humas merupakan kegiatan yang teratur, terencana, dan berkesinambungan, yang dijalankan oleh individu yang memiliki keahlian dalam mengelola komunikasi dengan baik sehingga mampu menciptakan citra yang positif di kalangan masyarakat.

Mencapai citra yang positif, lembaga perlu menyampaikan informasi yang dapat dimengerti, masuk akal, dan dapat dipercaya kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar lembaga tetap relevan dan anggotanya dapat terus mengembangkan kreativitas mereka, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan publik. Sehingga humas harus menciptakan strategi yang tepat dan efektif untuk memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai harapan masyarakat.

Humas Polres Bekasi Kota memiliki fokus utama pada pencapaian citra positif. Citra ini merupakan hasil dari pengalaman individu terhadap instansi dan dapat ditentukan melalui penilaian baik atau buruk serta tanggapan positif atau negatif dari masyarakat. *Public Relations* berperan penting dalam membina hubungan dan komunikasi antara lembaga dan publik secara luas. Oleh karena itu, manajemen komunikasi yang efektif dan kemampuan untuk mendorong pembentukan citra yang baik sangatlah penting dalam ranah *Public Relations*.

Saat ini yang sedang menjadi perbincangan masyarakat membuat nama instansi kepolisian menjadi buruk karena adanya kasus pemecatan seorang oknum polisi karna terjerat narkoba, kasus tersebut. Polres Metro Bekasi mengadakan acara penghentian tidak dengan hormat (PTDH) untuk seorang anggota polisi. Brigadir X yang merupakan seorang polisi tersebut dipecat karena terlibat dalam kasus penyalahgunaan narkoba. Acara PTDH Brigadir X dipimpin oleh Kapolres Metro Bekasi, Kombes Gidion Arif. Acara pemecatan tersebut diadakan di Lapangan Promoter, Polres Metro Bekasi. Wakapolres Metro Bekasi AKBP Deddy Supriadi menjelaskan bahwa Brigadir X dipecat setelah terbukti terlibat dalam kegiatan sebagai pengedar narkoba. pemberhentian tidak hormat tersebut berdasarkan Sidang Etik Polri. Kemudian juga dikuatkan lewat Surat Keputusan Kapolda Metro Jaya nomor Kep/115/II/2022 (sumber: Detik.com).



Gambar 1.1 Komentar Negatif Terhadap Polri.

Sumber: Detik.com

Berdasarkan informasi yang disajikan, terjadi penurunan dalam citra positif kepolisian. Oleh karena itu, opini masyarakat menjadi negatif karena adanya permasalahan-permasalahan yang dibuat oleh anggota polri sendiri, diperlukan keterlibatan humas untuk mengembangkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian, dengan tujuan mengatasi opini negatif masyarakat terhadap institusi tersebut. sehingga citra lembaga semakin meningkat melalui strategi-strategi humas Polres Metro Bekasi Kota. Polres Bekasi Kota berupaya mengatasi permasalahan kebingungan informasi dengan berbagai metode, diantaranya mengadakan program utama yaitu jumat curhat, kemudian ada juga informasi pembuatan SIM Keliling dan pembuatan SKCK yang di adakan di mall, memanfaatkan media komunikasi sebagai alat untuk menyebarkan berita dan menangani isu-isu. Pentingnya menjaga integritas kepolisian harus menjadi fokus utama dalam upaya membangun citra positif kepolisian, mengatasi persepsi negatif yang mungkin dimiliki oleh masyarakat. Dengan latar belakang tersebut, peneliti memilih topik penelitian yang berjudul. **“STRATEGI HUMAS POLRES METRO BEKASI KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA KEPOLISIAN”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalahnya yaitu “Bagaimana strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam meningkatkan citra lembaga”?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi Humas Polres Bekasi Kota dalam Meningkatkan citra lembaga.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Manfaat secara akademis diharapkan dapat membantu memperkaya pengetahuan mahasiswa khususnya ilmu komunikasi dalam kajian manajemen *Public Relations*.

2. Manfaat Praktis

Harapannya, riset ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan dan juga bagi pembaca yang tertarik dengan strategi kehumasan dalam mengubah pandangan positif terhadap Masyarakat Bekasi. Terutama bagi mahasiswa/i Ilmu Komunikasi, mereka dapat memahami praktik Humas dalam membangun opini masyarakat agar lebih menguntungkan.