

PERAN *PUBLIC RELATIONS* KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA MELALUI *MEDIA RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA YANG LEBIH BAIK

Farleni dan Widayatmoko
Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara
Jl. Letjen S.Parman No.1 Jakarta 11440

Abstract: *This study discusses the role of the Indonesian National Police Public Relations Media Relations through in building a better image and public opinion on the image of the Indonesian National Police. Through this study, the authors found less relevance of the role of the Indonesian National Police Public Relations Media Relations through in building a better image with the public opinion against the image of the Indonesian National Police. Such conditions must still indicates a lack of effective efforts made by the Indonesian National Police Public Relations in persuading people to give a good assessment of the institutions they represent, namely the National Police Force of the Republic of Indonesia. In addition, the authors also find one of the other factors that influence the poor image of the Indonesian National Police in society. These factors are the performance of the members of the Indonesian National Police in the Indonesian Police duties as well as providing services to people who are less well regarded by the community. It is relied on by because people see there are many members of the Indonesian National Police are being unfair and not consistent in carrying out the duties of Indonesian National Police, through the knowledge and experience of both direct and indirect public.*

Keyword: Peran Public Relations, Media Relations dan Citra

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia melalui *Media Relations* dalam membangun citra yang lebih baik dan pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia. Melalui penelitian ini, penulis mendapati kurang relevannya antara peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia melalui *Media Relations* dalam membangun citra yang lebih baik dengan pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia. Kondisi yang seperti itu tentunya menandakan masih kurang efektifnya upaya yang telah dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dalam mempersuasi masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik terhadap lembaga yang diwakilinya, yaitu lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Selain itu, penulis juga menemukan salah satu faktor lainnya yang turut mempengaruhi buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat. Faktor tersebut ialah kinerja para anggota Kepolisian Republik Indonesia dalam menjalankan tugas Kepolisian Republik Indonesia sekaligus memberikan pelayanan pada masyarakat yang dipandang masih kurang baik oleh masyarakat. Hal tersebut didasarkan oleh karena masyarakat menemui masih ada banyaknya para anggota Kepolisian

Republik Indonesia yang bersikap tidak adil serta tidak konsisten dalam melaksanakan tugas Kepolisian Republik Indonesia, baik melalui pengetahuan maupun pengalaman langsung dan tidak langsung masyarakat.

Kata Kunci: Peran Public Relations, Media Relations dan Citra

Pendahuluan

Melihat adanya sejumlah banyak pemberitaan negatif tentang buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia yang didapatkan oleh penulis melalui berbagai macam media, tentunya menunjukkan bahwa citra Kepolisian Republik Indonesia tengah dilanda oleh suatu krisis pencitraan. Berdasarkan penelusuran penulis terhadap berbagai macam media terkait tentang pemberitaan citra Kepolisian Republik Indonesia, penulis menemukan ada banyaknya jumlah pemberitaan yang cenderung bersifat negatif dibandingkan dengan jumlah pemberitaan yang bersifat positif dari berbagai macam media.

Beberapa berita negatif yang disampaikan oleh berbagai macam media terkait tentang pemberitaan citra Kepolisian Republik Indonesia, diantaranya berisikan hal-hal yang menyangkut keterlibatan anggota Kepolisian Republik Indonesia tertentu dalam kasus korupsi, narkoba, foto vulgar, tindakan kekerasan terhadap masyarakat, dan lain sebagainya. Di samping itu, ada pula sejumlah informasi terkait tertentu lainnya yang berhubungan dengan buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia, diantaranya menurut Ombudsman Republik Indonesia menyatakan pelayanan publik di Kepolisian Republik Indonesia masih tergolong buruk hingga saat ini, menurut Kriminolog Universitas Indonesia menyatakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, menurut prediksi Ketua Presidium *Indonesia Police Watch* (IPW) menyatakan angka kejahatan pada tahun 2014 akan mengalami peningkatan, dan menurut Kepala Bagian Penerangan Umum Divisi Humas Markas Besar Polisi Republik Indonesia menyatakan citra Kepolisian Republik Indonesia sejak tahun 2002 sampai tahun 2008 masih buruk dengan besar presentase sebesar 50,60 persen.

Menurut penulis, dengan ada banyaknya jumlah pemberitaan negatif tentang citra Kepolisian Republik Indonesia oleh berbagai macam media, dapat dikatakan memungkinkan terciptanya suatu opini masyarakat yang tentunya juga bersifat negatif. Hal itu didasarkan oleh pendapat Funkhouser dalam Severin dan Tankard (2009: 266). Ditambah lagi, berdasarkan informasi yang telah diperoleh penulis melalui Tempo.com yang berisikan tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemberitaan yang disampaikan oleh berbagai macam media cenderung sangat tinggi. Di samping itu, penulis juga setuju dan menyadari bahwa media tidak selamanya berlaku sebagai lawan bagi suatu pihak atau lembaga terkait tertentu, dibalik posisi itu media dapat pula menjadi kawan bagi mereka.

Berdasarkan penjabaran diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia melalui *Media Relations* dalam membangun citra yang lebih baik, sebagaimana dengan fungsi *Public Relations*, yaitu yang terfokus pada suatu masalah yang terkait dengan pencitraan dari suatu lembaga yang diwakilinya menurut sejumlah pendapat para ahli tertentu. Selain itu dalam penelitian ini, penulis juga tertarik untuk meneliti tentang pendapat

masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia. Hal itu bertujuan untuk mengetahui keberhasilan yang dapat dicapai dari penerapan peran *Public Relations* yang dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia melalui *Media Relations* dalam membangun citra yang lebih baik.

Bagan 1. Kerangka Pemikiran



Beberapa teori yang melandasi penelitian penulis, diantaranya komunikasi, *Public Relations*, Humas pemerintah, citra, dan *Media Relations*. Pemilihan teori-teori tersebut didasari oleh kesesuaiannya terhadap judul penelitian penulis. Perbedaan mendasar antara *Public Relations* dengan Humas pemerintah ialah terletak pada tujuannya, yaitu pada Humas pemerintah memiliki suatu tujuan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Itulah yang membedakan antara *Public Relations* dengan Humas pemerintah (Ruslan, 2008: 107).

Menurut kerangka pemikiran penulis, dengan adanya masalah pencitraan yang dialami oleh lembaga Kepolisian Republik Indonesia tentunya hal ini menjadi salah satu tugas penting yang harus dikerjakan oleh *Public Relations* yang ada di dalam lembaga Kepolisian Republik Indonesia, sebagaimana dengan fungsinya menurut beberapa pendapat para ahli tertentu. Kemudian, setelah adanya penerapan terhadap peran *Public Relations* yang dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia, memungkinkan terciptanya suatu citra Kepolisian Republik Indonesia yang bersifat positif dalam masyarakat—apabila berbagai upaya yang telah dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia tersebut sudah dinilai cukup tepat dan efektif.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berupaya mengumpulkan data dan atau informasi yang dibutuhkan untuk melengkapinya dengan menggunakan cara wawancara mendalam bersama sejumlah narasumber terkait tertentu yang berhubungan dengan penelitian penulis, dan penelusuran terhadap data sekunder melalui buku-buku tertentu serta sumber *online*.

Narasumber penelitian yang dipilih penulis dikategorisasikan dalam satu orang *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dan tiga warga dari masyarakat yang pernah atau berhubungan baik maupun sebaliknya dengan Kepolisian Republik Indonesia serta mewakili masyarakat luas. Berikut ini adalah narasumber penelitian penulis, yaitu:

1. Boy Rafli Amar. Beliau adalah Kepala Bagian Penerangan Umum Divisi Humas Markas Besar Polisi Republik Indonesia. Jabatan itu telah diterima sejak tahun 2010 dan masih sampai saat ini.

2. Taufiqurrahman. Beliau adalah anggota Komisi A Dewan Perwakilan Rakyat Daerah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Fraksi Demokrat sejak tahun 2009 sampai dengan 2014.
3. Gardi Gazarin. Beliau adalah *reporter* senior di Suara Pembaharuan yang membidangi Kepolisian dan Kriminal. Selain itu, Beliau juga berperan sebagai pembina wartawan Polisi Republik Indonesia, pembina wartawan Badan Narkotika Nasional (BNN), dan *coordinator* wartawan polisi lalu lintas selama ini.
4. Brun. Beliau adalah salah satu staf yang bekerja di kantor advokat dan pengacara Sudjanto Sudiana.

Selain itu, teknik analisis data dalam metode penelitian penulis ini adalah deskriptif-kualitatif dan juga menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Ardianto (2011: 60), metode deskriptif-kualitatif mencari teori, bukan menguji teori; *hypothesis-generating*, bukan *hypothesis-testing*; dan *heuristic*, bukan verifikasi. Menurut Miles dan Huberman (dalam Ardianto, 2011: 223), ada tiga jenis kegiatan dalam analisis data:

1. Reduksi Data, adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan.
2. Model Data, sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi-proposisi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh penulis dari Kepala Bagian Penerangan Umum Divisi Humas Markas Besar Polisi Republik Indonesia, Boy Rafli Amar, peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dalam membangun citra Kepolisian Republik Indonesia melalui kerjasama dengan berbagai macam media pada masyarakat, diantaranya menjalin kemitraan dan hubungan yang harmonis dengan media, memberikan pelayanan kepada media massa dalam hal berbagai informasi yang terkait dengan kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan membangun suatu hubungan kerjasama yang saling *simbiosis mutualisme* atau bersifat saling menguntungkan. Berikut penjabarannya:

1. Menjalinkan Kemitraan dan Hubungan yang Harmonis dengan Media dalam menerapkan peranan ini, *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia menjalin hubungan dengan berbagai macam media secara langsung maupun tidak langsung. Hal itu dapat dilihat dari adanya kegiatan *press tour*, dan kontak melalui saluran komunikasi tertentu yang digunakan untuk menghubungi berbagai macam media seperti penggunaan telepon seluler serta *press release*. Hubungan yang terjalin antara *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dengan berbagai macam media berlangsung secara terus-menerus, setiap hari secara berkesinambungan. Di

samping itu, pihak media yang dihubungi oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia didasarkan oleh program yang direncanakan dengan tujuan untuk pencitraan Kepolisian Republik Indonesia.

2. Memberikan Pelayanan Kepada Media Massa dalam Hal Berbagai Informasi yang Terkait dengan Kinerja dari Kepolisian negara Republik Indonesia. Sebagaimana sesuai dengan tuntutan dalam menjalankan tugas *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia berdasarkan fungsi dan aturan yang berlaku, *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia harus menyediakan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk berbagai macam media. Tujuannya, agar masyarakat dapat menjadi tahu dan mengerti tentang apa yang terjadi dan atau apa yang harus dilakukan, apa yang tidak boleh dan boleh untuk dilakukan, serta bagaimana melakukannya sehingga masyarakat tidak berasumsi sendiri dengan segala informasi yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung, yang memungkinkan dapat berdampak negatif bagi citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat. Melihat hal tersebut, penulis memandang adanya suatu upaya yang dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia untuk meminimalisir peredaran pendapat masyarakat yang terbentuk secara negatif pada citra Kepolisian Republik Indonesia akibat pesatnya distribusi informasi melalui kecanggihan teknologi komunikasi masa kini. Beberapa informasi yang disampaikan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia, yaitu terkait tentang kinerja Kepolisian Republik Indonesia, kecuali informasi yang apabila dibuka dan diberikan kepada berbagai macam media dapat menghambat proses penegakan hukum, seperti (Amar, 2013: 61):
 - a. Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana
 - b. Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, dan atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana
 - c. Mengungkapkan data intelejen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan yang transnasional
 - d. Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan atau keluarganya
 - e. Membahayakan keamanan peralatan, sarana, dan atau prasarana penegak hukumUpaya pemberian pelayanan informasi oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia kepada berbagai macam media ini dilakukan melalui pengadaan kegiatan *press conference*.
3. Membangun Suatu Hubungan Kerjasama yang Saling *Symbiosis Mutualisme* atau Bersifat Saling Menguntungkan. Menurut Amar (2013: 60), dalam upaya membangun kerjasama yang mutualistis, Polisi Republik Indonesia telah melakukan kerjasama secara formal dengan berbagai media massa, antara lain dengan menandatangani MoU dengan berbagai media. Tabel di bawah ini adalah sejumlah nota kesepahaman yang telah ditandatangani Polisi Republik Indonesia berdasarkan penjabaran dari sumber Humas Polri tahun 2011 (dalam Amar, 2013: 60):

Tabel 1. Nota kesepahaman antara Polisi Republik Indonesia dengan media massa.

No	Hari/Tanggal	Nama Media	Penayangan Program
1	Kamis 04-04-2002	PT. Rajawali Citra Televisi Indonesia TV/RCTI	“Sergap”
2	Rabu 02-10-2006	PT. Cakrawala Andalas Televisi/ANTV	“Wanted”
3	Senin 25-02-2008	PT. Putra Kusuma Production/PH	“Film Layar Lebar dan Sinetron”
4	Rabu 27-02-2008	PT. Tridaya Mitra Utama/PH	“Film Layar Lebar dan Sinetron”
5	Senin 28-12-2009	Komisi Penyiaran Indonesia/KPI	“Penegakan Hukum Pidana di Bidang Penyiaran”
6	Senin 28-12-2000	PT. Indosiar Visual Mandiri/Indosiar	“Halo Polisi”
7	Jumat 29-10-2010	PT. Duta Visual Nusantara/Trans7	“Tahu Rasa”
8	Maret 2010	Metro TV/Kick Andi Foundation	“Mencerdaskan Anak Bangsa”
9	Juni 2010	Surat Kabar Pos Kota	“Kapolda Menjawab”

Kemudian, terkait dengan salah satu rumusan masalah lainnya yang dibahas oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia, berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh penulis dari anggota Komisi A Dewan Perwakilan Rakyat Daerah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Fraksi Demokrat, wartawan senior di Suara Pembaharuan yang membidangi Kepolisian dan Kriminal, serta pengacara, pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia hingga kini masih dikatakan cenderung bersifat negatif. Hal itu didasarkan oleh karena pengetahuan dan pengalaman mereka, baik yang diterima secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan ada hubungannya bersama Kepolisian Republik Indonesia dalam aktivitas kehidupan mereka. Berikut ini adalah penjabaran pernyataan-pernyataan langsung yang disampaikan oleh ketiga narasumber terkait tertentu kepada penulis mengenai pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia:

1. Menurut wartawan senior dari Suara Pembaharuan, Gardi Gazarin:

“Citra Kepolisian dimata masyarakat Indonesia memang setiap periode itu selalu berubah. Karena di Kepolisian itu dimana setiap pergantian Kapolri itu kerap terjadi perubahan-perubahan distruktur organisasi itu misalnya visi, misi, terobosan, pergerakan itu selalu berubah, dari Kapolri dulu sampai Kapolri sekarang atau dari sekarang Kapolri kan kurang lebih sudah ada sepuluh Kapolri, itu setiap Kapolri masing-masing mempunyai kebijakan yang berbeda, dan khususnya Kepolisian era reformasi setelah orde baru itu memang agak lebih bebas, kemudian kedua lebih

transparan, *fair*, dan yang ke empat resikonya, Polisi era reformasi ini harus lebih banyak sabar dan tabah karena dihujani berbagai macam protes. Jadi, dikatakan gerakan Polisi sekarang setelah era reformasi, dalam setiap gerakan itu lebih banyak dihujat, lebih banyak dicemooh, karena masyarakat sekarang ini kan beda kaya zaman orde baru yang serba tertutup, sehingga Polisi sekarang ada dimana pun gak usah di Jakarta, di pelosok aja sudah harus siap didemo. Tapi, ada satu kelebihan Polisi sekarang, yang pertama-tama mempunyai tanggung jawab itu lebih *real* ketimbang yang dulu, sehingga manakala kita sering terdengar berita dimedia massa ada seorang bawahan melawan atasan itu bukan karena mereka tidak patuh atau karena mereka itu kurang ajar engga, itu juga mungkin bagian dari situasi di lingkungan, karena tekanan, karena keterbukaan, era reformasi sekarang kan itu mengikat, sehingga Polisi satu sama lain itu ada kesan, boleh dan siap sering dikritik. Kalau dulu, ga bisa dikritik. Jadi, harus tergantung komando, siap komando, dan sekarang sama, siap komando tapi, anak buah itu masih bisa dan ada kesempatan untuk mengkritik secara canda atau secara serius, dan apalagi masyarakatnya, masyarakat sekarang berani demo di kantor Polisi bahkan bakar atau anarkis padahal itu suatu peristiwa yang tidak bisa tolerir, Polisi bisa menghindar, tapi Polisi sekarang banyak ngalah dan memang harus begitu karena Polisi era reformasi umurnya baru seumur jagung, delapan tahunan sehingga Polisi yang sekarang ini juga ada yang lebih enak lagi itu kan karena di bawah langsung Presiden. Kalau dulu, zaman orde baru, di bawah departemen, mulai sekarang sudah langsung di bawah komando Presiden, jadi SBY ini sudah bisa langsung menggerakkan Polisi. Kalau dulu Polisi, Presiden bisa menggerakkan tapi melalui departemen. Jadi beda, Polisi dulu dan sekarang. Jadi, menjawab pertanyaan Anda tadi bahwa Polisi sekarang itu keuntungannya mandiri, independen, kemudian “risiko” harus siap dikritik, dengan berbagai macam apapun, karena Polisi sekarang masih seumur jagung, Jadi, barang lama dibuang, tapi, istilahnya cerita lama, lama-lama tapi barang baru. Karena umurnya baru seumur jagung, memang Polisi ulang tahun kemarin kan enam puluh lima, tapi itu kan Polisi yang zaman dulu di era sekarang, tapi kalau era reformasi di bawah Presiden baru belum sepuluh tahun. Nah, disitu perbedaannya”.

2. Menurut anggota Komisi A Dewan Perwakilan Rakyat Daerah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Fraksi Demokrat, Taufiqurrahman:

“Kalau yang saya lihat dan yang saya alami langsung, citra polisi dimata masyarakat itu jelek, ancur, ancur banget. Udah seperti ga ada wibawanya lagi. Bahkan orang cenderung bukan takut sama hukum jadinya, tapi takut kepada polisinya. Jadi, kaya polisinya tu jadi hukum gitu lho. Karena kita alamin kejadian ya di tempat-tempat tertentu, polisi tu jadi kaya pasang jebakan gitu. Kaya gini deh, ngambil contoh, ketika dia ingin menegakkan hukum dimasalah jalur busway. Kalau dia bener-bener mau negakkin hukum, harusnya di pintu masuk dong dijagain, ini di pintu keluar. Orang yang udah masuk baru ditangkep ama dia. Kalau dia mau negakkin, harusnya dari pintu masuk dong, orang ga boleh masuk. Ini kan pasang jebakan batman namanya dan banyaklah kejadian-kejadian kaya gitu. Kemudian, kita lihat ya polisi sendiri banyak terlibat di dalam kasus-kasus tertentu. Seperti *backing-*

backing preman, *backing-backing* narkoba, itu nyata lho, itu nyata. Polisi yang ada di belakang itu semua. Kaya saya ambil contoh, di Tanah Tinggi, Jakarta Pusat, itu orang tu pake putau cuek banget di tempat terbuka. Cuek di tempat terbuka, di daerah rumah susun. Nah, ketika saya tanya sama warga situ, “ini ga lapor polisi?”, “wah Pak, kita udah capek lapor polisi”, katanya, “ga ada tanggapan”. Dan ketika saya ngomong sama polisi, Polres Jakarta Pusat, Polresnya ngomongnya begini, “wah, Pak. Kalau orang Polres udah pada kenal semua orang situ. Kalau Bapak mau lapor, mending ke Polda, Mabes Polri, atau ke BNN sekalian”. Udah kenal tu artinya, udah dikondisiin gitu lho. Ketika mau ada penggrebekkan, kalau bocor. Kalau pun ada yang ketangkap itu paling, pemakai. Nah, saya berasumsi, pemakai ini kan korban. *User* tu korban, gitu. Dalam perspektif, saya melihat *user* itu korban. Tapi bandarnya ga pernah ketangkap. Dan ada yang dikasi ya itu tadi, badarnya memang di-*supply*. *Supply* kantor polisi. Dan polisi dapet setoran dari situ. Kemudian, tempat-tempat hiburan malem kan banyak yang di-*back up* sama polisi. Dilaporin pun percuma, ga ada *follow up*. Dan polisi seringkali merekayasa kasus. Kita punya contoh dimana polisi jelas-jelas merekayasa kasus. Ya tadi, karena ada kepentingan pengusaha, atau kepentingan pemodal besar, sehingga kasus direkayasa, sehingga si miskin yang dikorbankan”.

3. Menurut staf di kantor Advokat dan pengacara Sudjanto Sudiana, Brun:

“Kesan yang saya tangkap terhadap Kepolisian Republik Indonesia akhir-akhir ini adalah Polri sudah mulai melaksanakan upaya untuk melakukan perbaikan citra mereka. Contohnya penerapan prinsip hukum yang tidak pandang bulu seperti pada kasus Djoko Susilo dan polisi-polisi lain yang diproses atas pelanggaran-pelanggaran yang mereka lakukan”.

Mengamati peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dalam membangun citra Kepolisian Republik Indonesia yang lebih baik dengan pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia, penulis melihat kedua hal tersebut tampaknya tidak dapat dikatakan seimbang atau sehubungan satu sama lain. Hal itu karena berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh penulis dari berbagai pihak narasumber tertentu yang terkait tentang pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia cenderung menunjukkan nilai yang negatif. Adanya penilaian tersebut tentu menunjukkan masih belum efektifnya berbagai upaya yang telah dilakukan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dalam membangun citra Kepolisian Republik Indonesia yang lebih baik pada masyarakat, termasuk pembangunan citra Kepolisian Republik Indonesia melalui kerjasama dengan berbagai macam media, baik media cetak maupun media elektronik, dan penggunaan media *online* serta media sosial.

Di samping itu menurut penulis melihat tidak hanya karena faktor itu saja yang menyebabkan citra Kepolisian Republik Indonesia dipandang kurang baik oleh masyarakat, berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh. Namun, ada pula faktor penyebab lainnya yang dapat mempengaruhi buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat. Hal itu ialah para anggota Kepolisian Republik Indonesia yang tidak menjalankan tugas-tugas Kepolisian Republik Indonesia sebagaimana

dengan fungsinya. Tampaknya pernyataan tersebut juga sehubungan dengan pendapat Kepala Bagian Penerangan Umum Divisi Humas Markas Besar Polisi Republik Indonesia, Boy Rafli Amar, yang menyatakan bahwa (Amar, 2013: 88):

- a. Masih adanya anggota Polisi Republik Indonesia yang melakukan berbagai pelanggaran baik tata tertib, disiplin, etika profesi, bahkan melakukan tindak pidana, yang dapat menurunkan citra Polisi Republik Indonesia, dan membentuk opini buruk tentang Polisi Republik Indonesia. Sementara itu masih terdapat pimpinan yang masih menggunakan pendekatan militeristik, bersifat kaku, dan kurang transparan.
- b. Masih belum adanya kesepahaman pimpinan antar-fungsi berkaitan dengan pemberitaan atau penayangan hasil kinerja Polisi Republik Indonesia, serta pemberitaan dan penayangan pemberian penghargaan dan penghukuman terhadap anggota.
- c. Masih lemahnya monitoring dan evaluasi (pengawasan) terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan anggota Polisi Republik Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut, penulis juga sepakat dengan pernyataan buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia dipengaruhi oleh kurang baiknya kinerja dari para anggota Kepolisian Republik Indonesia yang diberikan kepada masyarakat. Menurut pengetahuan dan pengalaman tidak langsung penulis, beberapa pernyataan masyarakat yang pernah didengar oleh penulis terkait tentang pelayanan Kepolisian Republik Indonesia, diantaranya berhubungan dengan masalah ketidakadilan dan ketidakkonsistenan polisi dalam menjalankan tugasnya. Masalah ketidakadilan polisi tampak dari adanya pemberian tilang pada masyarakat akibat persoalan lampu kendaraan yang dikatakan kurang terang oleh anggota Kepolisian Republik Indonesia saat siang hari. Padahal jika dipikir secara logis, cahaya matahari saat siang hari memang sangatlah terik sehingga membuat lampu kendaraan tidak tampak bersinar terang. Sedangkan, masalah ketidakkonsistenan polisi dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat dari adanya penerimaan uang sogokan untuk menyelesaikan masalah tilang pada lalu lintas.

Berkaitan dengan penilaian masyarakat yang dominan cenderung bersifat buruk terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia akibat kinerja para anggota Kepolisian Republik Indonesia yang memberikan pelayanan kurang baik kepada masyarakat, menurut penulis, *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia juga perlu memperhatikan secara lebih serius dalam menangani masalah internal di lembaga Kepolisian Republik Indonesia, khususnya pada para anggota Kepolisian Republik Indonesia, untuk memungkinkan terciptanya suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat dan citra Kepolisian Republik Indonesia yang bernilai positif dalam masyarakat. Hal itu dapat dilakukan melalui pengadaan berbagai macam program pelatihan dan pengembangan yang dapat diberikan kepada para anggota Kepolisian Republik Indonesia, memberikan aneka ragam hukuman atau penghargaan tertentu bagi para anggota Kepolisian Republik Indonesia, memberlakukan suatu aturan yang dapat benar-benar mendisiplinkan para anggota Polisi Republik Indonesia dalam menjalankan tugas sebagaimana dengan fungsinya.

Berdasarkan hal itu, dapat dikatakan semua anggota Kepolisian Republik Indonesia tampaknya juga merupakan bagian dari pencitraan Kepolisian Republik

Indonesia. Jadi, terkait dengan masalah pencitraan lembaga Kepolisian Republik Indonesia kini tidak hanya menjadi tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia, namun juga telah menjadi tugas dan tanggung jawab dari seluruh anggota Kepolisian Republik Indonesia.

Menurut penulis, jika masyarakat menerima pelayanan Kepolisian Republik Indonesia yang cenderung baik, maka dapat memungkinkan terciptanya dukungan dan partisipasi masyarakat dalam membantu pekerjaan Kepolisian Republik Indonesia. Selain itu, dapat pula memungkinkan tercapainya tujuan-tujuan yang diharapkan oleh lembaga Kepolisian Republik Indonesia, seperti terciptanya kehidupan masyarakat yang aman dan tertib.

Simpulan

Kesimpulan yang didapatkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dalam membangun citra Kepolisian Republik Indonesia pada masyarakat, *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia ada bekerja sama dengan berbagai macam media, baik media cetak maupun media elektronik. Selain itu, *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia juga menggunakan media *online* dan media sosial, seperti *Facebook* dan *Twitter*, yang dimanfaatkan untuk membangun citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat. Di samping itu, tentunya ada pula program-program media yang dibentuk oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia dalam membangun citra Kepolisian Republik Indonesia pada masyarakat, diantaranya seperti program *news*, *talkshow*, debat, dialog Apa Kabar Indonesia. Tidak hanya itu, ada juga program lainnya yang berkaitan dengan tujuan untuk membangun citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat, yaitu Polisi Sahabat Anak, perayaan ulang tahun Polisi Republik Indonesia. Berkaitan dengan adanya kegiatan kerjasama bersama berbagai macam media tersebut, dikatakan oleh *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia, peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia, diantaranya menjalin kemitraan dan hubungan yang harmonis dengan media, memberikan pelayanan kepada media massa dalam hal berbagai informasi yang terkait dengan kinerja dari Kepolisian negara Republik Indonesia, dan membangun suatu hubungan kerjasama yang saling simbiosis mutualisme atau bersifat saling menguntungkan. Melihat peran *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia tersebut, penulis menilai adanya penerapan terhadap *Media Relations*, dan juga sehubungan dengan peran *Public Relations* yang dinyatakan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2009: 45-48), yang meliputi sebagai ahli atau pakar, sebagai teknisi komunikasi, sebagai pemecah masalah, dan sebagai fasilitator komunikasi.

Menyangkut tentang pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia, menurut hasil wawancara yang telah diperoleh penulis dari berbagai pihak narasumber terkait tertentu, dikatakan pendapat masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia ada yang bersifat negatif dan ada pula yang bersifat positif. Hal tersebut tergantung dari lingkungan dan waktu, serta pengalaman dan pengetahuan masyarakat yang pernah berhubungan dengan polisi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, berdasarkan dua dari tiga hasil wawancara yang telah diperoleh penulis, disimpulkan citra Kepolisian Republik Indonesia masih ternilai buruk oleh masyarakat dimana hal tersebut didasarkan oleh karena penerimaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia dapat dikatakan

masih kurang memuaskan, sebab adanya sejumlah banyak anggota Kepolisian Republik Indonesia yang masih sering ditemui melakukan tugasnya dengan tidak sama seturut dengan fungsinya dan ketentuan aturan yang berlaku. Hal itu pun tentunya dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap citra Kepolisian Republik Indonesia.

Berikut ini adalah beberapa saran penulis bagi Kepolisian Republik Indonesia yang kiranya dapat bermanfaat dalam membentuk citra Kepolisian Republik Indonesia pada masyarakat, yaitu: Seyogyanya Kepolisian Republik Indonesia dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap kinerja para anggotanya secara merata dan meluas, mencakup berbagai wilayah pelosok lainnya, sehingga para anggotanya mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana sama dengan fungsinya. Hal itu dapat dilakukan melalui adanya pelatihan dan pengembangan diri para anggota Kepolisian Republik Indonesia dalam melakukan tugas Kepolisian Republik Indonesia bagi masyarakat.

Seyogyanya *Public Relations* Kepolisian Republik Indonesia tidak hanya memberikan informasi tentang kinerja Kepolisian Republik Indonesia yang baik saja kepada berbagai macam media dan masyarakat, melainkan juga penulis berharap hal tersebut dapat diterapkan secara nyata oleh para anggota Kepolisian Republik Indonesia. Seyogyanya Kepolisian Republik Indonesia dapat memberikan apresiasi atau penghargaan pada para anggota Kepolisian Republik Indonesia yang telah melakukan tugasnya dengan baik sebagaimana sesuai dengan fungsinya, misalnya berupa kenaikan pangkat. Seyogyanya diberlakukan suatu aturan yang benar-benar dapat mendisiplinkan para anggota Kepolisian Republik Indonesia dalam menjalankan tugas sebagaimana dengan fungsinya.

Daftar Pustaka

- Amar, Boy Rafli. (2013). *Grand Strategi Pencitraan Polri: Kerjasama Membangun Opini Publik dengan Media Massa demi Terbangunnya Kamdagri*. Linea Pustaka.
- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro. (2013). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cutlip, Scott M., et al. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Iriantara, Yosol. (2008). *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ishak, dkk. (2011). *Public Relations and Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: ASPIKOM.
- Kasali, Rhenald. (2008). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *PR Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Nurjaman dan Umam. (2012). *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurudin. (2008). *Hubungan Media Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Oliver. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

- Ruslan, Rosady. (2006). Kiat dan Strategi Kampanye *Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2008). Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2010). Metode Penelitian: *Public Relations* dan Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Severin, Tankard. (2008). Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, & Terapan di Dalam Media Massa. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Amir Effendi, dkk. (2010). Potret Manajemen Media di Indonesia. Yogyakarta: Total Media.
- Vivian, John. (2008). Teori Komunikasi Massa. Jakarta: Kencana.
- <http://sosbud.kompasiana.com/2012/06/13/pelayanan-kepolisian-dan-tantangan-perubahan-470354.html>
- http://books.google.co.id/books?id=cOZMuLJt6q8C&pg=PA27&lpg=PA26&ots=ESeR64dY7B&focus=viewport&dq=alasan+ada+peran+pr+di+instansi+kepolisian&output=html_text
- <http://humasbdg.wordpress.com/2008/04/12/kekuatan-opini-publik/>
- <http://m.tempo.co/read/news/2012/02/07/090382213/Kepercayaan-Rakyat-kepada-Media-Tinggi>
- <http://m.sindonews.com/read/2013/11/07/14/802813/ombudsman-ri-ungkap-buruknya-pelayanan-kepolisian>
- [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=kepercayaan%20masyarakat%20terhadap%20polisi&source=web&cd=10&ved=0CFQQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.harianterbit.com%2F2013%2F03%2F28%2Ftingkat-kepercayaan-kepada-polisi-merosot%2F&ei=rWFVUuyqElylrgf-nYHIAQ&usq=AFQjCNFaA1z\\$Rf2BemhLEXHiW6vfD7eAVA&sig2=CimxOiU_GuIBo3CQUTOTIQ&bvm=bv.53760139,d.bmk](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=kepercayaan%20masyarakat%20terhadap%20polisi&source=web&cd=10&ved=0CFQQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.harianterbit.com%2F2013%2F03%2F28%2Ftingkat-kepercayaan-kepada-polisi-merosot%2F&ei=rWFVUuyqElylrgf-nYHIAQ&usq=AFQjCNFaA1z$Rf2BemhLEXHiW6vfD7eAVA&sig2=CimxOiU_GuIBo3CQUTOTIQ&bvm=bv.53760139,d.bmk)
- <http://www.republika.co.id/berita/nasional/hukum/12/12/31/mfv9o3-di-2013-kejahatan-makin-marak>
- <http://news.bisnis.com/read/20120622/77/82694/keamanan-dki-jakarta-satu-tingkat-di-atas-tokyo>
- <http://radaronline.co.id/2013/10/09/kapolda-metro-jaya-semua-lingkungan-perlu-keamanan-dan-ketertiban/>
- <http://humas.polri.go.id/Default.aspx#top-border>
- <http://humas.polri.go.id/SitePages/StrukturOrganisasi.aspx>
- <http://humas.polri.go.id/SitePages/logo.aspx>
- <http://humas.polri.go.id/SitePages/Visi%20dan%20Misi.aspx>
- <http://humas.polri.go.id/SitePages/visi-dan-misi-humas-polri.aspx>
- <https://www.facebook.com/DivHumasPolri/posts/653211638041029>
- <https://twitter.com/DivHumasPolri>