

## AKTIVITAS MEDIA RELATIONS HUMAS POLDA NTB DALAM RANGKA MEMPERBAIKI CITRA KEPOLISIAN

Mayang Rizky Mauliashari<sup>1</sup>, Dian Lestari Miharja<sup>2</sup>, Baiq Vira Safitri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram

Contact: mayangr21@gmail.com<sup>1</sup>, dianlestari300770@gmail.com<sup>2</sup>, b.virasafitri@unram.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRACT

Police are required to serve decisively, disciplined, and impartial when carrying out their duties. On the other hand, there are police officers who take advantage of their duties for personal gain and those are exposed by the mass media. This creates a bad stereotype about the police and makes the police become the least favorite by the public that may affect the police's image. This research is entitled "Media Relations Activities of West Nusa Tenggara Regional Police Public Relations in Order to Improve Police's Image". This research aims to determine the activities of the media relations of West Nusa Tenggara Regional Police Public Relations in order to improve the police's image, the impediments and factors that support the implementation of media relations activities. This research uses a descriptive qualitative research method. The informants in this research consisted of two key informants and six supporting informants. The technique of determining the informants used purposive sampling. Data collection techniques are done by semi-structured interviews, non-participatory observation, and documentation. This research uses a data analysis model according to Miles and Huberman and tests the validity of the data using source triangulation. The results showed that the Public Relations of the West Nusa Tenggara Regional Police carried out media relations activities including sending press release, press conference, media gathering, press tour, special event, special interview, and being a media resource. The obstacles faced by the Public Relations of the West Nusa Tenggara Regional Police are the lack of awareness of some journalists to use the Public Relations of the West Nusa Tenggara Regional Police as the first source of information and the presence of journalists who are often late. The supporting factors for the implementation of media relations activities are the prepared budget for media relations activities and the openness of the leadership in providing access to journalists.

**Keywords:** Media relations, Public Relations of West Nusa Tenggara Regional Police, Image

### ABSTRAK

Polisi dituntut harus bertindak tegas, disiplin, keras dan tidak memihak ketika menjalankan tugas. Selain itu, terdapat oknum polisi yang menyalahgunakan tugasnya untuk kepentingan pribadi dan diekspos oleh media massa. Hal tersebut membuat stereotype polisi kurang disukai dan berpengaruh terhadap citra polisi. Sehingga Polda NTB melalui Humas Polda NTB melakukan kegiatan *media relations* sebagai upaya memperbaiki citra. Penelitian ini berjudul "Aktivitas Media Relations Humas Polda NTB dalam Rangka Memperbaiki Citra Kepolisian". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *media relations* Humas Polda NTB dalam rangka memperbaiki citra kepolisian, kendala dan faktor pendukung pelaksanaan aktivitas *media relations*. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 2 informan kunci dan 6 informan pendukung. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi non partisipatif dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman dan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda NTB melakukan aktivitas *media relations* meliputi pengiriman siaran pers, konferensi pers, *media gathering*, perjalanan pers, *special event*, wawancara khusus dan menjadi narasumber

media. Kendala yang dihadapi Humas Polda NTB yaitu, masih kurangnya kesadaran beberapa wartawan untuk menggunakan Humas Polda NTB sebagai sumber informasi pertama dan kehadiran wartawan yang terlambat. Sedangkan faktor pendukung pelaksanaan aktivitas *media relations* adalah adanya anggaran yang dipersiapkan untuk kegiatan *media relations* dan keterbukaan pimpinan dalam memberikan akses kepada wartawan.

**Kata Kunci:** *Media relations*, Humas Polda NTB, Citra

## Pendahuluan

Komunikasi berperan penting untuk menciptakan pemahaman tentang informasi yang disampaikan. Komunikasi tercermin dalam kegiatan humas, yaitu menjalin komunikasi dua arah dengan khalayak untuk menciptakan pemahaman. Karena menurut Luqman (2013) dalam berkomunikasi dengan khalayak, sebuah organisasi memerlukan humas sebagai media penyalur. Humas sendiri terdiri dari dua macam, yaitu humas non-pemerintahan dan humas pemerintahan. Salah satu organisasi yang terdapat humas pemerintahan ada pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Kepolisian Negara Republik Indonesia meliputi seluruh Wilayah Negara Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya, kepolisian dibagi menjadi beberapa Daerah di Indonesia, seperti Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. Tugas pokok Polda NTB mengacu pada Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan tugas pokok tersebut maka polisi harus bertindak tegas, disiplin, keras dan tidak memihak. Hal tersebut membuat stereotype polisi kurang disukai, kurang dipercaya, ditakuti dan tidak berwibawa oleh masyarakat. Terlebih lagi ada oknum polisi yang menyalahgunakan tugasnya untuk kepentingan pribadi dan diekspose oleh media sehingga mempengaruhi citra polisi. Menurut Tolan *et al.* (2017) sebagai lembaga penegak hukum, kepolisian seharusnya menampilkan citra yang baik dihadapan masyarakat agar sesuai dengan tugas dan fungsi sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang. Oleh karena itu, polisi melakukan upaya untuk memperbaiki citra kepolisian agar tidak semakin terpuruk.

Upaya memperbaiki citra kepolisian sudah dilakukan sejak tahun 2005, karena masih ada kasus oknum polisi. Kasus tersebut menjadikan masyarakat kurang percaya pada polisi, seperti yang dikatakan oleh Wardani (2015) bahwa dalam beberapa kasus yang harusnya diselesaikan dengan baik oleh polisi, justru malah mempertegas anggapan masyarakat bahwa polisi semakin tidak dapat mengayomi dan tidak dapat bertindak adil. Di Wilayah NTB sendiri terdapat kasus bentrok antara petani dan polisi yang mengakibatkan 49 orang terluka, terdiri dari 37 dari petani, 25 orang di antaranya terkena peluru karet, dan 12 orang polisi (<https://nasional.tempo.co/read/68018/kapolres-lombok-tengah-dicopot-karena-insiden-tanak-lawu> diakses pada tanggal 03 Desember 2021). Menurut Farleni (2014) bahwa dengan banyaknya jumlah pemberitaan negatif tentang citra polisi oleh berbagai macam media, dapat memungkinkan terciptanya suatu opini masyarakat yang juga bersifat negatif.

Citra polisi yang ingin dibangun adalah seperti yang dikatakan oleh Komjen Pol Listyo Sigit Prabowo selaku Kapolri dalam Kompas.com, yaitu Polri yang tegas namun humanis, mampu memberikan pelayanan publik yang baik, pelayanan secara transparan dan

memberikan penegakkan hukum secara berkeadilan (<https://amp.kompas.com/nasional/read/2021/01/27/11400231/kapolri-listyo-sigit-ingin-citra-polisi-yang-tegas-tetapi-humanis> diakses pada tanggal 04 Desember 2021). Untuk mempertahankan citra tersebut maka dilakukan publikasi pemberitaan kegiatan positif polisi di media. Pemberitaan media menjadi hal yang sangat dominan dan krusial saat ini dalam menentukan citra suatu organisasi (Pudjiastuti & Fadhal, 2012). Oleh karena itu, media adalah salah satu pihak perlu dijalin hubungan baiknya, seperti pendapat Nasir (2018) bahwa pihak eksternal humas yang sangat penting untuk dijalin hubungannya adalah media.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini: "Bagaimana aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh Humas Polda NTB dalam rangka memperbaiki citra kepolisian?". Tujuan dilakukan penelitian adalah untuk mengetahui aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh Humas Polda NTB dalam rangka memperbaiki citra kepolisian dan mengetahui kendala serta faktor pendukung yang dihadapi Humas Polda NTB dalam pelaksanaan aktivitas *media relations*.

### Metode (Trebuchet MS, font 12 pt, bold)

Penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian kemudian dianalisis pula dengan kata-kata, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan dan diverifikasi (Usman & Akbar, 2014: 130). Sehingga penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif karena akan menjelaskan dengan kata-kata tentang aktivitas *media relations* Humas Polda NTB dalam rangka memperbaiki citra kepolisian.

Subjek dalam penelitian ini adalah Humas Polda NTB sebagai pelaksana aktivitas *media relations* dan objek dalam penelitian ini adalah aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh Humas Polda NTB kepada media massa.

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat langsung dan mengetahui pelaksanaan aktivitas *media relations* Humas Polda NTB. Sehingga informan penelitian terdiri dari 2 informan kunci dari pimpinan Humas Polda NTB, seperti Kabid Humas Polda NTB dan Kasubbid Penmas Humas Polda NTB. Sedangkan informan pendukung terdiri dari 6 wartawan dari TV9, INews TV, Radio Elshinta, RRI Mataram, Koran Radar Lombok dan Koran Suara NTB.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara semiterstruktur, observasi non partisipatif dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer, yakni melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis data Miles dan Huberman, yaitu model interaktif. Adapun komponen-komponen dalam model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020: 134-142), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

### Hasil dan Pembahasan (Trebuchet MS, font 12 pt, bold)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda NTB melakukan *media relations* untuk menyampaikan pesan-pesan atau informasi mengenai berbagai peristiwa yang ditangani Polda NTB. Humas Polda NTB melakukan *media relations* dengan berbagai jenis

media, yaitu *media mainstream* dan *media online*. Berikut tabel untuk memudahkan pembaca mengelompokkan jenis media yang digunakan oleh Humas Polda NTB:

<i>Media Mainstream</i>			<i>Media Online</i>	
Media cetak koran	Media elektronik televisi	Media elektronik radio	Media sosial	Situs berita <i>online</i>

**Tabel 1** Jenis Media yang Digunakan oleh Humas Polda NTB

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa tujuan kehumasan di kepolisian dalam menjalin hubungan dengan media, yaitu memperluas berita positif tentang kepolisian, mengurangi berita negatif tentang kepolisian dan meluruskan berita miring tentang kepolisian.

Dalam menjalin hubungan baik dengan media Humas Polda NTB juga melakukan berbagai aktivitas *media relations*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda NTB melakukan 7 aktivitas *media relations* menurut Wardhani (2008: 14), yaitu pengiriman siaran pers, konferensi pers, *media gathering*, perjalanan pers, *special event*, wawancara khusus dan menjadi narasumber media. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut ini:

### **1. Pengiriman Siaran Pers**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengiriman siaran pers merupakan aktivitas yang paling sering dilakukan Humas Polda NTB. Pesan dalam siaran pers berisi informasi yang berkaitan dengan kegiatan kepolisian, yaitu ungkap kasus kriminal maupun kegiatan internal Polda NTB. Siaran pers disusun oleh Subbid Penmas Humas Polda NTB dan telah mendapatkan persetujuan dari Kabid Humas Polda NTB dan Kapolda NTB. Siaran pers dibagikan melalui WA Grup setelah terselenggaranya kegiatan kepolisian.

Kabid Humas Polda NTB mengatakan pengiriman siaran pers dilakukan untuk memudahkan wartawan memperoleh informasi yang resmi, jelas dan akurat. Menurut wartawan sejauh ini informasi dalam siaran pers lumayan lengkap. Karena pada dasarnya siaran pers mengandung informasi yang singkat, padat dan jelas. Sehingga wartawan dapat mengembangkan informasi atau mendapatkan informasi tambahan dari siaran pers. Dengan demikian, wartawan dapat menulis berita sesuai dengan gaya penulisan masing-masing dan mudah diterima oleh pembaca sesuai dengan segmen pasar masing-masing.

Melalui siaran pers ini citra yang dibentuk adalah citra kinerja kepolisian menegakkan hukum kepada pelaku kejahatan. Berdasarkan wawancara dengan wartawan RRI Mataram juga diperoleh informasi bahwa citra yang terbentuk dalam kegiatan ini adalah kesiapan Polri membantu masyarakat dalam mengungkap kasus.

Namun dalam siaran pers Humas Polda NTB hanya menulis poin penting dari hasil penyelidikan dalam pengungkapan kasus dan kurang menggambarkan citra polisi humanis dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini berpengaruh pada pemberitaan di media yang hanya menulis berita berdasarkan poin penting dalam siaran pers tersebut.

Humas Polda NTB tetap melakukan evaluasi seperti memperhatikan isi tulisan dan merekap jumlah pemberitaan yang ada di media cetak maupun *online*. Contoh hasil data rekapitulasi sepanjang bulan Juni 2021 pada Gambar 1 terlihat bahwa berita tentang kepolisian dalam media cetak Lombok Pos, Radar Lombok dan Suara NTB khusus Polda NTB sebanyak 82 berita.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH HUSA TENGGARA BARAT BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT				
RAKAPITULASI MEDIA CETAK/KORAN BULAN JUNI 2021				
NO	SATUAN WILAYAH	LOMBOK POS	RADAR LOMBOK/MANDALIKA	SUARA NTB
1	POLDA NTB	34	22	26
2	POLRES MATARAM	38	29	16
3	POLRES LOBAR	21	27	10
4	POLRES LOTARA	11	27	1
5	POLRES LOTENG	19	34	12
6	POLRES LOTIM	14	31	9
7	POLRES KSB	3	0	2
8	POLRES SUMBAWA	8	1	8
9	POLRES DOMPI	7	0	0
10	POLRES BIMA KOTA	6	0	0
11	POLRES BIMA KAB.	11	1	9
		172	172	93
				TOTAL : 437

**Gambar 1** Laporan Bulanan Kliping Bulan Juni Humas Polda NTB (Sumber: Data Humas Polda NTB)

## 2. Konferensi Pers

Berdasarkan hasil penelitian, konferensi pers diselenggarakan pada ungkap kasus (kriminal) yang mendapat perhatian banyak masyarakat. Contoh kasus yang ditangani seperti "Ditangkapnya Sindikat Narkoba Antar Provinsi yang Melibatkan Anak Dibawah Umur", "Perdagangan Gadis Dibawah Umur", "Penangkapan 1.200 Butir Bahan Peledak Ikan" dan "Penangkapan Ratusan Premanisme dalam Waktu 2 Pekan yang Mengganggu Situasi Kamtibmas Wilayah NTB". Sehingga citra yang ditampilkan adalah tindak tegas polisi dalam ungkap kasus.

Konferensi pers dilaksanakan di *command center* atau di tempat satuan kerja terkait karena Humas Polda NTB tidak memiliki *media center*. *Audience* dalam kegiatan ini adalah wartawan Hukrim yang tergabung dalam grup. Konferensi pers harus disetujui oleh Kapolda NTB, Kabid Humas Polda NTB dan Kepala Reserse terkait. Kegiatan ini turut menghadirkan narasumber (komunikator) dari tim kepolisian yang menangani kasus tersebut, seperti kepala satuan kerja terkait, penyidik dan dilengkapi barang bukti serta pelaku kriminal agar informasi yang disampaikan tidak membingungkan dan sesuai fakta. Pada akhir sesi konferensi pers, Humas Polda NTB memberikan pers kit melalui Grup WA kepada wartawan sebagai acuan membuat berita. Pers kit berisi siaran pers dan foto-foto pendukung.

Pelaksanaan konferensi pers dalam rangka memperbaiki citra dilakukan oleh Humas Polda NTB untuk memberikan keterangan dan permintaan maaf tentang permasalahan yang sedang dihadapi oleh kepolisian. Seperti yang dilakukan Humas Polda NTB pada tanggal 24 Oktober 2021 terkait persoalan demo yang mengakibatkan mahasiswa terluka. Menurut wartawan upaya memperbaiki citra kepolisian terlihat ketika terdapat anggota kepolisian yang salah harus melewati proses hukum, artinya polisi mulai terbuka dalam merespon berita miring kepolisian. Hal tersebut menggambarkan bahwa polisi bertindak tegas bila anggotanya terbukti melanggar SOP dalam bertugas dan polisi jadi lebih berhati-hati saat bertugas, seperti yang dikatakan oleh Pengamat dan Praktisi Hukum, Chrisman Damanik dalam artikel <https://m.antaranews.com/amp/berita/2477581/pengamat-telegram-pencegahan-kekerasan-jaga-nama-baik-polisi> diakses pada tanggal 05 Desember 2021). Sehingga berpengaruh terhadap citra polisi yang semakin baik dan positif kedepannya.

Humas Polda NTB melakukan evaluasi melalui daftar hadir untuk melihat respon wartawan terhadap undangan dan media monitoring untuk mengamati pemberitaan yang

dihasilkan media. Sehingga Humas Polda NTB cepat melakukan klarifikasi kepada media yang atau masyarakat apabila terdapat berita yang menyimpang dari informasi yang telah disampaikan.

### **3. Media Gathering**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *media gathering* yang dilakukan Humas Polda NTB berupa kegiatan silaturahmi sekaligus *sharing* di rumah makan atau mengunjungi tempat wisata. Kegiatan di rumah makan tersebut rutin dilakukan setiap bulan, sedangkan jalan-jalan mengunjungi tempat wisata dilakukan tiga bulan sekali. Tujuannya untuk membina hubungan dengan wartawan secara lebih santai dan interpersonal. Target sasaran dalam kegiatan ini adalah wartawan yang sering meliput kegiatan Polda NTB.

Dalam kegiatan ini wartawan merasa senang karena komunikasi menjadi lebih santai, cepat dapat *feedback* serta informasi yang detail dan akurat. Selain itu, jika terjadi kesalahan atau beda persepsi dalam pemberitaan Humas Polda NTB bisa langsung menghubungi media untuk meminta penjelasan. Sehingga tercipta hubungan saling menguntungkan sebagaimana peran humas oleh Ruslan (2005: 10-12) bahwa humas berusaha membina hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan publik internal dan eksternal untuk menciptakan saling percaya dan saling menguntungkan antara organisasi dengan publik.

Menurut Humas Polda NTB, citra yang dibentuk dalam kegiatan ini adalah polisi yang tidak kaku serta ramah terhadap wartawan sehingga dapat membentuk rasa kebersamaan, komunikasi yang lancar sekaligus perbaikan citra. Bagi wartawan, citra polisi yang terbentuk dalam kegiatan *media gathering* adalah polisi yang humanis, suasana kebersamaan dan komunikasi yang lancar karena kegiatan ini sekaligus menjadi tempat *sharing* antara rekan wartawan dengan Humas Polda NTB. Menurut wartawan RRI Mataram mengatakan bahwa *media gathering* efektif membangun citra yang humanis.

Dalam mengevaluasi kegiatan ini Humas Polda NTB selalu melihat partisipasi wartawan melalui daftar hadir dan melihat respon wartawan dalam hubungan kerja maupun personal dari tanggapan wartawan terhadap undangan liputan, jumlah wartawan yang memenuhi undangan liputan dan pemberitaan yang dihasilkan dalam setiap kegiatan liputan untuk melihat dampak *media gathering* terhadap hubungan baik dengan wartawan.

### **4. Perjalanan Pers**

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa perjalanan pers mengikutsertakan beberapa wartawan dalam perjalanan dinas atau kunjungan yang dilakukan oleh humas dan Kapolda NTB untuk meliput kegiatan kepolisian seperti peninjauan situasi Kamtibmas di Pulau Lombok. Oleh karena itu, selain mengeratkan silaturahmi dengan wartawan, ada informasi yang disampaikan Humas Polda NTB dalam perjalanan tersebut.

Perjalanan pers ini membuka kesempatan wartawan untuk melihat langsung kegiatan kepolisian dalam memelihara Kamtibmas. Humas Polda NTB juga mempersilahkan wartawan melakukan *door stop interview* dengan Kapolda NTB. Dengan adanya perjalanan itu, umumnya wartawan lebih memahami berbagai hal mengenai organisasi dan menjadi bahan menarik untuk tulisannya.

Hal yang ditunjukkan kepolisian dalam perjalanan pers adalah peran kepolisian yang lebih humanis dalam melaksanakan tugas dan upaya polisi dalam memelihara Kamtibmas. Sehingga melalui pemberitaan tersebut masyarakat dapat mengetahui situasi Kamtibmas dan peran kepolisian. Oleh karena itu citra kepolisian yang terlihat adalah kinerja kepolisian yang berperan dalam memelihara Kamtibmas suatu daerah secara humanis.

Evaluasi yang dilakukan oleh Humas Polda NTB adalah mengamati keluhan wartawan, melihat respon wartawan terhadap undangan liputan perjalanan pers untuk mengetahui partisipasi wartawan dan melakukan media monitoring untuk mengevaluasi pemberitaan yang muncul di media, termasuk membaca isi berita karena pada prinsipnya Humas Polda NTB tetap memantau semua pemberitaan kepolisian yang dipublikasikan media.

### **5. *Special Event***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akitivitas *special event* seperti acara HUT Bhayangkara. Perayaan HUT Bhayangkara dilakukan melalui upacara virtual bersama Mabes Polri yang dipimpin oleh Presiden Joko Widodo. Kemudian dilanjutkan dengan acara syukuran yang dihadiri oleh Gubernur, Danrem, Forkopimda dan wartawan untuk meliput. Dalam acara ini Humas Polda NTB berperan sebagai fasilitator yang mengundang media untuk meliput.

Selain acara peringatan ulang tahun, acara khusus yang diselenggarakan langsung oleh anggota humas adalah "Jumpa Pers Akhir Tahun Polda NTB". Acara formal ini dilakukan untuk melaporkan kasus-kasus yang ditangani Polda NTB selama satu tahun dan disampaikan oleh Kapolda NTB yang dihadiri seluruh pejabat utama Polda NTB, Wakil Ketua DPRD NTB, Asisten Pratama Ombudsman NTB, Sekretaris Dinas Kominfo NTB dan pimpinan redaksi serta wartawan.

*Special event* menjadi kegiatan untuk menjaga silaturahmi dan membangun citra polisi yang ramah dan jauh dari kesan keras dan kaku kepada awak media dan stakeholder. Menurut rekan wartawan, pemaparan hasil capaian kinerja kepolisian juga dapat memperbaiki citra kepolisian karena hal tersebut merupakan gambaran kinerja dan capaian yang diperoleh kepolisian selama satu tahun. Sehingga kegiatan ini sebagai sarana membangun citra kepolisian yang telah berupaya menciptakan Kamtibmas kondusif, menekan kriminalitas dan penegakkan hukum. Namun penggunaan kata "Jumpa Pers" dalam acara akhir tahun kurang tepat, karena memiliki makna yang sama dengan konferensi pers.

Humas Polda NTB menyediakan daftar hadir untuk melihat wartawan yang memenuhi undangan. Sehingga Humas Polda NTB dapat mengevaluasi wartawan yang aktif berpartisipasi dalam acara khusus ini. Sedangkan untuk mengevaluasi pemberitaan yang muncul di media, Humas Polda NTB melakukan media monitoring untuk menjawab apakah informasi yang ditulis oleh wartawan sesuai dengan informasi yang telah disampaikan.

### **6. Wawancara Khusus**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wawancara khusus dilakukan jika wartawan membutuhkan informasi lebih lanjut sesuai dengan perspektif wartawan. Kabid Humas Polda NTB mengatakan bahwa tujuan wawancara khusus untuk menjelaskan isu sesuai fakta. Bagi wartawan, wawancara khusus sangat membantu memperoleh keterangan lebih lanjut dari pihak kepolisian atas informasi yang ditemukan di lapangan. Melalui wawancara ini, Kabid Humas Polda NTB dapat memberikan jawaban mengenai isu yang menyangkut Polda NTB sebagaimana tujuan humas pemerintah menurut Cutlip (2016: 466) bahwa humas memfasilitasi hubungan media bertugas sebagai saluran untuk semua pertanyaan media serta memberitahu pers tentang organisasi.

Wawancara khusus dilaksanakan langsung oleh Kabid Humas Polda NTB sebagai komunikator untuk menyampaikan informasi secara resmi. Kabid Humas Polda NTB sebelum menyampaikan pesan kepada media, sudah melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada satuan kerja terkait mengenai permasalahan yang ingin ditanyakan oleh wartawan. Sehingga pesan yang disampaikan akurat, jelas dan relevan.

Kabid Humas Polda NTB juga berperan sebagai fasilitator untuk mengarahkan wartawan mewawancarai satuan kerja lain sesuai kebutuhan wartawan. Kendati demikian, masih ada wartawan yang langsung mendatangi satuan kerja lainnya jika dirasa sudah akrab tanpa melalui Humas Polda NTB. Hal ini menyebabkan pemberitaan yang ada di media tidak bisa dikendalikan oleh Humas Polda NTB. Dalam artian jika terdapat pesan yang salah menjadikan pesan tersebut tidak akurat. Seharusnya wartawan menanyakan pihak Humas Polda NTB untuk mengklarifikasi suatu isu, karena Humas Polda NTB merupakan pernyataan resmi yang ditunjuk organisasi untuk mewakili Polda NTB.

Melalui wawancara khusus ini Humas Polda NTB dapat memfasilitasi kebutuhan wartawan yang menginginkan keterangan lebih lanjut dan meluruskan isu miring polisi yang ada di masyarakat sehingga dapat memperbaiki citra polisi. Bagi wartawan kegiatan pemberian kesempatan wawancara khusus dapat membentuk citra polisi yang humanis (tidak keras) serta ramah dalam melayani kebutuhan informasi wartawan. Dengan demikian Humas Polda NTB juga dapat membangun citra sebagai komunikator dan sebagai fasilitator komunikasi yang baik bagi publiknya.

Dalam mengevaluasi kegiatan wawancara khusus Humas Polda NTB melakukan media monitoring untuk melihat hasil pemberitaan yang ditulis oleh media. Hal tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi kebenaran berita yang ditulis oleh wartawan, sehingga informasi yang ditulis oleh wartawan dalam berita sesuai dengan yang telah disampaikan oleh Kabid Humas Polda NTB maupun narasumber lainnya saat melakukan wawancara dengan wartawan.

## **7. Menjadi Narasumber Media**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda NTB sering menjadi narasumber di media khususnya pada Televisi dan Radio. Kegiatan ini berbeda dengan wawancara khusus karena Kabid Humas Polda NTB dan jajaran diundang oleh media untuk menjadi narasumber dalam acaranya. Terkadang Humas Polda NTB berperan sebagai fasilitator komunikasi.

Pihak media memiliki tema pembahasan dan menginginkan narasumber yang memahami pembahasan tersebut. Oleh karena itu, Humas Polda NTB menghadirkan narasumber (komunikator) yang kompeten dalam artian mampu menyampaikan informasi sesuai tema. Narasumber dipilih langsung oleh Kabid Humas Polda NTB dan narasumber yang ditunjuk oleh Humas Polda NTB telah diberitahukan tema acara dan materi yang ditanyakan, sehingga narasumber dapat menyiapkan data dan hal lainnya.

Kegiatan menjadi narasumber ini banyak membahas tentang tugas kepolisian. Sebagai contoh tema yang pernah dibahas adalah "Penanganan Kasus Kekerasan yang Melibatkan Anak Dibawah Umur", "Peran Bhabinkamtibmas dalam Memutus Penyebaran Covid-19", "Upaya Ditreskrim Polda NTB dalam Pemberantasan Premanisme", "Patuhi PPKM, Cegah Covid-19" dan lain-lain. Oleh karena itu melalui tema tersebut melahirkan pesan atau informasi sehingga membentuk citra polisi yang bertugas dan berperan aktif dalam memelihara Kamtibmas dari masing-masing satuan kerja.

Humas Polda NTB melakukan evaluasi dengan melihat jumlah anggota kepolisian yang memenuhi undangan media dan melihat respon khalayak melalui sesi tanya-jawab karena dengan adanya pendengar yang bertanya menandakan bahwa masyarakat memperhatikan informasi yang telah disampaikan.

Adapun kendala dalam pelaksanaan kegiatan *media relations* yang dihadapi Humas Polda NTB adalah masih kurangnya kesadaran beberapa wartawan untuk menggunakan Humas Polda NTB sebagai sumber informasi pertama dan kehadiran wartawan yang tidak



tepat waktu (terlambat). Sedangkan faktor pendukung pelaksanaan aktivitas *media relations* adalah adanya anggaran yang dipersiapkan untuk setiap aktivitas dan keterbukaan Kapolda NTB dalam memberikan akses kepada wartawan untuk meliput kegiatan atau wawancara.

### Simpulan (Trebuchet MS, font 12 pt, bold)

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 7 aktivitas *media relations* yang dilakukan Humas Polda NTB dalam rangka memperbaiki citra kepolisian, yaitu:

Rutin melakukan pengiriman siaran pers kepada wartawan yang berisi informasi kegiatan kepolisian yang memudahkan wartawan memperoleh informasi kepolisian. Citra yang ditampilkan adalah kesigapan polisi mengungkap kasus kriminal.

Menyelenggarakan konferensi pers pada kasus yang mendapatkan sorotan dan menghadirkan narasumber yang kompeten seperti kepala satuan kerja dan penyidik. Kegiatan ini menampilkan citra tindak tegas polisi dalam ungkap kasus. Konferensi pers juga disertai pers kit (siaran pers dan foto pendukung) sebagai acuan wartawan membuat berita.

Menyelenggarakan *media gathering* di rumah makan maupun tempat wisata untuk mempererat hubungan baik dengan wartawan. Kegiatan ini membentuk citra kepolisian yang ramah dan dekat dengan wartawan.

Menyelenggarakan perjalanan pers pada peristiwa penting atau kunjungan ke beberapa daerah yang mengikutsertakan wartawan untuk memberikan informasi mengenai peran kepolisian dalam menangani permasalahan terkini. Kegiatan ini menampilkan citra kinerja kepolisian yang humanis dalam bertugas memelihara Kamtibmas suatu daerah.

Menyelenggarakan *special event* seperti HUT Bhayangkara dan Jumpa Pers Akhir Tahun yang dihadiri oleh stakeholder dan awak media untuk meliput. Kegiatan ini membangun citra polisi yang ramah kepada stakeholder dan sebagai upaya memperbaiki citra kepolisian melalui prestasi kinerja polisi selama satu tahun.

Menyelenggarakan wawancara khusus untuk memfasilitasi wartawan dalam memperoleh informasi lebih lanjut kepolisian mengenai suatu informasi dan meluruskan isu miring tentang kepolisian sehingga dapat memperbaiki citra.

Menjadi narasumber media dalam acara *talk show*, dialog interaktif dan acara media lainnya. Kegiatan ini menampilkan citra kepolisian yang berperan aktif dalam pemeliharaan Kamtibmas atau tugas-tugas polisi dari masing-masing satuan kerja.

Kendala yang dihadapi oleh Humas Polda NTB adalah masih kurangnya kesadaran beberapa wartawan untuk menggunakan Humas Polda NTB sebagai sumber informasi pertama dan kehadiran wartawan yang tidak tepat waktu (terlambat). Sedangkan faktor pendukung pelaksanaan aktivitas *media relations* Humas Polda NTB, yaitu adanya anggaran yang dipersiapkan untuk kegiatan *media relations* dan keterbukaan pimpinan dalam memberikan akses kepada wartawan

Saran bagi Humas Polda NTB adalah sebaiknya pesan dalam siaran pers memuat informasi yang menggambarkan sisi humanis kepolisian dalam melaksanakan tugas atau dalam menyelesaikan kasus, perlu adanya *media center* perlu menyatukan pemahaman antara wartawan Humas Polda NTB dan satuan kerja lainnya tentang posisi humas sebagai pintu komunikasi bagi publik eksternal, sebaiknya kegiatan *media gathering* turut melibatkan

Kapolda NTB dan pejabat utama lainnya dan sebaiknya Humas Polda NTB mengganti nama "Jumpa Pers" dengan nama yang lebih menggambarkan tujuan acara akhir tahun.

### Daftar Pustaka (Trebuchet MS, font 12 pt, bold)

- Cutlip, Scoot M. dkk. 2006. *Effective Public Relations*. Terjemahan: Tri Wibowo B.S. Jakarta: Prenada Media
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alabeta
- Sujanto R.Y. 2019. *Pengantar Public Relations di Era 4.0 Teori, Konsep dan Praktik Kasus Terkini*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wardhani, Diah. 2008. *Media Relations: Sarana Membangun Reputasi Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

### JURNAL ILMIAH

- Farleni dan Widayatmoko. 2014. *Peran Public Relations Kepolisian Republik Indonesia Melalui Media Relations Dalam Membangun Citra Yang Lebih Baik*. Jurnal Komunikasi Universitas Tarumanegara, vol 6, nomor 1. <https://journal.untar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/21/3>
- Luqman, Yanuar. 2013. *Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang*. Jurnal Interaksi, Vol 2, nomor 1. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/interaksi/article/viewFile/5397/4836>
- Nasir, Yusran. 2018. *Aktivitas Media Relations Humas Pemerintah Kota Sabang Dalam Membangun Hubungan Dengan Media Massa*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, vol 3, nomor 2. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/264>
- Pudjiastuti, Wahyuni dan Soraya Fadhal. 2012. *Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)*. Jurnal Al Ahzar Indonesia Seri Pranata Sosial, vol 1, nomor 3. <https://jurnal.uai.ac.id/index.php/SPS/article/view/62>
- Tolan C.A., Mingkid E., Kalesaran E.R. 2017. *Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)*. E-Journal Acta Diurna, vol 6 nomor 1. <https://media.neliti.com/media/publications/90585-ID-peranan-komunikasi-dalam-membangun-citra.pdf>
- Wardani, Vania Avissa. 2015. *Persepsi Masyarakat Terhadap Citra Polisi Lalu Lintas di Polsek Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. JOM FISIP, vol 2, nomor 1. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/5141/5021>

### WEBSITE

- <https://nasional.tempo.co/read/68018/kapolres-lombok-tengah-dicopot-karena-insiden-tanak-lawu> (Diakses pada 03 Desember 2021)
- <https://amp.kompas.com/nasional/read/2021/01/27/11400231/kapolri-listyo-sigit-ingin-citra-polisi-yang-tegas-tetapi-humanis> (Diakses pada 04 Desember 2021)
- <https://m.antaraneews.com/amp/berita/2477581/pengamat-telegram-pencegahan-kekerasan-jaga-nama-baik-polisi> (Diakses pada 05 Desember 2021)