

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Public Relations merupakan kegiatan komunikasi yang berfungsi sebagai jembatan antara lembaga dengan publiknya, praktisi *Public Relations* harus menjadi wajah yang mencerminkan lembaga yang dinaunginya. Namun dalam praktiknya, lembaga terkadang memiliki fase dimana perusahaan menghadapi suatu konflik dan masalah internal maupun eksternal, oleh sebab itu praktisi *Public Relations* memerlukan langkah aktif membangun komunikasi efektif dan jelas, salah satunya merencanakan strategi atau program bermanfaat dan menarik untuk menekan konflik yang dihadapi lembaga sekaligus meningkatkan citra. Melalui strategi peningkatan citra positif akan memberikan dampak yang membuat suatu lembaga mampu bersaing dan dipercaya, ini menjadi penting karena bagaimanapun citra lembaga terhadap publiknya menentukan keberhasilan lembaga tersebut dalam menerapkan visi dan misinya (Mahsudi, 2020).

Dalam konteks lembaga penegak hukum ini merupakan hal yang krusial dalam menjaga reputasi keamanan negara, salah satunya yakni Lembaga Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang menjadi pilar penegakan hukum. Polri ini memiliki tugas dalam menyusun strategi guna peningkatan program kerjanya, karena setiap kinerja baik Kepolisian diharap mampu mendongkrak elektabilitas kepercayaan masyarakat Indonesia sekaligus mengoptimasi wibawa dan *support* publik pada lembaga Polri. Namun, setelah 25 tahun sejak awal era reformasi tercatat ada hal yang harus dibenahi pada tubuh Polri. Dikutip dari laman Aliansi Jurnalis Independen, pada awal tahun 2023 Aliansi Masyarakat Sipil menyajikan sederet catatan hitam Kepolisian yang berisi nama oknum

anggota Polri dengan kasus pungli, kekerasan, suap, dan melanggar HAM. Hal ini bersifat mencederai nama lembaga Polri di mata masyarakat.



Gambar 1. 1 Presentase Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Lembaga Penegak Hukum

Sumber: Lembaga Survei Indonesia Kepercayaan Terhadap Polri Paling Rendah Dibanding Lembaga Penegak Hukum Lainnya, 2023

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil riset tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Polri yang di riset yang dikutip dari laman *website* Databooks Katadata oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada Februari 2023 dengan mengikutsertakan 1.228 responden 17 tahun keatas menggunakan metode perhitungan *random digit dialing* (RDD) dengan sampel acak lewat telepon. Hasil riset membuktikan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) menduduki posisi paling bawah dari empat lembaga penegakan hukum (Kejaksaan dengan presentase 72%, Pengadilan dengan presentase 71%, Komisi Pemberantasan Korupsi dengan presentase 71%, terakhir Kepolisian Negara Republik Indonesia dngan presentase

kepercayaan 64%) (Santika, 2023), data tersebut seakan menuai tanda tanya mengenai tupoksi serta peran Polri sebagai pelindung dan pengayom masyarakat.

Adapun keterangan dari Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo dalam forum resmi Laporan Akhir Tahun 2023 yang menyatakan adanya peningkatan tingkat kejahatan sepanjang tahun 2023 sebesar 4.3% atau 288.427 kasus. Kabar baiknya jumlah penindakan kejahatan sepadan dengan angka tindak kejahatan yang terjadi dan survei terbaru oleh Survei Indikator memaparkan bahwa per-juni 2023 tingkat kepercayaan mulai merangkak naik ke angka 76%. Namun tidak dipungkiri keresahan yang dirasakan masyarakat sejak awal tahun 2023 memunculkan banyak sentiment negatif termasuk dalam bermedia sosial. Mengingat abad-21 merupakan era disrupsi informasi, banyak masyarakat yang “kebanjiran informasi” dimana hal tersebut memengaruhi sikap dan tindakan dari individu tersebut sehingga masyarakat harus mampu menyesuaikannya (Putra, 2019). Seringkali sentimen negatif terhadap Lembaga Polri merambah kedalam media sosial salah satunya di *Instagram*, banyak komentar dan narasi liar yang menjatuhkan wibawa Polri khususnya sepanjang tahun 2023 tidak bukan disebabkan oleh sikap kekecewaan masyarakat terhadap oknum anggota Polri yang tersandung bermacam kasus. *Hate speech comment* ini juga dirasakan pada akun *Instagram @humaspolresmetrobekasi* seperti berikut:

Ujaran kebencian ditunjukkan oleh akun @fauzi_shinichi07 pada salah satu postingan konten kreatif film pendek yang diproduksi oleh Humas Polres Metro Bekasi berjudul “Hitam Diatas Putih” yang diunggah pada tanggal 23 Agustus 2023 beberapa komentarnya seperti; “*lucu gua litanya kayak anak sd*”, “*kerja kalo lagi viral*”, “*inget gaes polisi kerja kalo ada duit*” ujar akun tersebut. Meski tidak memiliki relevansi antara

konteks postingan dengan komentar, ucapan tersebut menggambarkan masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan Polri.



Gambar 1.2 Komentar Negatif Pada Kolom Komentar Instagram

Sumber: Instagram @humaspolresmetrobekasi, 2024

Bukti lainnya terpampang pada salah satu postingan @humaspolresmetrobekasi yang diunggah pada 02 Juli 2023 saat membahas Lembaga Survei Indikator Politik Indonesia (LSI) yang menyajikan data kenaikan survei indikator tingkat kepercayaan publik terhadap Polri naik menjadi 76,4%, pada kolom komentar, akun @dimasjuniarka yang menepis data tersebut, *“mau 150% pun kalo begal di Bekasi masih banyak yg berkeliaran ya gak ada manfaatnya pak buat masyarakat”* lalu disusul emoji tertawa oleh beberapa akun lain sebagai bentuk ekspresi sindiran dari komentar yang dilayangkan akun @dimasjuniarka. Disisi lain komentar tersebut membuktikan validitas data mengenai naiknya tingkat kejahatan di Indonesia pada Laporan Akhir Tahun 2023 yang dikatakan oleh Jenderal Listyo Sigit Prabowo.



Gambar 1.3 Komentar Negatif Pada Kolom Komentar Instagram

Sumber: Instagram @humaspolresmetrobekasi, 2023

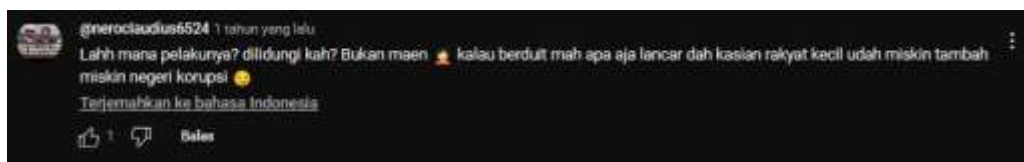
Sementara itu pada kasus skala nasional, Polres Metro Bekasi juga pernah terlibat dalam penanganan konflik yang sempat meledak pada Bulan Mei 2023 dimana menyebarnya asumsi liar yang menyatakan banyaknya kejadian atasan perusahaan besar di daerah Cikarang, Kabupaten Bekasi yang mengajak “*staycation*” atau “tidur” bersama pekerja wanita dengan modus memperpanjang kontrak kerja mereka.



Gambar 1.4 Kasus Bos Ajak Karyawati Untuk “Staycation” Dengan Modus Perpanjang Kontrak

Sumber: Saluran Youtube MetroTV, 2023

Saat peristiwa terjadi banyak masyarakat yang mempertanyakan tindakan dari kepolisian agar kasus ditindak dan diselidiki lebih lanjut, merespon asumsi tersebut, dengan cepat Polres Metro Bekasi menggelar penyelidikan dan mendapati salah satu terduga korban yang melaporkan kejadian tersebut, namun yang disorot disini pelaku tak kunjung ditampilkan, masyarakat mengira pihak berwajib tidak mengekspos pelaku dengan dalih melindunginya dengan uang sogokan seperti yang ditulis oleh salah satu warganet dengan *nickname* “necroclaudius6524” di komentar video berita “Heboh!, Syarat Staycation Dengan Bos Demi Kerjaan” yang diunggah oleh kanal Youtube Metro TV Pada 04 Mei 2023.



Gambar 1.5 Tanggapan Negatif Masyarakat Pada Kasus “Staycation”

Sumber: Saluran Youtube Metro TV, 2023

Sentimen negatif yang diberikan oleh masyarakat tentu menambah pengaruh penurunan citra Polri sebagai institusi penegak hukum ditengah merosotnya kepercayaan masyarakat yang dibelakangi catatan hitam dari kasus besar institusi Polri dalam rentang waktu yang berdekatan di awal tahun 2023. Pada momen tersebut, Humas Polres Metro Bekasi sebagai mulut dari institusi telah menggunakan strategi aktif dalam mengamplifikasi dan mendesiminasikan konten dengan menyajikan perkembangan kasus sampai pelaku dijatuhkan tindakan hukum, namun guna mengembalikan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan citra tidak semudah membalikkan telapak tangan, dikarenakannya butuh berbagai metoda dalam menaikkan kembali marwah Polri sebagai penegak hukum yang sejalan dengan konsep Presisi yang digagas oleh Kapolri.

Pemaparan latar belakang masalah yang terjadi menunjukkan bahwa problematika iklim keamanan nasional dan isu strategis semakin kompleks, begitupun dengan tindak kejahatannya yang semakin berkembang, dalam situasi yang rumit Lembaga Polri harus meningkatkan kinerjanya dan melakukan strategi dan upaya tepat meningkatkan kepercayaan masyarakat secara cepat dan dinamis. Polri harus terus berevolusi *Police 4.0* dan mengamalkan nilai yang terkandung dari slogan Polri Presisi sebagai upaya dalam menciptakan inovasi pada bidang organisasi, operasional, pelayanan masyarakat, dan fungsi pengawasan keamanan, Penerapan *Police 4.0* menjadi pedoman untuk Polri yang diharap lebih baik lagi kedepannya agar presentase tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian terus naik. (Djoyonegoro, 2023).

Dalam implementasinya Kepolisian Resor (Polres) Metro Bekasi memiliki tanggungjawab utama dalam melaksanakan penugasan inti Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Cakupan tugasnya antara lain menjaga keamanan, penyelidikan kasus, pelayanan aduan masyarakat dan pemberian informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau hukum yang berlaku di wilayah hukum Kabupaten Bekasi. Humas Polres Metro Bekasi sebagai pelaksana tanggung jawab Divisi Humas Polri mempunyai peran sangat sentral di wilayah keamanan Kabupaten Bekasi untuk mengelola produk kehumasan seperti membuat laporan analisis media, membuat narasi pemberitaan yang baik, memproduksi dan diseminasi konten serta mengamplifikasi narasi agenda *setting* melalui semua *platform* media sehingga opini dan sentimen publik dapat di kelola untuk tujuan Instansi. Hal ini yang kemudian menjadi motivasi bagi peneliti untuk memutuskan melakukan penelitian di Humas Polres Metro Bekasi dengan judul “Strategi Humas Polres Metro Bekasi Dalam Meningkatkan Citra Lembaga”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasar uraian latar belakang masalah yang tertulis, maka rumusan penelitian ini adalah bagaimana strategi Humas Polres Metro Bekasi untuk meningkatkan citra Polri?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dijelaskan, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pengelolaan Humas Polres Metro Bekasi dalam meningkatkan citra Lembaga Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teknis

Manfaat teknis diharap dengan adanya penelitian ini menghasilkan literatur bagi pengembangan kajian mengenai fungsi dan tugas *Government Public Relations* dan *Cyber Public Relations*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi masyarakat luas mengenai pengembangan praktik kehumasan dalam meningkatkan citra Institusi.