

**PERAN HUMAS POLDA ACEH DALAM  
MENINGKATKAN CITRA POLISI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**NAMA : CUT DESI RUZAIMAH**

**NIM : 411307108**

**Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**BANDA ACEH**

**1439 H / 2018 M**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Oleh**

**NAMA : CUT DESI RUZAIMAH**

**NIM : 411307108**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. Baharuddin AR, M. Si  
NIP. 19651231 199303 1 035**

**Arif Ramdan, S. Sos.I.,M.A  
NIDN. 203 107 8001**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai  
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Diajukan Oleh**

**CUT DESI RUZAIMAH  
NIM. 411307108**

**Pada Hari/Tanggal**

**Rabu, 31 Januari 2018 M  
14 Jumadil Awwal 1439 H**

**di**

**Darussalam-Banda Aceh**

**Panitia Sidang Munaqasyah**

**Ketua,**

**Drs. Baharuddin AR, M. Si  
NIP. 196512311993031035**

**Sekretaris,**

**Arif Ramdan S. Sos.I., M.A  
NIP. 2031078001**

**Anggota I,**

**Drs. Hendra Syahputra, MM  
NIP. 197610242009011005**

**Anggota II,**

**Asmaunizar, S. Ag, M. Ag  
NIP. 197409092007102001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry**



**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.  
NIP. 19641220198412 2 001**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Oleh**

**NAMA : CUT DESI RUZAIMAH**

**NIM : 411307108**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I,**



**Drs. Baharuddin AR, M. Si**  
**NIP. 19651231 199303 1 035**

**Pembimbing II,**



**Arif Ramdan, S. Sos.I.,M.A**  
**NIDN. 203 107 8001**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : CUT DESI RUZAIMAH

NIM : 411307108

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, Tgl 15 2018



Cut Desi Ruzaimah  
NIM. 411307108

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad Saw keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Polisi.” Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada mereka yang telah berjasa begitu besar kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepadasesua yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada Ayahanda T. Mahmud Muhammad dan Ibunda Rusna yang tercinta berkat doa kasih sayang dan dukungan baik moril maupun material sehingga dapat melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi, serta kepada

abang tercinta T. Maimun dan kakak tercinta Cut fitri Yanti yang tiada pernah lupa memberi semangat dan dukungan yang luar biasa untuk adiknya. Terimakasih juga kepada nenek Muslamah yang selalu memberi motivasi serta dukungan selama ini demi kesuksesan penulis untuk masa yang akan datang. Kepada keluarga yang sangat saya cintai dari keluarga Ayah dan Keluarga Bunda yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Ucapan terima kasih pula penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Hendra syahputra, ST., MM. ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Dosen serta seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat. Ucapan terima kasih penulis kepada Bapak Drs. Baharuddin AR, M. Si. selaku pembimbing pertama dan Bapak Arif Ramdan S.Sos.I., M.A selaku pembimbing kedua dan kepada ibu Asmaunizar M. Ag selaku penasihat akademik yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan Terimakasih kepada Bapak Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH.,MH, selaku Kepala Bidang Humas Polda Aceh bapak P. Simbolon sebagai Kepala Urusan Penerangan Masyarakat, bapak Anwar, S.Sos.,MM selaku Kepala Urusan Penerangan Kesatuan, ibu Three Morphina, S.H sebagai Kasubbag renmin Bidhumas, dan juga kepada semua pihak-pihak Polda Aceh khususnya pada bidang humas Polda Aceh .

Terima Kasih juga kepada sahabat-sahabat saya Nyak Uswa, Suci, Aton, Novi Sarwita, Nurrahmi, Darakuma, Ervina, Lia-Lia, Susi, Tartila, dan kepada seluruh anak unit 06 yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran jugasemangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta kawan-kawan jurusan KPI angkatan 2013 yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Tidak ada satupun yang sempurna di dunia ini, begitu juga penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan baik dari segi ini maupun itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah harapan penulis, semoga jasa yang telah disumbangkan semua pihak mendapat balasan-balasan-Nya. Amin Ya Rabbal'alamiin.

Banda Aceh, 15 Januari 2018

Penulis

Cut Desi Ruzaimah

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Operasional Variabel.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan.....	10
B. Humas .....	11
1. Pengertian Humas.....	11
2. Fungsi Humas .....	15
3. Peran Humas.....	18
4. Tugas Humas .....	20
5. Strategi Humas .....	21
6. Teori Lasswell .....	22
C. Kepolisian .....	24
1. Pengertian Polisi.....	24
2. Fungsi Polisi. ....	25
3. Tugas-tugas polisi.....	26
4. Wewenang polisi .....	27
5. Fungsi Kepolisian dalam Sistem Pemerintahan Negara.....	28
D. Pencitraan.....	29
1. Pengertian Citra. ....	29
2. Jenis-jenis Citra .....	30
3. Peran Citra. ....	33
4. Proses Pembentukan Citra.....	33
5. Citra Kelembagaan .....	34

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Subjek Penelitian.....	37
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Profil Polda Aceh.....	41
B. Peran Humas dalam Lembaga Kepolisian .....	47
C. Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra polisi .....	56
D. Hambatan dan Peluang Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Polisi .....	64
E. Pembahasan Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Izin Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi Hasil Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul *Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Polisi*, hal ini berkenaan erat dengan marwah kepolisian, apalagi Aceh sebagai daerah basis konflik tentu persepsi masyarakat terhadap kepolisian cenderung tidak seperti yang diharapkan oleh lembaga kepolisian itu sendiri. Maka itu, kelembagaan polisi khususnya Polda Aceh melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan citra polisi sebagai mitra masyarakat yang bertugas utama mengayomi dan memberikan ketertiban serta keamanan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dan untuk mengetahui hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi. Teori yang digunakan adalah Lasswell. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif, dengan data dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuraikan kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disebutkan peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dalam kelembagaannya dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan penerangan umum (konferensi pers), penerangan satuan, produksi bahan penerangan. Sementara pencitraan untuk masyarakat umum dilakukan dengan metode manajemen strategis (menyusun strategi), pejabat yang profesional, mengelola isu, mengelola media, meng-*output* prestasi polisi yang positif dan mengontrol (mengendalikan) opini publik serta figur ketokohan polisi. Adapun hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dalam pelaksanaan tugas humas adalah, rendahnya ketersediaan sarana liputan, kompetensi teknis yang berkenaan keterampilan ahli dan skill ahli, sulitnya meningkatkan kepercayaan melalui *mindset* masyarakat, kerjasama dengan pers dan perbaikan pada pelayanan.

Kata Kunci: Humas, Kepolisian, Citra, Polda Aceh, Tribatanews.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Hubungan masyarakat (Humas) atau sering disebut *public relations* merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, lembaga, kantor, dinas maupun lembaga militer dan kepolisian RI memerlukan bagian humas atau yang membidangi humas. Kebutuhan terhadap bidang atau bagian humas sudah demikian dibutuhkan. Sebab, humas merupakan salah satu bagian penting yang memiliki fungsi sebagai jalur koordinasi dengan publik atau masyarakat. Humas itu pula yang seringkali menjadi bagian dari pencitraan suatu organisasi. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Linggar, arti penting humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan “banjir informasi” seperti saat ini.<sup>1</sup>

Menurut Rex Harlow *dalam* Rosadi, *public relations* (Humas) menjadi fungsi manajemen yang khas dan mendukung pemahaman, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama dalam menghadapi permasalahan sekaligus membantu manajemen untuk menanggapi opini publik, memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak

---

<sup>1</sup> Linggar Anggara, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 1.

sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana organisasi.<sup>2</sup>

Secara konsep, hakikat humas atau *public relations* adalah komunikasi, namun tidak semua komunikasi dapat dilaksanakan oleh bidang Humas, komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi timbal balik.<sup>3</sup> Fungsi humas dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik dua arah (*reciprocal two way traffic communication*) antara organisasi atau badan instansi yang diwakilinya dengan publik sebagai sasaran (*target audience*) pada akhirnya dapat menentukan tujuan dan citra yang hendak dicapai oleh organisasi bersangkutan.<sup>4</sup> Hal tersebut sesuai dengan intisari definisi kerja humas yaitu, hubungan masyarakat merupakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerjasama serta pemenuhan kepentingan bersama.<sup>5</sup>

Beberapa pandangan di atas, menunjukkan bahwa bidang atau bagian Humas sudah demikian diperlukan dalam suatu lembaga/organisasi untuk membangun komunikasi dua arah dan bekerja sama atau menjalin hubungan baik antara suatu lembaga/organisasi dengan publiknya guna untuk membentuk suatu citra yang positif. Dalam banyak praktiknya, humas menjadi pusat informasi resmi suatu lembaga dalam menyampaikan dan menanggapi suatu isu ke publik.

---

<sup>2</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hal. 16.

<sup>3</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor Selatan:Ghalia Indonesia, 2002), hal. 15.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 16.

<sup>5</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations...*, hal.160.

Jika demikian halnya, maka Humas menjadi bagian representatif dari suatu lembaga dan organisasi itu.

Membicarakan masalah humas tentu tidak terbatas ruang lingkupnya, sebab kepemilikan humas ini tidak saja diperlukan oleh pemerintahan daerah, seperti kantor Gubernur, kantor Bupati/Walikota, atau lembaga sejenisnya, namun di bidang kemiliteran dan kepolisian juga memerlukan bidang Humas. Dalam lembaga kepolisian RI, bidang Humas ini sering di sebut sebagai Kepala Bidang Humas Polisi Republik Indonesia (Humas Polri), dalam lingkup di bawahnya, ada namanya Polisi Daerah (Polda) bidang humas disebut Kabid Humas Polda dan seterusnya. Sejalan dengan itu, maka orientasi penelitian ini memfokuskan pada Bidang Humas Polda Aceh yang berpusat di Banda Aceh.

Secara konseptual, bidang Humas menurut Cutlip *dalam* Yulianti, memiliki fungsi sebagai berikut, 1) menjamin dan menilai opini publik yang ada dari organisasi, 2) untuk memberikan nasihat/penerangan pada manajemen dalam hubungannya dengan opini publik yang ada, 3) untuk menggunakan komunikasi dalam rangka mempengaruhi opini publik.<sup>6</sup> Maka itu, tidak heran bila bidang Humas menjadi salah satu bagian penting bagi semua organisasi dan menjadi bagian paling utama yang berhubungan dengan hubungan komunikasi publik. Humas, selain dapat meng-*output* informasi dan sebagai wahana pencitraan, dapat pula menjadi bagian kemajuan suatu organisasi sekaligus menjadi pendukung dan memperkuat dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

---

<sup>6</sup> Neni Yulianti, Dasar-dasar Public Relations, (Bandung: P2U-LPPM UNISBA, 2007), hal. 50

Setiap organisasi apapun, pencitraan merupakan bagian dari tujuan popularitas dan Humas itu pun yang memiliki bagian khusus dalam menyelenggarakan mengkampanyekan isu-isu sebagai bagian dari tujuan organisasi yang hendak dicapai. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, cocok atau tidak, sesuai atau tidak, dan lain sebagainya yang bernilai reliabilitas antara positif dan negatif. Keseluruhan penilaian seperti itu, penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik dan masyarakat luas pada umumnya dari hasil presentasi (komunikasi) Humas itu sendiri.<sup>7</sup>

Dalam lingkup Humas Polda Aceh, sudah menjadi suatu kebutuhan untuk selalu konsisten dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Perkembangan *public relations* (humas) masa kini sudah menjadi sesuatu hal yang penting, Dalam praktiknya, Humas Polda Aceh harus se arah antara pimpinan dan bawahan sehingga tidak kontradiktif sifatnya. Dalam pelaksanaannya fungsi Humas Polda Aceh ini harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat agar tetap tercipta serta terpeliharanya situasi yang kondusif melalui tindakan yang persuasif.

Konsekuensi ini harus menjadi komitmen bersama, sebab dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian di Negara Republik Indonesia Pasal 2 disebutkan, salah satu fungsi kepolisian pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayan

---

<sup>7</sup> Elvinaro, *Publik Relations, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Pustaka Bani Quraisy, 2004), hal.118.

kepada masyarakat. Namun fungsi ini ternyata tidak semua masyarakat mempersepsikan secara seragam dalam memandang tugas dan fungsi pokok kepolisian. Sehingga upaya menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif sebagai salah satu tugasnya kurang menjadi perhatian positif dari masyarakat.

Munculnya ketidakpercayaan terhadap kejujuran dan wibawa aparat hukum, membawa dampak buruk bagi perkembangan kemasyarakatan antara polisi dan masyarakatnya itu sendiri. Masyarakat menginginkan reformasi yang akan menghasilkan masyarakat madani dan kesemua itu dilimpahkan kepada kepolisian. Adanya perbedaan pandangan antara kepolisian dan masyarakat harus menjadi tugas dan kerja keras Humas Polda Aceh dalam meyakinkan publik terhadap keberadaan kepolisian sekaligus didukung oleh bentuk sikap pihak kepolisian dalam bertugas.

Dalam hal ini penulis mencoba untuk meneliti pelaksanaan fungsi *public relations* pada Polda Aceh agar fungsi Humas dapat berjalan menurut tujuan pencitraan itu sendiri. Beberapa aksi pelanggaran dan kejahatan masih marak terjadi di beberapa titik lokasi Banda Aceh dan Aceh Besar bahkan di wilayah lain di Aceh. Misalnya mengenai kasus pungutan terhadap pengguna kendaraan bermotor di jalan raya, yang seharusnya penyelesaian perkara pelanggaran itu sesuai dengan hukum yang berlaku (diproses di pengadilan). Masyarakat menginginkan sebuah harapan besar agar personil Polda Aceh konsisten dan komitmen dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada masyarakat.

Persepsi yang negatif pada masyarakat terhadap kepolisian setidaknya dapat diubah melalui pesan-pesan moralnya yang dilakukan oleh Kabid Humas Polda Aceh. Jaminan integritas kepolisian harus diupayakan semaksimal mungkin dalam upaya pencitraan positif dari persepsi negatif yang ada pada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengambil sebuah penelitian berjudul “*Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah yang dapat diteliti, yakni:

1. Bagaimana peran Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi?
2. Apa saja hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Mengetahui peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi.
2. Mengetahui hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah penelitian di bidang kehumasan yang diharapkan dapat memberikan gambaran tentang peran dan fungsi humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dan juga dapat menghasilkan temuan-temuan baru

yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan bagi ilmu komunikasi dan ilmu sosial. Berkaitan dengan riset ini yang kemudian bisa bermanfaat untuk lembaga kepolisian dalam mengambil kebijakan-kebijakan berkaitan dengan perbaikan citra polisi di lembaganya.

## 2. Manfaat Praktis

Skripsi ini bisa dijadikan sebuah rujukan bagi Polda Aceh untuk menyebarkan kinerja Humas dan pencitraan polisi.

## 3. Manfaat Sosial

Menjadi sumbangan wawasan dan keilmuan bagi masyarakat luas terkait dengan peran Humas Polda Aceh.

## **E. Operasional Variabel**

### 1. Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan Masyarakat adalah penerapan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik/khalayak secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.<sup>8</sup> Humas bagaikan jembatan yang menghubungkan antara suatu instansi/lembaga dengan publiknya.

Dalam bukunya *Public Relations*, Edward L. Bernays mendefinisikan humas dalam tiga arti, yaitu (1) penerangan kepada masyarakat, (2) persuasi untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat, (3) usaha untuk

---

<sup>8</sup> Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, (Bandung: Rosdakarya, 2002), hal. 13.

mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan dengan sikap perbuatan suatu masyarakat dan sebaliknya.<sup>9</sup>

Namun, Humas yang penulis maksudkan dalam kajian ini adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik dan usaha untuk membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi yang bermanfaat antara lembaga dan masyarakat. Humas juga merupakan jembatan komunikasi antara publik dengan lembaganya.

## 2. Kepolisian

Polisi merupakan alat penegak hukum yang dapat memberikan perlindungan, pengayoman, serta mencegah timbulnya kejahatan dalam kehidupan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahardi mengatakan bahwa “Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat”.<sup>10</sup> Kepolisian yang dimaksudkan dalam kajian ilmiah ini adalah aparat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>9</sup> Rachmadi, *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 1996) Hal. 19.

<sup>10</sup> Sadjijono, *Memahami hukum Kepolisian*, (Yogyakarta: Laksbang Presindo, 2010), hal. 56.

### 3. Pencitraan

Citra adalah tujuan utama yang hendak dicapai bagi dunia Humas atau Publik Relations. Pengertian citra itu tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik dan masyarakat luas pada umumnya.<sup>11</sup> Pencitraan yang penulis maksudkan dalam kajian ilmiah ini adalah suatu kesan atau pandangan yang timbul pada benak seseorang dikarenakan pemahaman akan suatu kejadian dan kenyataan, pemahaman itu sendiri muncul karena adanya suatu informasi yang didapat.

---

<sup>11</sup> Elvinaro, *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004), hal. 118.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Telah banyak penelitian yang berkaitan dengan Humas dari berbagai aspek. Seperti penelitian yang ditulis oleh Bella Fadhila dengan judul skripsi “*Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas Polresta Banda Aceh dengan strategi kehumasannya sehingga bisa menekan angka perjudian online di Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu Humas Polresta Banda Aceh melaksanakan tugasnya berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010, yaitu mengumpulkan informasi bagi Polresta dan menyajikan informasi kepada masyarakat terkait kegiatan Polri. Humas Polresta Banda Aceh telah melakukan tugasnya dengan baik, namun khusus untuk menekan angka perjudian online belum ada tindakan yang signifikan.<sup>1</sup>

Adapun yang membedakan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu pada objek penelitian, lokasi penelitian dan permasalahannya, di mana penelitian di atas difokuskan pada Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online

---

<sup>1</sup> Skripsi Bella Fadhila, *Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online Sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh*, (Banda Aceh: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Fisip Universitas Syiah Kuala 2016).

sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh, sedangkan penelitian yang akan di teliti oleh penulis yaitu Peran Humas Polda Aceh dan Meningkatkan Citra Polisi.

## **B. Humas**

### **1. Pengertian Humas**

Humas yang kadangkala juga sering disebutkan dengan istilah *Public Relations* merupakan suatu bidang yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat. Humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan dengan publik (kelembagaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu/kerja sama. Pemahaman pertama Humas sebagai aktivitas akan banyak membahas tentang pentingnya aktivitas Humas bagi sebuah organisasi/kelembagaan, kemudian selain memiliki tujuan seperti disebut di atas, pada akhirnya akan dihubungkan dengan tercapainya citra positif kelembagaan.<sup>2</sup>

Salah satu definisi menyebutkan, bahwa Humas adalah metode komunikasi yang untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama.<sup>3</sup> Humas merupakan suatu bagian manajemen dalam suatu organisasi yang mengakomodir kepentingan suatu lembaga/organisasi dalam menjalain hubungan yang baik khalayak organisasi yang dilayani untuk mencapai tujuan organisasi, yakni menciptakan dan

---

<sup>2</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), hal. 10.

<sup>3</sup> Elvinaro Ardiyanto, *Public Relation Suatu Pendekatan Praktis*, (Bandung: PT. Bani Quraisy, 2004), hal. 4.

menjaga citra yang positif (*Community Relation*) terhadap publiknya baik internal maupun eksternal.<sup>4</sup>

*Webster's New World Dictionary* mendefinisikan Humas sebagai “Hubungan dengan masyarakat luas, seperti melalui publisitas; khususnya fungsi-fungsi korporasi, organisasi, dan sebagainya yang berhubungan dengan usaha untuk menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri.”<sup>5</sup>

Pada dasarnya, Humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (kelembagaan) maupun organisasi yang nonkomersial. Dalam bukunya *Public Relations*, Edward L. Bernays mendefinisikan Humas dalam tiga arti, yaitu (1) penerangan kepada masyarakat, (2) persuasi untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat, (3) usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu masyarakat dan sebaliknya.<sup>6</sup>

Ada 4 (empat) ciri utama Humas yang disebut sebagai karakteristik Humas. Melalui karakteristik inilah kita dapat menilai apakah suatu aktivitas komunikasi dapat dikatakan Humas atau bukan.

a. Adanya Upaya Komunikasi yang Bersifat Dua Arah

Hakikat Humas adalah komunikasi. Namun, tidak semua komunikasi dapat dikatakan Humas. Komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah

---

<sup>4</sup> Yosai Iriantara, *Media Relation Konsep Pendekatan dan Praktik*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2005), hal. 6.

<sup>5</sup> H. Frazier Moore, *HUMAS Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 6.

<sup>6</sup> Rachmadi, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 1996), hal. 19.

komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi timbal balik. Komunikasi timbal balik dalam praktik kehumasan bukan berarti komunikasi yang harus bersifat langsung, melainkan bersifat tertunda (*delayed*). Oleh karena itu, setiap upaya yang memungkinkan terjadinya arus timbal balik dapat disebut sebagai komunikasi kehumasan.

b. Sifatnya yang Terencana

Humas adalah suatu kerja manajemen atau fungsi manajemen. Oleh karena itu, kerja Humas haruslah menerapkan prinsip-prinsip manajemen, supaya hasil kerjanya dapat diukur. Banyak kalangan menganggap bahwa hasil kerja Humas bersifat *intangibile* (abstrak) sehingga orang sulit mempercayai bahwa Humas bermanfaat bagi organisasi/lembaganya, sebab tidak diketahui apa hasil kontribusinya. Anggapan ini dikarenakan kesalahan penerapan Humas itu sendiri. Penerapan Humas cenderung tidak terintegrasi dengan bagian yang lain, bahkan sering pula tidak terencana dengan baik berdasarkan kebutuhan dan kondisi yang sebenarnya (sesuai fakta).

Humas dianggap mampu sebagai “tukang sihir” yang dapat seketika membuat hitam menjadi putih. Padahal Humas tidak beda dengan fungsi manajemen yang lain, yang memerlukan *fact finding*, perencanaan, pengorganisasian, aksi dan evaluasi. Artinya aktivitas Humas perlu direncanakan, dirumuskan tujuannya, dan ditentukan ukuran keberhasilannya.

c. Berorientasi pada Organisasi/Lembaga

Bila Humas merupakan aktivitas komunikasi dua arah yang terencana (memiliki metode), maka pertanyaan selanjutnya adalah apa yang dikomunikasikannya? Kerja yang dianggap identik dan berdekatan dengan Humas adalah *marketing*. Tidak jarang rancu antara kerja *marketing* dan Humas. Seolah terjadi *overlape* karena hakikatnya *marketing* dan Humas sama-sama sebagai aktivitas komunikasi. Namun, kalau dicermati kedua bidang tersebut sebenarnya berbeda orientasi. Bila *marketing* berorientasi pada produk (*output*) untuk mencapai tingkat *sales* (penjualan) yang tinggi, maka Humas berorientasi pada organisasi/lembaga (penghasil produk) untuk mencapai pengertian, kepercayaan, dan dukungan publik.

d. Sasarannya adalah Publik

Sasaran Humas adalah publik, yakni suatu kelompok dalam masyarakat yang memiliki karakteristik kepentingan yang sama. Jadi, sasaran Humas bukanlah perorangan. Hal ini perlu disampaikan sebab masih ada orang yang mengistilahkan PR sebagai *personal relations*. Terjemahan *public relations* menjadi hubungan masyarakat juga harus dibedakan dengan pengertian masyarakat sebagai "*society*". Cara termudah untuk membedakannya adalah terletak pada adanya "*interest*".

Dalam praktik publik ini dikelompokkan menjadi dua, yakni publik internal dan publik eksternal. Publik internal meliputi publik karyawan, yakni mereka yang bekerja dalam organisasi/lembaga dengan karakteristik kepentingan berupa kesejahteraan (penghasilan), promosi jabatan atau

penghargaan prestasi kerja; publik pemegang saham yang memiliki karakteristik kepentingan investasi yang aman, terjaganya aset; publik pengelola, yang memiliki kepentingan terhadap peningkatan kinerja organisasi/lembaga.<sup>7</sup>

## 2. Fungsi Humas

Berbicara fungsi berarti berbicara masalah kegunaan Humas dalam mencapai tujuan organisasi/lembaga. Suatu Humas dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan kelembagaan dan menjamin kepentingan publik.

Secara garis besar fungsi daripada Humas/Publik Relations antara lain:

- a. Memelihara komunikasi yang harmonis antara kelembagaan dengan publiknya (*maintain good communication*).
- b. Melayani kepentingan publik dengan baik (*serve public's interest*).
- c. Memelihara perilaku dan moralitas kelembagaan dengan baik (*maintain good morals & manners*).

Humas itu sendiri mempunyai fungsi timbal balik, ke dalam dan keluar. Ke dalam, ia berusaha mengenali, mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran yang negatif (kurang menguntungkan) dalam masyarakat sebelum suatu tindakan atau kebijakan itu dijalankan. Keluar, ia harus mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran masyarakat

---

<sup>7</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), hal. 17.

yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan organisasi atau lembaganya.

Menurut F. Rachmadi fungsi Humas yang utama adalah menyelenggarakan hubungan dengan publiknya guna memperoleh dukungan dan disukai publik adalah:

- 1) Kemampuan mengamati dan menganalisis data.
- 2) Kemampuan menarik perhatian.
- 3) Kemampuan mempengaruhi opini.
- 4) Kemampuan menjalin hubungan dan suasana saling percaya.<sup>8</sup>

Sementara Cutlip dan Center mengatakan bahwa Fungsi Humas meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari kelembagaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada kelembagaan.
- 3) Melayani keinginan publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- 4) Membina hubungan secara harmonis antar organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Elvinaro Ardiyanto, *Public Relation Suatu Pendekatan Praktis*, (Bandung: PT. Bani Quraisy, 2004), hal. 21.

<sup>9</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), hal. 23.

Dalam buku *Public Relations: Teori dan Praktek* yang ditulis oleh Djanalis Djanaid (1993) disebutkan ada dua fungsi PR, yakni fungsi konstruktif dan fungsi korektif.

#### 1) Fungsi Konstruktif

Djanalis menganalogikan fungsi ini sebagai “perata jalan”. Jadi, Humas merupakan “garda” terdepan yang dibelakangnya terdiri dari “rombongan” tujuan-tujuan kelembagaan. Ada tujuan *marketing*, tujuan produksi, tujuan personalia, dan sebagainya. Peranan Humas dalam hal ini mempersiapkan mental publik untuk menerima kebijakan organisasi/lembaga, Humas menyiapkan “mental” organisasi/lembaga untuk memahami kepentingan publik, Humas mengevaluasi perilaku publik maupun organisasi untuk direkomendasikan kepada manajemen, Humas menyiapkan prakondisi untuk mencapai saling pengertian, saling percaya dan saling membantu terhadap tujuan-tujuan publik organisasi/lembaga yang diwakilinya.

#### 2) Fungsi korektif

Apabila kita mengibaratkan fungsi konstruktif sebagai “perata jalan”, maka fungsi korektif berperan sebagai “pemadam kebakaran” (Djanalis, 1993). Yakni apabila api sudah terlanjur menjalar dan membakar organisasi/lembaga, maka peranan yang dapat dimainkan oleh Humas adalah memadamkan api tersebut. Artinya, apabila sebuah

organisasi/lembaga terjadi masalah (krisis) dengan publik, maka Humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.<sup>10</sup>

### 3. Peran Humas

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu.

Membangun dan mempertahankan reputasi baik dengan publik kunci merupakan suatu pekerjaan yang melelahkan, memerlukan pengorbanan waktu, memerlukan keahlian perencanaan dan profesional yang berkaliber tinggi. Untuk dapat terlibat dalam kegiatan membangun reputasi sebuah kelembagaan merupakan suatu pekerjaan yang sulit.<sup>11</sup>

Humas berperan penting dalam organisasi dalam membentuk opini masyarakat. Dozier & Broom membagi peran Humas dalam 4 kategori yaitu:

a. Peran Humas sebagai penasehat ahli

Humas membantu mencarikan solusi dalam menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya. Dalam peran ini, Humas memberikan usulan dan masukan kepada manajemen untuk mengatasi persoalan yang tengah dihadapi organisasi.

---

<sup>10</sup> Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), hal. 23.

<sup>11</sup> Suryadi, *Strategi Mengelola Public Relations Organisasi*, (Jakarta: Edsa Mahkota, 2007), hal. 82.

b. Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi

Humas bertindak sebagai komunikator atau meditor untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan atau diharapkan publiknya. Di pihak lain, Humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, mendukung, dan toleransi yang baik antara kedua belah pihak.

c. Fasilitator Pemecahan Masalah

Humas membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan dalam menghadapi persoalan secara rasional dan profesional. Dalam menghadapi masalah biasanya dibentuk suatu tim yang dikoordinasikan oleh Humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi dalam mengatasi krisis.

d. Teknisi Komunikasi

Peran dari teknisi komunikasi ini menjadikan Humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada

arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan yang lainnya.<sup>12</sup>

#### 4. Tugas Humas

Tugas public relation secara umum adalah menyampaikan pesan atau informasi dari kelembagaan secara lisan, tertulis atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat (publik) memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi kelembagaan atau lembaganya, tujuan dan kegiatannya. Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam membarikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tugas humas adalah:

- a. Menciptakan dan memelihara suatu citra yang baik dan tepat atas organisasi, baik itu yang berkenaan dengan kebijakan, produk, jasa, maupun dengan para personilnya.
- b. Memantau pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kegiatan, reputasi maupun kepentingan-kepentingan organisasi dan menyampaikan setiap informasi yang penting ini langsung kepada pihak manajemen atau pimpinan untuk di tanggapi atau ditindak lanjuti.
- c. memberi nasihat atau masukan kepada pihak manajemen mengenai berbagai masalah komunikasi yang penting, berikut berbagai teknik untuk mengatasinya.
- d. Menyediakan berbagai informasi kepada khalayak, perihal kebijakan organisasi, kegiatan, produk, jasa dan personalia selengkap mungkin demi menciptakan suatu pengetahuan yang maksimal dalam rangka menjangkau kepentingan khalayak.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 20.

<sup>13</sup> Frank Jefkins, *Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 1992), hal. 28.

## 5. Strategi Humas

Humas berfungsi untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggung jawab dan partisipasi seluruh sasaran Humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan. Strategi yang digunakan oleh Humas adalah sebagai berikut:

### a. Pendekatan Kemasyarakatan

Pelaksanaan program Humas dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosiol-kultural. Ini berarti bahwa opini publik (pendapat umum) yang tersurat dalam berbagai media massa merupakan pencerminan dari pendapat dan kehendak masyarakat.

### b. Pendekatan koordinatif dan integratif

Pendekatan ini dilakukan dengan koordinasi dan integrasi di dalam Badan Koordinasi kehumasan untuk mempercepat tercapainya program Humas.

### c. Pendekatan edukatif dan persuasif

Pendekatan edukatif dan persuasif ini mempunyai peranan penting untuk mencapai perubahan sikap mental yang negatif dari pasar sasaran Humas, terutama dari media massa, agar lebih berperan serta secara positif dalam ikut mewujudkan tujuan pembangunan.

### d. Penyelenggaraan sistem penerangan terpadu

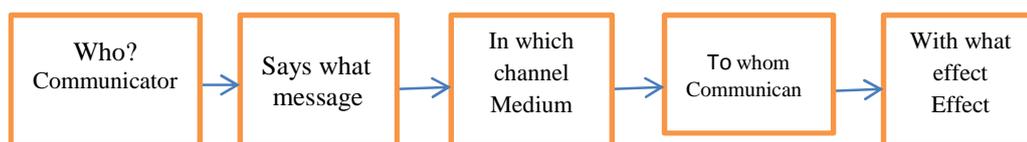
Penerangan terpadu dan berkesinambungan dimaksudkan untuk meningkatkan gerak langkah operasional antara Humas dan petugas yang

berkenaan dengan kehumasan sehingga terarah ke tercapainya tujuan kehumasan.<sup>14</sup>

## 6. Teori Lasswell

Pakar politik Amerika, Harold D. Lasswell 1948 yang berawal menulis suatu artikel berjudul, *The structure and function of communication in society in Bryson, and The communication of ideas*. Sekaligus merupakan tulisan yang menjadi terkenal mengenai riset komunikasi (*communication reseach*), berjudul “Suatu cara yang tepat menggambarkan kegiatan komunikasi dengan menjawab beberapa pertanyaan-pertanyaan (*a convenient way to describe an act communication is answer the following questions*), sebagai berikut, *who?* (siapa), *say what?* (mengatakan apa), *in which channel?* (dengan melalui saluran apa), *to whom?* (ditujukan kepada siapa) dan *with what effect?* (menimbulkan efek apa)

Selanjutnya gagasan mengenai unsur-unsur komunikasi dalam artikel ilmiah tersebut yang dikenal dengan “*Lasswell Formula*” atau formulasi Lasswell. Kemudian formulasi Lasswell ditransformasikan ke dalam suatu model grafik atau bentuk diagram dengan mencantumkan unsur-unsur komunikasi (bauran komunikasi), yaitu:



(Werner j. Severin dan James W. Tankard, 2005)

<sup>14</sup> Widjaja, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 60.

Formulasi Lasswell tersebut cukup simpel diterapkan ke dalam kegiatan komunikasi, baik untuk tujuan penelitian ilmiah maupun praktikal komunikasi (*public relations communication activity*), khususnya dipergunakan oleh sebuah organisasi atau struktur dalam pembahasan kegiatan proses komunikasinya, tetapi Lasswell itu sendiri menggunakan tipe atau bentuk formulasi gagasannya tersebut untuk tujuan utama dalam pelaksanaan riset komunikasi (*communication research*).<sup>15</sup>

Formulasi Lasswell memperlihatkan *ciri-ciri atau typical* tertentu pada awal pembentukan model komunikasi tersebut, yaitu lebih kurang dapat diterima baha komunikator yang memiliki tujuan untuk mempengaruhi pihak komunikasinya (khalayak sasaran), khususnya dalam melancarkan proses komunikasi persuasif dan pesan-pesan yang disampaikan tersebut diharapkan memiliki beberapa efek tertentu, atau kontribusinya pada efeknya dapat terjadi secara berlebih-lebihan dalam komunikasi massa.<sup>16</sup>

Efek menunjukkan sebuah perubahan yang dapat diamati dan diukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi yang bisa diidentifikasi. Perubahan satu dari elemen tersebut akan mengubah efek: kita bisa mengubah pengirim, kita bisa mengubah pesan, kita bisa mengubah saluran: perubahan dari masing-masing elemen tersebut akan menciptakan perubahan yang sesuai terhadap efek.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 98-99.

<sup>16</sup> *Ibid*, hal. 101.

<sup>17</sup> John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), hal. 50.

## C. Kepolisian

### 1. Pengertian Polisi

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. Polri dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai ke kewilayahan. Organisasi Polri Tingkat Pusat disebut Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri). Sedangkan organisasi Polri Tingkat Kewilayahan disebut Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda).

Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) merupakan satuan pelaksana utama kewilayahan yang berada di bawah Kapolri. Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat kewilayahan. Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda), yang bertanggung jawab kepada Kapolri. Kapolda dibantu oleh Wakil Kapolda (Wakapolda).<sup>18</sup>

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga. Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, istilah Kepolisian dalam undang-undang tersebut mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi, apabila

---

<sup>18</sup> Adit Setiawan, *Panduan Lolos Seleksi Masuk Polri*, (Semarang: Media Inspirasi Semesta, 2015), hal. 8.

dicermati dari pengertian fungsi polisi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat, sedangkan lembaga Kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>19</sup>

## **2. Fungsi Polisi**

Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia mengatur bahwa fungsi Kepolisian sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat penegak hukum polisi wajib memahami asas-asas hukum yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas yaitu:

- a. Asas legalitas, dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum wajib tunduk pada hukum.
- b. Asas Kewajiban, merupakan kewajiban polisi dalam menangani permasalahan dalam masyarakat yang bersifat diskresi, karna belum diatur dalam hukum.
- c. Asas Partisipasi, Dalam rangka mengamankan lingkungan masyarakat polisi mengkoordinasikan pengamanan swakarsa untuk mewujudkan kekuatan hukum dikalangan masyarakat.

---

<sup>19</sup> Doris Manggalang Raja Sagala, *Upaya Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menanggulangi Kejahatan Menggunakan Senjata Api*, (Yogyakarta), (Online), (file:///C:/Users/Downloads/Jurnal%20lg.pdf, diakses 4 Juli 2017).

- d. Asas Preventif selalu mengedepankan tindakan pencegahan dari pada penindakan kepada masyarakat.
- e. Asas Subsidiaritas, melakukan tugas instansi lain agar tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar sebelum di tangani oleh institusi yang membidangi.<sup>20</sup>

### 3. Tugas-tugas Polisi

Mengenai tugas yang harus dilaksanakan oleh POLRI dalam pasal 14 Undang-undang No. 2 Tahun 2002 disebutkan, bahwa:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai dengan kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dan menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis kepada kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- g. Melakukan penyidikan dan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lain;

---

<sup>20</sup> Sadjijono, *Memahami hukum Kepolisian*, (Yogyakarta: Laksbang Presindo, 2010), hal. 17.

- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian.

#### **4. Wewenang Polisi**

Mengenai kewenangan umum yang dimiliki Polri diatur dalam Pasal 15 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia, pada Pasal 15 ayat (1) mengatur bahwa dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan 14 Kepolisian Republik Indonesia secara umum berwenang:

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif Kepolisian.
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan Kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.

- k. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.<sup>21</sup>

## 5. Fungsi Kepolisian dalam Sistem Pemerintahan Negara

Keberadaan lembaga kepolisian sangat diperlukan oleh masyarakat. Tiada satupun masyarakat yang tidak mempunyai institusi kepolisian. Polisi bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Di samping itu, polisi juga berperan sebagai aparat penegak hukum. Polisi merupakan bagian dari *criminal justice system* bersama aparat penegak hukum yang lain, yaitu kejaksaan dan pengadilan.<sup>22</sup>

Kehidupan dalam suatu negara tidak dapat berjalan normal tanpa keberadaan polisi. Negara dapat berjalan dengan baik tanpa tentara, tetapi tidak demikian jika polisi tidak terdapat dalam negara bersangkutan. Negara Jepang dan Kosta Rika (Amerika Latin) tidak mempunyai tentara tetapi kehidupan masyarakatnya dapat berjalan aman, tenteram dan damai, karena di kedua negara tersebut terdapat institusi kepolisian yang bertugas memelihara Kamtibmas.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Doris Manggalang Raja Sagala, *Upaya Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menanggulangi Kejahatan Menggunakan Senjata Api*, (Yogyakarta), (Online), pdf, diakses 4 Juli 2017).

<sup>22</sup> Ida Bagus Kade Danendra, *Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia, Lex Crimen Vol.1 No.4 Okt-Des 2012*.

<sup>23</sup> M. Khoidin Sadjijono, *Mengenal Figur Polisi Kita*, (Yogyakarta: LaksBang, 2007), hal.139.

Mengingat urgennya keberadaan polisi, maka sudah selayaknya jika polisi diberikan kemandirian dalam menjalankan tugas selaku pemelihara Kamtibmas dan sebagai aparat penegak hukum. Tanpa kemandirian, polisi tidak akan dapat menjalankan tugas dengan baik. Di Indonesia, sejak bergulir angin reformasi, institusi kepolisian terus dibenahi seiring dengan kebutuhan jaman dan perkembangan masyarakat. Kemandirian Polri sangat diperlukan terutama dalam pelaksanaan tugas sebagai penegak hukum (Pidana). Peradilan pidana bertujuan memulihkan keseimbangan masyarakat yang terganggu akibat tindak kejahatan. Dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan terhadap pelaku tindak pidana, polisi mutlak memiliki kemandirian agar bebas dari intervensi kekuasaan ekstra yudisiil. Tanpa kemandirian mustahil polisi mampu menjalankan tugas dengan baik sebagai aparat penegak hukum.<sup>24</sup>

## **D. Pencitraan**

### **1. Pengertian Citra**

Citra dalam bahasa Inggris disebut *Image*, Philip Henslowe dalam bukunya *The Art and Science of Public Relation vol.3: The Basics of Public Relation; a Practical Guide*, mendefinisikan citra sebagai “*The Impression Gained According to The Level of knowledge and Understand of facts*” (*about people, Products of situations*) yang berarti Citra adalah kesan yang diperoleh

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, hal. 340.

menurut tingkat pengetahuan dan pemahaman akan fakta (mengenai masyarakat, benda-benda, situasi-situasi).<sup>25</sup>

Praktisi Humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari fakta itu hitam, putih atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, para personelnnya kini jauh lebih dituntut untuk mampu menjadikan orang-orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga atau kelembagaan yang diwakilinya.<sup>26</sup>

Citra merupakan kesan seseorang terhadap sesuatu, citra persepsi yang terbentuk dalam benak manusia. Salah satu fungsi Humas adalah menjalankan fungsi manajemen, fungsi manajemen tersebut membentuk atau membangun image/citra. Citra haruslah dibangun atas informasi yang benar. Untuk itu, agar persepsi tentang citra itu muncul dari masyarakat, akan menjadi lebih baik dan benar, haruslah ada konsistensi antara citra dibangun dengan jujur.<sup>27</sup>

## 2. Jenis-jenis Citra

Pada bagian ini ada lima jenis citra (*image*) yang akan dipelajari, yakni: citra bayangan (*mirror image*), citra yang berlaku (*current image*), citra harapan (*wish image*), citra kelembagaan (*corporate image*), serta citra majemuk (*multiple image*).

---

<sup>25</sup> Philip Henslowe, *Public Relation untuk Bisnis*, (Jakarta: Lembaga PPM, 2000), hal. 2.

<sup>26</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 59.

<sup>27</sup> LIPI. Komunika (*Majalah Ilmiah Komunikasi dalam Pembangunan*, (Yogyakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007), hal. 34.

a. Citra Bayangan (*mirror image*)

Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi yang biasanya adalah pemimpinya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra ini sering kali tidaklah tepat, bahkan hanya sekadar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.

b. Citra yang berlaku (*current image*)

Kebalikan dari citra bayangan, citra yang berlaku ini adalah suatu citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Namun sama halnya dengan citra bayangan, citra yang berlaku tidak selamanya, bahkan jarang, sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang-orang luar yang bersangkutan yang biasanya tidak memadai. Biasanya pula, citra ini cenderung negatif. Humas memang menghadapi dunia yang bersifat memusuhi, penuh prasangka, apatis, dan diwarnai keacuhan yang mudah sekali menimbulkan suatu citra berlaku yang tidak fair.

c. Citra Harapan (*wish image*)

Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra ini juga tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Biasanya citra harapan lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra

yang ada; walaupun dalam kondisi tertentu, citra yang terlalu baik juga bisa merepotkan. Namun secara umum, yang disebut sebagai citra harapan itu memang sesuatu yang berkonotasi lebih baik.

d. Citra Kelembagaan (*corporate image*)

Citra kelembagaan/organisasi (ada pula yang menyebutnya sebagai citra lembaga) adalah citra dari suatu kelembagaan/organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Citra kelembagaan ini terbentuk oleh banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra suatu kelembagaan antara lain adalah sejarah atau riwayat hidup kelembagaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang kemasyarakatan, bidang perkembangan, pembangunan serta keuangan yang pernah diraihinya, reputasi kelembagaan sebagai bagian yang memikul tanggung jawab sosial, komitmen dan sebagainya.

e. Citra Majemuk (*multiple image*)

Setiap kelembagaan atau organisasi pasti memiliki banyak perorang dan perilaku tersendiri, sehingga secara sengaja atau tidak mereka pasti memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau kelembagaan secara keseluruhan. Jumlah citra yang dimiliki suatu kelembagaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimilikinya. Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan, variasi citra itu harus ditekan seminim mungkin dan citra kelembagaan secara keseluruhan harus ditegakkan. Banyak cara untuk itu. Antara lain adalah dengan mewajibkan semua karyawan mengenakan pakaian seragam,

menyamakan jenis dan warna mobil dinas, bentuk toko yang khas, simbol-simbol tertentu, dan sebagainya.<sup>28</sup>

### **3. Peran Citra**

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia Humas. Penilaian atau tanggapan masyarakat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga/organisasi atau produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh pihak Humas. Secara logika, kalau suatu organisasi/kelembagaan tengah mengalami “krisis kepercayaan” dari publik atau masyarakat umum, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya.<sup>29</sup>

### **4. Proses Pembentukan Citra**

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Solomon, dalam Rakhmat, menyatakan semua sikap bersumber pada organisasi kognitif pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Tidak akan ada teori sikap atau aksi sosial yang tidak didasarkan pada penyelidikan tentang dasar-dasar kognitif. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk

---

<sup>28</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), hal. 58-68.

<sup>29</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hal. 76.

berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra tentang lingkungan.<sup>30</sup>

Berikut adalah bagan dari orientasi *Public Relations* yaitu membangun citra dapat dilihat sebagai model komunikasi dalam *Public Relation*.

Sumber → Komunikator → Pesan → Komunikasi → Efek

Lembaga → Divisi PR → Kegiatan → Publik → Citra

(Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, 2005)

## 5. Citra Kelembagaan

Banyak sekali lembaga dan organisasi dan orang-orang yang mengelolanya sangat sensitif menghadapi publik-publik mereka yang kritis. Sekarang ini sudah banyak lembaga atau organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu kelembagaan atau organisasi, tidak hanya dengan melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Dengan perkataan lain, citra kelembagaan adalah *fragile commodity* (komoditas yang rapuh/mudah pecah). Namun, kebanyakan kelembagaan juga meyakini bahwa citra kelembagaan atau organisasi yang positif adalah esensial, sukses yang berkelanjutan dan dalam jangka panjang.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 114.

<sup>31</sup> Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 111.

Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah kelembagaan, seseorang, suatu organisasi atau suatu aktivitas. Setiap kelembagaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra kelembagaan datang dari mitra kelembagaan, mitra potensial, staf/pekerja, pesaing dan lainnya yang mempunyai pandangan terhadap kelembagaan.<sup>32</sup>

Setiap kelembagaan/organisasi pasti menginginkan citra yang baik dari publik atau di mata masyarakat. Karena dengan citra yang baik maka akan mudah dipercayai oleh publik, apabila suatu kelembagaan/organisasi mempunyai citra yang buruk maka publik akan sulit mempercayainya. Jadi tugas Humas mempertahankan dan meningkatkan citra yang sudah ada dan memperbaiki citra yang buruk di mata masyarakat.

---

<sup>32</sup> *Ibid*, hal. 113.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan menelaah permasalahan yang ada pada masa sekarang.<sup>1</sup> Menurut Lexy J. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya) secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>2</sup>

Metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian ini berisikan kutipan-kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumentasi lainnya.<sup>3</sup>

Permasalahan yang sedang dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial, dan penyesuaian metode, peneliti memilih menggunakan metode

---

<sup>1</sup>Muhammad Hasyim, *Pengantar Dasar Kaedah Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2010), hal. 12.

<sup>2</sup>Andi Prasoyo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 23-24.

<sup>3</sup>Anis Fuad Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hal. 54.

penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian tersebut.

Penelitian deskriptif sesuai dengan karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah ini sebagai berikut:

1. Diawali dengan adanya masalah
2. Menentukan jenis informasi yang diperlukan
3. Menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan
4. Pengolahan informasi atau data
5. Menarik kesimpulan penelitian.<sup>4</sup>

## **B. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah hal yang terpenting dalam metode penelitian kualitatif. Pada penelitian kualitatif juga tidak menggunakan istilah sampel. Sampel pada penelitian kualitatif disebut sebagai informan atau subjek penelitian, yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai atau diobservasi sesuai tujuan penelitian.<sup>5</sup> Subjek juga merupakan bagian terkecil dari objek penelitian. Subjek penelitian berupa benda, hal, ataupun orang.<sup>6</sup> Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Humas Polda Aceh.

---

<sup>4</sup> Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal. 34.

<sup>5</sup> Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 296.

<sup>6</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penulisan Kualitatif*, (Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 298.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>7</sup> Adapun teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Adapun bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasi pasif*, dimana peneliti hanya bertindak sebagai pengumpul data, mencatat kegiatan yang sedang berjalan.<sup>8</sup> Dalam observasi ini peneliti hanya mengamati tetapi tidak ikut serta dalam semua aktivitas tersebut. Terkait dengan riset ini peneliti mengamati berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak Humas Polda dalam meningkatkan citranya melalui media online yang digunakan seperti *instagram* dan *website*.

#### 2. Wawancara

Wawancara yaitu sebuah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberi

---

<sup>7</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 308.

<sup>8</sup>Nana Syaodih Sukmanita, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 152.

jawaban atas pertanyaan itu.<sup>9</sup> Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Adapun yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kabid Humas Polda Aceh dan yang terkait dengannya dengan cara bertatap muka langsung dengan berpedoman kepada daftar pertanyaan yang telah penulis siapkan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sebuah metode pengumpulan bahan-bahan dalam bentuk dokumen yang relevan dengan judul penelitian, misalnya dengan melakukan penelusuran dan penelaahan bahan-bahan pustaka berupa buku-buku, surat kabar, majalah, catatan, transkrip, kebudayaan dan karya ilmiah lainnya yang relevan dengan masalah yang dikaji.

Dokumentasi digunakan untuk mendukung serta menambah bukti dari sumber-sumber data lain yang telah ada. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan, biografi peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Lexi J. Meoleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2010), hal. 186.

<sup>10</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 233.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data yaitu suatu cara yang dilakukan untuk menemukan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pada perumusan masalah. Analisa data juga dilakukan untuk menemukan makna dari data yang ditemukan untuk memberikan penafsiran yang dapat diterima oleh akal sehat. Adapun langkah-langkah yang diambil dalam menganalisis data adalah:

1. Inventarisasi data; dengan cara mengumpulkan data sebanyak mungkin
2. Kategorisasi data; data disusun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang disusun sebelumnya. Kategorisasi juga dilakukan untuk mengetahui kecenderungan negatif, positif atau netral
3. Penafsiran data; pada tahap ini data yang sudah ada kemudian diinterpretasi melalui analisis logis dengan cara deduktif-induktif yang berdasarkan pada teori kehumasan
4. Penarikan kesimpulan; tahap akhir dalam penentuan penilaian terhadap data yang telah ditemukan, dibahas dan dianalisis selama penelitiannya.<sup>11</sup>

Dengan demikian, setelah melakukan beberapa hal penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, maka hasil selanjutnya adalah melakukan analisis dengan menyeleksi, memutuskan, menganalisa serta mengambil sebuah kesimpulan.

---

<sup>11</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal.189.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Polda Aceh**

Kepolisian Daerah Aceh atau Polda Aceh adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Aceh. Polda Aceh karena tergolong polda tipe A, dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua atau (Inspektur Jenderal Polisi). Di masa Polri bergabung dengan TNI, Polda Aceh masih dipimpin oleh perwira tinggi berpangkat brigadir jenderal polisi atau satu bintang di pundaknya. Adapun tugas utama dari kepolisian Aceh (Polda Aceh) adalah memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konsepnya, Polri memiliki visi sebagai berikut, yaitu terwujudnya postur Polda Aceh yang profesional, bermoral, dan modern sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum.<sup>1</sup> Namun dalam bingkai kepolisian daerah Aceh, visi kepolisian dijabarkan sebagai berikut:

Terwujudnya keamanan dan tegaknya hukum di jajaran kepolisian daerah Nanggroe Aceh Darussalam yang islami serta terciptanya kedamaian yang kondusif bagi terselenggaranya pembangunan di semua aspek kehidupan bermasyarakat dan bernegara secara harmonis sehingga masyarakat merasa terlindungi, terayomi, terlayani dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Fairus, dkk, *Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Nanggroe Aceh Darussalam, Profesionalisme Courage Dignity; Profil dan Sejarah Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Nanggroe Aceh Darussalam* Banda Aceh: Kapolda Aceh, 2009, hal.5. Dikutip dari situs online, <https://aceh.polri.go.id/website/visimisi>, pada tanggal 5 Desember 2017.

<sup>2</sup> Fairus, dkk, *Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Nanggroe Aceh.*, hal. 2.

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Polda Aceh yang mencerminkan koridor tugas sebagai berikut:

1. Menjaga keamanan yang kondusif bagi terselenggaranya pembangunan daerah di Povinsi Nanggroe Aceh Darussalam
2. Mengelola dan memelihara sumber daya manusia (SDM) Polda NAD dalam rangka meningkatkan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas
3. Menegakan hukum secara konsisten berkesinambungan dan transparan dengan menjunjung tinggi supremasi hokum serta hak asasi manusia untuk mewujudkan kepastian hokum rasa keadilan serta memperhatikan norma-norma hukum yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara
4. Mengimplementasikan program perpolisian masyarakat (*community policing*) secara optimal yangberbasis pada masyarakat, patuh hukum, (*law abiding citizenchip*) dan budaya local guna mendukung terciptanya rasa aman dan ketertiban masyarakat
5. Memelihara kamtibmas lintas untuk menjamin keselamatan dan kecelakaan arus orang dan barang
6. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antara Polri dengan instansi lainnya dalam rangka terselenggaranya fungsi kepolsisian secara sinergi dan berkelanjutan.

Jika dilihat dari konsep misi Polri secara umum maka akan ditemukan beberapa perbedaan antara misi kepolisian daerah Aceh dengan Polri pusat, adapun misi Polri pusat adalah sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi *security, surety, safety and peace*) sehingga masyarakat terbebas dari gangguan fisik maupun psikis.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat(*law abiding citizenship*).
3. Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Polda Aceh.
5. Mengelola profesionalisme sumberdaya manusia dengan dukungan sarana prasarana serta meningkatkan upaya konsolidasi dan soliditas Polda Aceh

untuk mewujudkan keamanan di wilayah Aceh sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat.<sup>3</sup>

Terbentuknya kepolisian khususnya di Aceh, tidak lepas dari sejarah perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia. Selain menata keamanan dan ketertiban masyarakat di masa perang, Kepolisian RI juga terlibat langsung dalam pertempuran melawan penjajah bersama-sama satuan angkatan bersenjata lainnya. Tepatnya tanggal 21 Agustus 1945, Polri memproklamkan diri sebagai pasukan polisi Republik Indonesia dipimpin oleh Inspektur Kelas I (Letnan Satu) polisi Mochammad Jassin di Surabaya.<sup>4</sup>

Selain mengadakan pembersihan dan pelucutan senjata terhadap tentara Jepang yang kalah perang, juga membangkitkan semangat moral dan patriotik seluruh rakyat maupun satuan-satuan bersenjata yang sedang dilanda depresi dan kekalahan perang yang panjang.<sup>5</sup> Dalam keadaan perkembangan paling akhir dalam Kepolisian yang semakin modern dan global, Polda Aceh bukan hanya mengurus keamanan dan ketertiban di dalam wilayah, akan tetapi juga terlibat dalam masalah-masalah keamanan dan ketertiban regional maupun internasional.<sup>6</sup>

Gambaran umum visi dan misi kepolisian di atas menjadi gambaran terhadap kepolisian Aceh, sementara itu secara khusus visi bidang Humas Polda Aceh adalah sebagai berikut:

Terwujudnya pengelolaan keuangan negara yang transparan, akuntabel dan profesional di tingkat satker dengan upaya meningkatkan SDM di bidang

---

<sup>3</sup>*Ibid.*

<sup>4</sup>Dikutip dari situs online, <https://aceh.polri.go.id/website/visimisi>, pada tanggal 5 Desember 2017.

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>*Ibid.*

keuangan guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan anggota polri/pns dilingkungan polda NAD.<sup>7</sup>

Sementara misi bidang Humas Kepolisian Aceh adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan personel di bidang keuangan dengan mengirimkan personel mengikuti pendidikan kejuruan dan pengembangan serta melaksanakan program pelatihan keuangan secara berkesinambungan
2. Mensosialisasikan ketentuan dan peraturan yang berlaku termasuk yang terbaru terkait dengan pengelolaan keuangan negara kepada bendaharawan satuan
3. Mengajukan penambahan sarpras dibidang teknologi informasi guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pembinaan di bidang keuangan
4. Membangun kerjasama dengan instansi terkait kanwil DJPBN XV Surabaya dan KPPN dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.<sup>8</sup>

Berdasarkan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol: Kep/53/X/2002, dikenal sebagai Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia. Divisi Hubungan Masyarakat adalah unsur pelaksana staff khusus di setiap jajarannya yang berada di bawah Kapolri. Jadi Kabid Hubungan Masyarakat Polda Aceh bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat dalam lingkungan Polda. Dalam melaksanakan tugasnya, maka Kabid Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

1. Pembinaan fungsi Humas bagi seluruh jajaran Polda Aceh yang meliputi:
  - a. Perumusan atau pengembangan sistem dan metode termasuk petunjuk-petunjuk pelaksanaan fungsi Kabid Humas.
  - b. Pemantauan dan supervisi staf termasuk pemberian arahan guna menjamin terlaksananya fungsi Humas
  - c. Perencanaan kebutuhan personel dan anggaran termasuk pengajuan saran atau pertimbangan penempatan atau pembinaan karier personel pengemban.

---

<sup>7</sup>Diakses melalui situs online, <https://aceh.polri.go.id/website/saker/bid-humas> pada tanggal 5 Desember 2017.

<sup>8</sup>*Ibid.*

- d. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian secara statistik baik yang berkenaan dengan sumber daya maupun hasil pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi pengembang fungsi Humas.
2. Perumusan, penyiapan dan penyelenggaraan kerja sama dengan mitra terkait dalam bidang hubungan masyarakat.
3. Penyelenggaraan penerangan umum untuk membentuk opini bagi kepentingan pelaksanaan tugas kepolisian.
4. Penyelenggaraan penerangan satuan.
5. Penyelenggaraan produksi dan dokumentasi hubungan masyarakat.

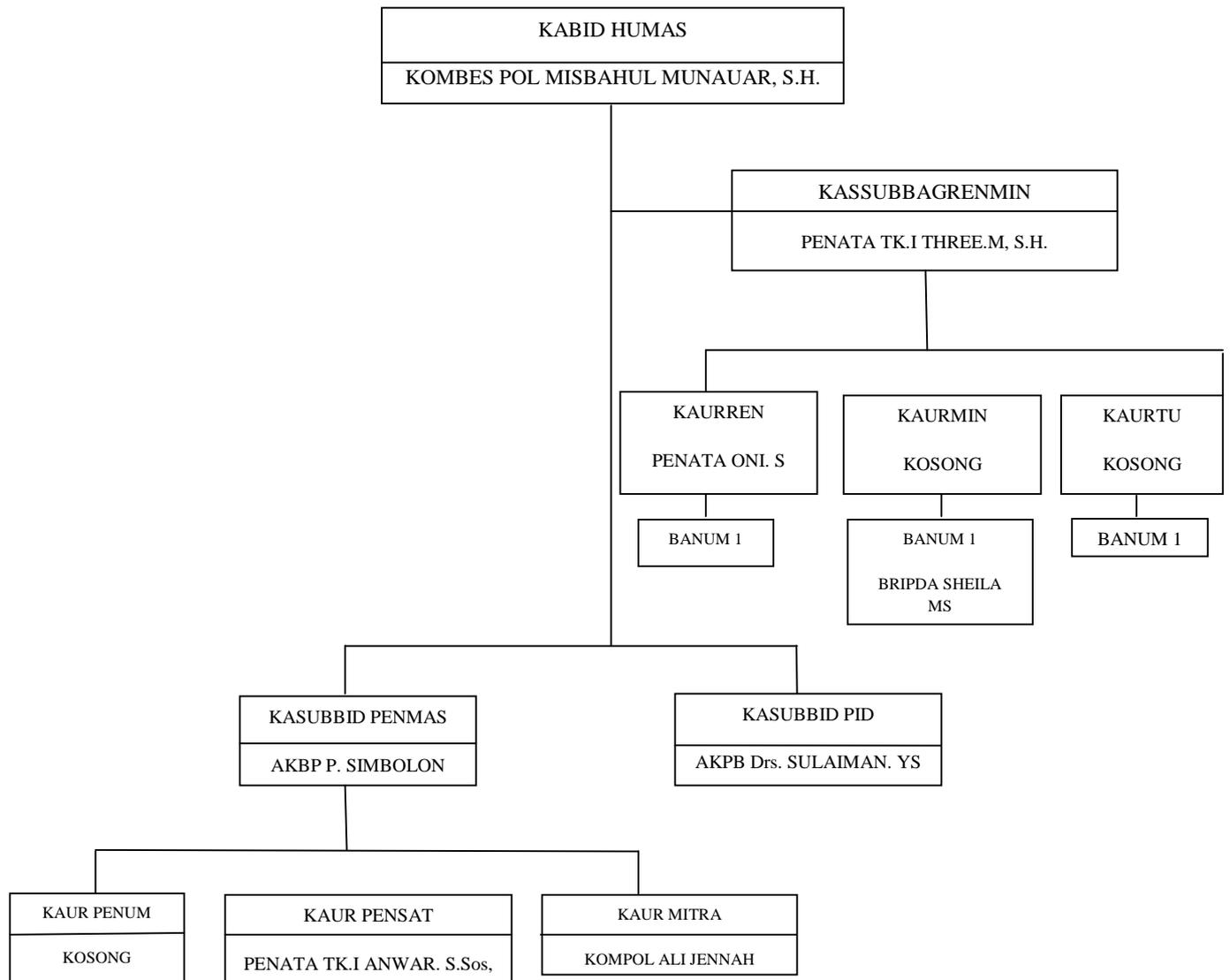
Sementara itu, sasaran prioritas Kabid Humas Polda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan kekuatan personel Humas Polda Aceh dalam rangkamengawasi hal yang belum terpenuhi.
2. Pengembangan kemampuan personel Humas Polda Aceh melalui pendidikan dan pelatihan kehumasan.
3. Penataan kelembagaan Humas Polda Aceh.
4. Pembangunan materiil dan fasilitas Humas Polda Aceh.
5. Pemberdayaan perpolisian masyarakat melalui kegiatan KehumasanPolda Aceh.
6. Meningkatkan dan melaksanakan kegitan kehumasan dalam rangkapelaksanaan program pelayanan masyarakat.
7. Meningkatkan dan melaksanakan kegitan kehumasn dalam rangkapelaksanaan program pembimbingan, pengayoman dan perlindungan masyarakat.
8. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangkamendukung program pengaturan dan penertiban kegiatan masyarakat/instansi.
9. Meningkatkan dan melaksanakan kegiatan kehumasan dalam rangkamendukung pelaksanaan penyelamatan masyarakat dan pemulihan keamanan.
10. Meningkatkan kegiatan kehumasan dalam rangka mendukung pelaksanaan dukungan umum, antara lain mempublikasikan penegakan hukum dilingkungan Polda dan pengawasan fungsional internal Polda Aceh.

Berkenaan dengan struktur organisasi kehumasan (Kabid Humas)

Kepolisian Daerah Aceh dapat diamati sebagai berikut:

### STRUKTUR HUMAS POLDA ACEH



( Sumber : Humas Polda Aceh )

Menurut Kombes Pol Goenawan, Aceh adalah bekas daerah konflik, sehingga perlu banyak bagian yang harus difungsikan agar setiap tanggungjawab Humas Polda itu lebih efisien dan efektif. Sementara itu, Jakarta merupakan salah satu pusat ibu kota Indonesia, sehingga banyak pula sub bagian yang harus difungsikan, selain itu wilayah Jakarta juga memiliki jumlah penduduk paling

Menurut Kombes Pol Goenawan, Aceh bekas daerah konflik, sehingga perlu banyak bagian yang harus difungsikan agar setiap tanggungjawab Humas Polda lebih efisien dan efektif. Sementara itu, Jakarta merupakan salah satu pusat ibukota Indonesia, sehingga banyak pula sub bagian Humas yang harus difungsikan, selain itu wilayah Jakarta juga memiliki jumlah penduduk paling banyak dibandingkan wilayah lain.<sup>9</sup>

Dalam struktur organisasi Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Polda Aceh atau disingkat Kabid Humas Polda Aceh adalah unsur pelaksana staf khusus Kapolda yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Polda, dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari di bawah kendali Polda Aceh. Dalam tugas kesehariannya dalam Kabid Humas bertugas membina dan meyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat dalam lingkungan Polda Aceh.

## **B. Peran Humas dalam Lembaga Kepolisian**

Mencermati perkembangan kedudukan tugas dan fungsi peran Humas kepolisian dari masa ke masa, maka kini peran humas telah terjadi banyak pergeseran misalnya dari visi dan misi Humas Polda Aceh berbeda dengan Polda lainnya yang ada di luar Aceh. Selain itu, konsep *public relations* masa kini juga banyak terjadi pergeseran, sehingga saat ini ada namanya hubungan masyarakat

---

<sup>9</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

sebagai pengganti dari *public relations*.<sup>10</sup> Disebutkan lagi oleh Kombes Pol Goenawan, pergeseran tersebut utamanya disebabkan oleh kedudukan dan peran kepolisian dalam sistem politik negara yang memberikan beban pada kepolisian sebagai alat kekuasaan, yang jelas dilakukan penyesuaian dengan visi, misi dan tujuan kepolisian secara universal.

Disebutkan oleh Kepala urusan penerangan masyarakat (Kaur Penmas) Humas Polda Aceh P. Simbolon, memang persoalan citra kelpolisian tidak habis-habis pembahasannya, hal disebabkan oleh oknum polisi itu sendiri. Misalnya, dalam peraturan berlalu lintas, tugas utama polisi adalah memberi kenyamanan kepada pengguna jalan, namun dalam waktu-waktu tertentu ada seseorang oknum polisi yang memang mencari keuntungan dalam tugasnya secara tidak sah. Hal inilah yang terus menerus menjadi kendala dalam tubuh kepolisian, artinya meski Humas Polda Aceh begitu gencarnya meningkatkan citra positif namun masih ada oknum tertentu yang mencoba melanggarnya dan seringkali terjadi di depan umum terutama jalan raya.<sup>11</sup> Hal ini pun dibenarkan oleh Kepala urusan penerangan kesatuan (Kaur pensat) Humas Polda Aceh dengan Anwar, S.Sos, MM, menyebutkan bahwa hal tersebut sangat tergantung dengan nurani seseorang.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, P. Simbolon, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

Tujuan menangkal bahaya, memberikan pelayanan dan pengayoman untuk mencapai ketertiban dan ketentraman serta memberikan jaminan terhadap tegaknya kebenaran dan keadilan menjadi terabaikan. Pada akhirnya kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi tidak professional dan jauh dari masyarakat, karena itu sesuai dengan tuntutan masyarakat kedudukan kepolisian pun langsung kepada Presiden.

Berdasarkan struktur organisasi letak kedudukan, Humas Polda Aceh berada langsung dibawah kapolri, sebagai unsur pembantu pimpinan dan pelaksana, melalui hasil wawancara penulis dengan kasubag perencanaan, disebutkan bahwa;

*“Bahwa divisi (kabid) humas polri bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi kehumasan yang meliputi kegiatan penerangan umum, penerangan satuan, produksi bahan penerangan, dokumentasi dan penelitian, agar tercipta opini publik yang positif dan menguntungkan.”<sup>13</sup>*

Dari hasil wawancara tersebut, peran Humas Polda Aceh dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan kegiatan penerangan umum

Kabid Humas Polda Aceh ini membina dan menyelenggarakan kegiatan penerangan umum, maka itu dalam beberapa hal Kabid Humas ini menjadi juru bicara Kapolda saat berurusan dengan pihak umum, sehingga tidak harus berhubungan dengan Kapolda atau Wakapolda, dengan kata lain apa yang disampaikan oleh bagian Humas ini sudah dianggap formal dan resmi sifatnya, dalam kegiatan ini sering dilakukan pada konferensi pers.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

## 2. Menyelenggarakan penerangan satuan

Bagian ini menyangkut dengan konsep dan strategi pasukan dalam mempertahankan kekuatan dan strategi dalam pelaksanaan operasi dalam masyarakat. Selain itu penerangan satuan ini menyelenggarakan giat penerangan satuan di wilayah tugas yang dilaksanakan di Polda Aceh.<sup>15</sup>

Dalam penerangan satuan ini sering diangkat tema “*peran humas dan media sosial dalam membantu tugas-tugas kepolisian*”.<sup>16</sup>

## 3. Produksi bahan penerangan

Penerangan juga bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar akan perlunya kondisi kamtibmas yang mantap. Penerangan yang dimaksudkan juga mempunyai tugas mempersiapkan pemberian penerangan kepada masyarakat (sosialisasi) tentang kebijakan dan pelaksanaan kegiatan lembaga kepolisian melalui media massa.<sup>17</sup>

## 4. Dokumentasi dan penelitian

Dokumentasi dan penelitian dapat juga disebut sebagai publikasi yang mempunyai tugas mengurus publikasi tentang kebijakan dan pelaksanaan kegiatan lembaga kepolisian yang meliputi menerbitkan warta harian, mingguan, majalah bulanan, menerbitkan buku kerja, menerbitkan kalender kerja, serta ikut serta menyelenggarakan pameran, seperti baru-baru ini

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, P. Simbolon, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

diadakan expo polisi di Banda Aceh.<sup>18</sup> Dimana segala jenis berhubungan dengan polisi termasuk alutsista ditampilkan agar masyarakat dapat menjadi media belajar.<sup>19</sup>

#### 5. Menciptakan opini publik yang positif dan menguntungkan

Dalam kegiatan Humas Polda Aceh biasanya mengandengkan media massa untuk turut serta dalam melakukan peliputan dan pemberitaan kepada masyarakat terhadap keberhasilan dari tugas polisi serta hal lain yang dianggap penting.<sup>20</sup>

Jika dilihat dari tugas dan fungsi Humas di lembaga kepolisian, maka secara jelas berperan menjadi perpanjangan tangan kepala kepolisian, hal-hal yang sifatnya kehumasan maka tidak lagi dikerjakan oleh atasan. Dalam perkembangannya, peran Humas dalam lembaga kepolisian adalah, *building*, promoter dan manajemen *mainstream*.

##### a. *Building*

Hasil wawancara dengan Kombes Pol Goenawan, konsep *building* ini memang tidak begitu jelas diterangkan, namun bila digali secara bahasa maka kata "*building*" dalam diserap dari bahasa Inggris yaitu bangunan. Istilah ini

---

<sup>18</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>19</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>20</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

terserap dalam peran Humas Polda Aceh sebagai sikap dan karakter untuk membangun personel menjadi lebih kuat dan lebih baik.<sup>21</sup>

b. Promoter

Jika dilihat dari pengertiannya, istilah promoter ini bermakna sebagai penyelenggara, penganjur dan promotor. Namun pemakaiannya pada kehumasan Polda Aceh, kata promoter ini singkatan dari “*professional, modern dan terpercaya*”. Dalam praktiknya, nilai professional kehumasan adalah harapan untuk mampu dan cerdas dalam meningkatkan kompetensi SDM kepolisian khususnya di daerah Aceh yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.<sup>22</sup>

Sementara itu, istilah modern menjadi nilai tambah bagi Humas Polda Aceh dalam melakukan modernisasi baik itu dalam layanan publik (menerima pengaduan masyarakat, *pen*), maupun dalam layanan institusi kepolisian itu sendiri, termasuk pemenuhan kebutuhan Almatsus<sup>23</sup> dan Alpakam<sup>24</sup> yang makin modern. Sedangkan terpercaya, merupakan harapan dan tujuan untuk melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN,

---

<sup>21</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>22</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>23</sup>Singkatan dari Alat Material Khusus Kepolisian Negara Republik Indonesia yang digunakan untuk kepentingan penyelenggaraan keamanan dan ketertiban masyarakat ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (*pen*), dikutip dari <http://kamus123.com/arti-singkatan/Almatsus>

<sup>24</sup>Singkatan dari Alat Peralatan Kemanan(*pen*), dikutip dari <http://tribatanews.lampung.polri.go.id/berita-polda-lampung-menerima-almatsus-dan-alpakam-dari-mabes-polri.html>

guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

c. Manajemen media

Peran terakhir kehumasan khususnya pada lembaga kepolisian di Aceh adalah manajemen media. Manajemen media ini merupakan tindakan untuk mengelola media mainstream, seperti Harian Serambi Indonesia, Prohaba, Modus dan media online lainnya. Melalui media online inilah pihak Humas Polda Aceh membangun citra kepolisian Aceh, baik itu berkenaan dengan keberhasilan dalam menangani suatu kasus, atau penanganan terhadap kasus salah tangkap dan perkara lainnya berkenaan tindakan personel kepolisian.<sup>25</sup> Selain mengelola media mainstream di atas, juga mengelola berbagai media komunikasi lainnya seperti *face book*, *whatsapp* dan *instagram*. Sebab, melalui media ini juga menjadi peluang besar bagi seseorang atau kelompok untuk melakukan provokasi dan sebagainya. Jadi pengelolaan media tersebut sebagai kontrol pihak kepolisian dalam membangun citra kepolisian.<sup>26</sup>

Disebutkan lagi Kombes Pol Goenawan internet dewasa ini mudah digunakan, tingkat pengguna jaringan sosial sangatlah tinggi, hal ini yang mendorong orang berani melakukan tindakan yang melawan hukum lewat media sosial dan masalah medsos saat ini menjadi isu yang sangat luas, maka

---

<sup>25</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>26</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

diperlukan langkah konkrit untuk mengantisipasi tindakan yang negatif lewat media sosial sehingga terbangun opini yang bersifat positif.<sup>27</sup>

Menurut Kombes Pol Goenawan bahwa saat ini posisi kepolisian Aceh dalam grafik tingkat kepercayaan masyarakat sudah cukup baik walaupun saat ini kepolisian masih di bawah TNI dan beberapa lembaga negara yang lain, melalui teknologi yang pesat ini, tidak ada yang bisa ditutupi lagi dari publik semua bisa menilai bagaimana lembaga kepolisian masa kini.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersil walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Hanya saja humas dalam organisasi kepolisian seperti Polda Aceh pemerintah lebih menekankan pada publik *services* atau demi meningkatkan pelayanan umum.<sup>28</sup>

Hasil wawancara dengan Kombes Pol Goenawan, dalam meningkatkan citra kepolisian dalam lembaga kepolisian itu sendiri ada beberapa ketentuan yang sudah menjadi aturannya, yaitu:

a) Manajemen strategis

Manajemen strategis suatu ketentuan yang menjadi acuan dalam meningkatkan citra Humas Polda itu sendiri. Sebagai bidang kehumasan,

---

<sup>27</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>28</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

harus mampu menyusun strategi dan kebijakan dalam menciptakan opini kepolisian dalam menancapkan tugas dan tanggungjawabnya pada Negara.<sup>29</sup>

b) Pejabat yang profesional

Dalam menunjang tugas dan tanggungjawabnya, Humas di kepolisian ini dipilih yang benar-benar memiliki kredibel dan profesional, selain itu memiliki karir yang bagus (tidak pernah cacat dalam masyarakat dan dalam institusi kepolisian) serta memiliki kompetensi yang tinggi. Menurut AKBP Goenawan Dwiyanto, SH., MH, kriteria ini wajib dan tidak boleh main-main. Karena bagaimanapun citra polisi khususnya dalam pandangan keanggotaan sangat besar ditentukan oleh prestasi Humas itu sendiri dalam membangun citra kepolisian. Biasanya, dalam institusi Polri, Humas itu orang yang sudah dianggap berkompeten oleh institusi Polri pusat dan sangat besar peluang bila sosok figur humas itu adalah orang yang pernah berada dalam keanggotaan humas Polri pusat.<sup>30</sup>

c) Mampu mengelola isu

Dijelaskan oleh Kabid Humas Polda Aceh, satu hal yang tidak boleh disepelekan adalah kemampuan dalam mengelola isu. Isu-isu yang muncul dari lawan politik sering kali menimbulkan pertikaian antara berbagai kubu. Maka itu, pihak kepolisian harus mampu membaca situasi itu, baik yang beredar dalam media online, surat kabar maupun melalui televisi dan radio.

---

<sup>29</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>30</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

Misalnya, saat ini yang sering muncul adalah persepsi negatif terhadap pemerintahan presiden Jokowi, yang muncul dari lawan politik, hal ini tidak saja dilakukan oleh masyarakat biasa, namun para tokoh-tokoh aktivis dan tokoh politik juga melakukan hal ini. Maka itu, pejabat humas Polda, harus mampu membaca arah kritik serta konsep kritik itu sendiri, sekaligus harus mampu seberapa bahaya isu-isu yang muncul itu.<sup>31</sup>

### **C. Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Polisi**

Sebagaimana disebutkan dahulu, peran Humas Polda Aceh dalam lembaga kepolisian menjadi hal penting dalam menumbuhkan citra kepolisian itu sendiri. Untuk menumbuhkan citra itu berbagai unsur dilibatkan oleh lembaga kepolisian, agar dapat menjadi filter terhadap pengelolaan isu-isu yang muncul. Selain peran dalam lembaga kepolisian itu sendiri, bagi masyarakat umum atau publik, humas Polda Aceh memiliki peran lebih besar lagi. Peran inilah yang menjadi pekerjaan sentral dalam lembaga kepolisian, baik itu di Polda, Polres maupun di tingkat Polsek.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Kabid Humas Polda Aceh Kombes Pol Goenawan disebutkan bahwa, peran Humas Polda dalam meningkatkan citra polisi Aceh dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

#### **1. Mengelola media**

Lembaga manapun dalam pengelolaan pencitraan sering sekali mengandengkan media di dalamnya. Media yang dimaksudkan ini bermacam,

---

<sup>31</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

ada media berbentuk slogan, selebaran, iklan, media gelombang radio atau media massa. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan media dimaksudkan ini sebagai upaya kerjasama atau mitra antara media dengan pihak Humas Polda Aceh. Dengan kata lain, media massa membutuhkan Humas Polda Aceh untuk kebutuhan isi berita, sebaliknya Humas Polda Aceh juga membutuhkan media sebagai langkah dalam pencitraan.<sup>32</sup>

Dalam kegiatan ada banyak metode yang dilakukan dan sangat tergantung keadaan dan situasi, ada kalanya pihak Humas Polda Aceh melakukan konferensi pers, adakalanya pernyataan secara tertulis, baik itu melalui *whatsapp*, handphone dan telpon ada pula melalui pesan email yang dikirim ke redaksi sebagai sumber pemberitaan.<sup>33</sup> Maka itu, dalam beberapa kasus kriminal atau pidana yang menjadi trending topik dalam masyarakat, media selalu terbuka untuk menggali dan menelusuri isu-isu terkini dan pihak Humas Polda Aceh secara terbuka menerima pihak media untuk meliputnya sejauh masih dibenarkan. Menurut Kombe Pol Goenawan, inilah yang disebut sebagai pengelolaan citra melalui mitra media.<sup>34</sup>

## 2. Mengunggah Prestasi Polisi yang Positif

Rasanya pihak Humas manapun tentu tidak akan melewati *moment* atau kejadian penting yang dapat meningkatkan citra organisasi itu. Hal ini tentu berbeda-beda cara dan berbeda pula ruang lingkupnya, paling tidak

---

<sup>32</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Humas Polda Aceh, Simbolon, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>33</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Humas Polda Aceh, P. Simbolon, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>34</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

pengelolaan citra itu untuk anggota sendiri. Menurut Kombes Pol Goenawan, prestasi polisi Aceh sebagai gambaran institusi kepolisian masa kini terlebih Aceh adalah basis daerah konflik tentu harus loyal dalam meningkatkan pencitraan sehingga polisi dapat dianggap sebagai mitra masyarakat dalam menciptakan keamanan dan ketertiban, maka itu dalam beberapa tahun terakhir ada slogan “*Aceh aman ibdah nyaman*”, “*polisi adalah mitra masyarakat*”. Keseluruhan langkah ini untuk memperbaiki kembali *minset* masyarakat terhadap citra kepolisian.<sup>35</sup>

Apalagi menyangkut dengan berbagai kasus narkoba yang telah menjerat masyarakat Aceh terutama remaja dan pemuda (putra-putri) Aceh. Keberhasilan membongkar gembong narkoba di Aceh adalah nilai paling tinggi dalam mempersepsikan polisi sebagai penegak hukum terhadap pelaku kriminal yang telah meresahkan masyarakat Aceh. Dalam tahun ini Polisi Aceh berhasil mengungkapkan lahan narkoba (jenis ganja) yang mencapai puluhan hektar di Aceh Besar dan Aceh Timur, di tambah lagi keberhasilan dalam mengungkapkan kasus sindikat narkoba berskala besar seperti yang pernah ditemukan di Bireun, dimana narkoba (jenis sabu) berhasil digagalkan yang mencapai 45 kilogram. Ditambah lagi keberhasilan dalam membongkar kasus sindikat curamnor.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>36</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

Kesemua prestasi ini menjadi nilai tambah bagi pihak kepolisian dalam meningkatkan citranya dalam masyarakat Aceh sehingga polisi tidak lagi dianggap sebagai musuh masyarakat atau suatu kelompok institusi yang ditakuti harus harus dirubah menjadi suatu persepsi “*polisi adalah mitra masyarakat*” yang selalu siap melayani dan mengayomi masyarakat untuk menumbuhkan situasi yang kondusif dan aman.<sup>37</sup>

### 3. Mengontrol opini publik

Dalam mengontrol opini publik ini, pihak kepolisian menggunakan intelijen manajemen media, merekalah yang akan meliput dan menghimpun berbagai informasi yang beredar dalam masyarakat. Contoh kasus, misalnya saat pemilihan Gubernur DKI Jakarta yang baru dilakukan dalam beberapa bulan terakhir. Dalam pertarungan politik, ada istilah namanya masyarakat pribumi dan istilah pribumi ini menjadi hal yang dianggap paling efektif dalam mematahkan semangat lawan. Hal seperti ini, pihak Humas baik itu Polda DKI Jakarta maupun Divisi Humas Polri, harus cepat-cepat merespon agar tidak menjadi konflik dalam mempersoalkan masyarakat pribumi, masing-masing calon Gubernur DKI Jakarta yang maju dalam beberapa bulan terakhir adalah penduduk pribumi, bukan pendatang, baik itu Pak Anis, Pak Agus maupun Pak Ahok.

Selain kasus itu, menurut Kombes Pol Goenawan, ada juga kejahatan kriminal melalui media online, atau *cyber crime*, sarsen (isu atau propaganda berkenaan dengan sara yang dilakukan melalui media internet), dan isu hoax

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

yang dapat membuat keresahan dalam masyarakat. Dalam kasus-kasus seperti ini pihak kepolisian dengan cepat untuk membekukan jaringan-jaringan yang dianggap dapat memicu konflik dan banyak juga pelaku dari itu yang ditangkap. Hal ini tentu dapat meningkatkan citra kepolisian di negeri ini.<sup>38</sup>

Di Aceh lain kasusnya, ada yang memanfaatkan informasi dana untuk kombatan sebesar 64 miliar rupiah yang disebut-sebut hilang begitu saja tanpa ada penerima. Kemudian ada lagi isu yang mencuat tentang janji kampanye gubernur masa lalu untuk 1 KK dibiayai 1 juta atau sering disebut 1 juta per KK. Tidak hanya itu, istilah "*sibak rukok*", sebagai penghujung langkah mencapai kemerdekaan Aceh yang disebut tidak lama lagi dan banyak lagi isu-isu yang disengaja mainkan oleh lawan politik.

Kasus-kasus seperti itu, pihak Polda Aceh ada tim intelijen khusus yang akan mengumpulkan berbagai informasi yang disebar di berbagai lokasi. Ada pihak yang dikhususkan mengelola *face book*, *whatsapp*, *instagram* dan media online. Semua isu ini akan terus diselidiki dan secara tidak langsung dicobaantisipasi sehingga tidak menjadi pemicu konflik sesama masyarakat Aceh. Bila ada isu-isu yang sudah demikian mencuat ke "permukaan" maka dalam waktu-waktu tertentu pihak kehumasan Polda Aceh akan meluruskan persoalan ini, yang secara umum dilakukan melalui media masa, bahasa yang digunakan oleh pihak Humas Polda Aceh adalah bahasa yang diplomatis, misalnya "*jangan terpancing terhadap isu-isu yang dilontarkan oleh pihak lawan*", "*masing-masing kubu harus menahan diri*" dan sebagainya. Upaya

---

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

meluruskan ini, ada yang dilakukan pertemuan langsung dengan pihak redaksi ada yang dilakukan melalui pesan email.

Pihak Humas Polda Aceh memang dituntut untuk mampu mengkonter berbagai isu-isu yang dianggap negatif, apalagi sifat negatifnya ditujukan pada pihak kepolisian dan pemerintah. Seperti salah satu pandangan masyarakat yang dikemukakan oleh ibu Nurhayati:

“saya sedikit menilai buruk terhadap polantas karena dalam razia lalu lintas saya pernah dimintai sejumlah uang agar bebas dari tilang. Teman-teman saya juga mengalami hal yang sama. Hal ini yang membuat citra kepolisian terutama polantas jadi buruk di mata masyarakat”.<sup>39</sup>

Bila isu-isu itu ditujukan pada pihak kepolisian maka pihak kepolisian akan melawan isu-isu itu yang sifatnya merusak citra institusi. Langkah ini harus menjadi langkah preventif untuk menghilangkan keresahan masyarakat. Pihak kepolisian mengubah pandangan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang cukup efektif, seperti kegiatan *Saweu Sikula* dan *Saweu Keude Kupa*.

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Susi Arifia Fitri yang mengatakan:

“kalau menurut saya, yang saya lihat sekarang di Kota Banda Aceh situasi mulai tertib. Masyarakat ada yang berusaha untuk mematuhi aturan yang ada, karena sanksinya cukup tegas. Pelayanan juga cukup baik, saya merasakan kemudahan dalam mengurus berbagai hal termasuk surat-surat kendaraan bermotor.”<sup>40</sup>

Penilaian ini tidak terlepas dari kinerja kepolisian yang semakin baik. Humas Polda Aceh juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan ibu Nurhayati, Masyarakat, Banda Aceh, 3 Januari 2018.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Susi Arifia, mahasiswi UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 3 Januari 2018.

masyarakat dengan giatnya Humas dalam mempublikasikan lembaga kepolisian sebagai lembaga yang mengayomi masyarakat.

Baru-baru ini, ada lagi kasus persoalan bendera Aceh dan kasus gugatan pelaksanaan pemilu antara Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 dengan keputusan KPU pusat. Pihak DPRA menggugat pihak KPU sementara YARA menggugat untuk memperkuat undang-undang tentang pemilu. Kedua kubu ini terjadi persilangan (ketroversial). Saat giliran pihak kepolisian diminta pandangan, maka Humas Polda Aceh harus bisa meluruskan kedua kubu ini agar tidak dianggap oleh masyarakat luar Aceh bahwa Aceh sedang terjadi konflik sesamanya. Dalam hal ini, bahasa Humas haruslah seimbang sehingga tidak melahirkan persepsi berbeda dalam kalangan masyarakat luar Aceh dalam memahami Aceh.

#### 4. Figur ketokohan polisi

Masalah figur memang sudah berbeda konsepnya, namun untuk menciptakan citra yang positif terhadap kepolisian, pihak Polda Aceh mencoba mengangkat figur-figur yang baik agar menjadi cerminan bagi masyarakat dalam memandang institusi kepolisian. Misalnya, ada anggota kepolisian yang mampu menjadi imam pada suatu masjid, maka ini akan diviralkan, atau ada anggota kepolisian yang ditugaskan di daerah perbatasan, disamping sebagai polisi anggota itu juga menjadi da'i bagi masyarakat dan ada lagi program polisi mendalami agama di berbagai dayah unggul di Aceh. Keanggotaan semacam ini dijadikan figur dan tokoh untuk mengembalikan citra polisi sebagai mitra masyarakat.

Selain itu, pada 10 April 2013 Humas Polda Aceh juga meluncurkan program Meupep-pep yang dijalankan oleh pak AKBP Drs. H. Adnan akhir-akhir ini menjadi salah satu program unggulan dalam mengampanyekan tertib lalu lintas. Program Meupep-pep yang secara harfiah berarti mengomel, merepet atau berkoar-koar dalam pengertian yang positif. Istilah Meupep-pep itu sendiri diberikan oleh Brigjen Pol M Husein Hamidi yang merupakan mantan Kapolda Aceh. Program Meupep-pep ini dimaksudkan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat agar berlaku disiplin dan mengutamakan keselamatan dalam mengemudi kendaraan di jalan raya. Program Meupep-pep ini cara penyampaiannya berupa pesan-pesan lalu lintas yang dilengkapi dengan pengeras suara yang dipasang pada kendaraan. Melalui program polisi Meupep-pep ini, Humas Polda Aceh membuktikan bahwa citra polisi tidak selalu buruk dan tidak seperti yang dipikirkan oleh masyarakat. Di sini, Humas Polda Aceh berusaha memunculkan figur dan tokoh dibalik polisi Meupep-pep ini sebagai sosok yang ramah dan peduli terhadap masyarakat. Dapat dikatakan bahwa Polisi Meupep-pep ini merupakan sebagai nilai moral lokal yang terdapat di daerah Banda Aceh, karena polisi Meupep-peu ini cuma ada di Aceh khususnya Banda Aceh. Kepedulian Polisi Meupep-pep ini dengan menegur berbagai bentuk pelanggaran syariat yang terjadi di kalangan publik.

Disebutkan oleh Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Humas Polda Aceh Simbolon, mengemukakan bahwa bila ada kegiatan yang menonjol maka Humas akan berperan aktif dalam mempublikasi kegiatan-kegiatan kepolisian, biasa pihak kepolisian akan memanggil beberapa media

massa yang ada di Aceh.<sup>41</sup> Dalam konsep Humas Polda Aceh, yang akan memberi citra positif itu lebih ditekankan pada Kaur Penmas, kaur inilah yang menjadi pelaksana tugasnya. Namun menurut Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Humas Polda Aceh Anwar, selain Kaur Penmas, Kaur Pensat juga terlibat di dalamnya sebagai upaya mendukung terlaksananya kegiatan Humas. Jadi sifat kerja Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra kepolisian ini secara umum dilakukan secara bersama-sama.<sup>42</sup>

Selain memanfaatkan media sebagai perantara pencitraan, ada juga hubungan kerjasama yang dilakukan dalam bentuk lintas sektoral, baik itu Dinas-dinas, maupun kantor pemerintahan yang ada di Aceh.<sup>43</sup> Jadi, kegiatan Humas Poda Aceh itu berjalan menurut tingkatan, hingga sampai pada tingkat polsek untuk menciptakan citra kepolisian di Aceh secara umum.

#### **D. Hambatan dan Peluang Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra**

##### **Polisi**

##### **1. Hambatan**

Persoalan hambatan memang masalah serius bagi Humas Polda Aceh, sebab posisi kehumasan adalah pintu keluarnya informasi berkenaan dengan kepolisian, baik itu tentang kinerja, citra maupun informasi penting lainnya. Hasil penelitian dengan Kabid Humas Polda Aceh Kombes Pol Goenawan persoalan hambatan memang selalu dirasakan, apalagi tugas kehumasan ini

---

<sup>41</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Masyarakat (Kaur Penmas) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, P. Simbolon, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>42</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

<sup>43</sup>Hasil wawancara dengan Kepala Urusan Penerangan Kesatuan (Kaur Pensat) Hubungan Masyarakat (Humas) Polda Aceh, dengan Anwar, S.Sos., MM, pada tanggal 30 Oktober 2017.

sangat ditentukan oleh anggaran yang dipersiapkan setiap tahunnya. Terkadang ada kegiatan-kegiatan penting namun tidak dapat dilakukan oleh humas itu sendiri.

Perlu diingat, bahwa dalam membuat sebuah program selain menyiapkan strategi apa yang harus diterapkan sebagai bentuk kegiatan agar tercapainya sebuah tujuan, Humas Polda Aceh mengidentifikasi masalah terlebih dahulu sesuai dengan program yang ingin dilaksanakan.<sup>44</sup> Dengan adanya identifikasi ini akan mudah merumuskan apa-apa yang menjadi tugas penting yang harus dilakukan dalam periode tertentu.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, disebutkan oleh Kabid Humas Polda Aceh Kombes Pol Goenawan, bahwa hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas humas dalam meningkatkan citra kepolisian adalah:

1. Kurangnya sarana liputan

Kurangnya ketersediaan sarana liputan ini adalah perkara pokok dalam kehumasan, bila ketersediaan alat tidak mencukupi maka peran dalam meningkatkan citra dan kepercayaan juga akan rendah. Media dalam peliputan tugas kehumasan di Polda Aceh disebut-sebut masih rendah, semisal camera, video trone dan link.<sup>45</sup> Karena sarana dan prasarana yang tersedia memang menjadi faktor pendukung dalam menjalankan strategi dalam upaya pencitraan, namun hal ini juga menjadi kendala karena jumlah yang terbatas.

---

<sup>44</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

<sup>45</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

## 2. Kurangnya kompetensi teknis

Selain alat kompetensi teknis juga dirasakan masih kurang, hal ini berkenaan dengan personel ahli dalam bidang humas. Secara umum, bidang humas Polda Aceh memiliki tenaga yang terampil dan berkualitas, namun tidak semua bagian dapat dianggap memiliki kualitas yang sama. Kombes Pol Goenawan tidak menyebutkan secara rinci apa yang masih dianggap kurang berkenaan dengan kompetensi teknis.

## 3. Terkait Kesadaran Masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat akan kewajiban dalam mematuhi peraturan sangat penting untuk mendukung tugas kepolisian. Sampai saat ini, masih sering ditemui masyarakat yang melanggar peraturan, mulai dari peraturan lalu lintas hingga mengganggu ketentraman. Kesadaran masyarakat akan tugasnya melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara yang baik akan memudahkan kepolisian menjalankan fungsinya, tetapi ketidaksadaran masyarakat justru bisa menjadi kendala yang besar dan masyarakat sendirilah yang akan dirugikan akibat hal itu.

## 4. Tidak dapat substansi *public trust*

Dalam mencapai tujuan pencitraan maka substansi *public trust* adalah ukuran untuk melihat seberapa besar mindset positif masyarakat terhadap kepolisian. Untuk mengukur pencitraan ini, biasa akan dilihat sejauh mana respon dan tanggapan masyarakat dalam menyikapi publikasi humas, baik itu video, foto yang disalurkan melalui media face book, instagram dan you tube. Sementara itu, mengukur *public trust* juga dapat dilihat dari sejauh

mana kepercayaan masyarakat dalam melapor kasus-kasus pidana pada pihak kepolisian.<sup>46</sup>

## **2. Peluang**

Peluang merupakan suatu hal yang penting di dalam sebuah organisasi. Kemajuan suatu organisasi terletak pada kesempatan dalam mengambil setiap peluang yang ada pada kondisi apapun. Dibalik segala hambatan yang ada, Humas Polda Aceh harus menjadikan pihak-pihak Humas pandai mengambil setiap manfaat dan dukungan untuk menjadikan Humas Polda Aceh agar lebih baik ke depan. Adapun peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra kepolisian adalah:

### **a. Kerjasama dengan pers**

Dengan adanya kerjasama dengan pers, maka polisi bisa menjelaskan atau mempublikasikan kegiatan-kegiatan mereka kepada masyarakat melalui pers, media sosial seperti Instagram dan facebook. Selain mempublikasi, jika ada isu-isu negatif yang menimpa pihak kepolisian maka pihak Humas Polda Aceh dapat mengklarifikasi melalui kerjasama dengan pers tersebut. Mereka dapat menjelaskan persoalan serta bagaimana pemecahan masalahnya. Hal ini juga akan membangun citra positif pada Polda Aceh. Humas Polda Aceh juga memanfaatkan peluang melalui manajemen media polri dalam meningkatkan citra kepolisian, serta melalui situs Tribatanews.

---

<sup>46</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, pada tanggal 12 September 2017.

#### b. Perbaikan pada pelayanan

Pelayanan yang baik adalah suatu hal yang harus diberikan pihak-pihak Humas Polda guna membangun citra positif dari pihak luar masyarakat. Turunnya citra polisi karena tidak bekerja secara profesional dan sering melakukan tindakan-tindakan yang melanggar serta merugikan masyarakat. Misalnya kegiatan polisi yang menyimpang dan melanggar aturan seperti pungli (pungutan liar) baik di meja hukum maupun di jalanan, seperti pada pelanggaran lalu lintas, jika ada masyarakat yang salah terkadang polisi bertindak sendirinya. Oleh karena itu dengan program-program tertentu akan memperbaiki pelayanan secara tuntas. Dengan adanya perbaikan pelayanan ini peluang citra Humas diangkat lebih baik maka akan tercapai. Polisi dapat bekerja dengan baik dan tidak merugikan masyarakat. Sehingga anggota kepolisian dan masyarakat bisa bekerjasama dengan baik demi kedamaian bersama.<sup>47</sup>

### **E. Pembahasan Penelitian**

Para ahli telah berupaya untuk menggambarkan kompleksitas proses komunikasi ke dalam berbagai bentuk komunikasi yang tergantung pada bagaimana kita mendefinisikan dan memahami proses komunikasi serta bagaimana model komunikasi dapat diaplikasikan ke dalam berbagai bentuk komunikasi. Salah satu model komunikasi yang paling sering dijadikan rujukan

---

<sup>47</sup>Hasil wawancara dengan Kabid Hubungan Masyarakat Polisi Daerah Aceh (Humas Polda Aceh), Kombes Pol Goenawan Dwiyanto, SH., MH, melalui Handphone pada tanggal 9 Januari 2018.

untuk menggambarkan kompleksitas proses komunikasi secara lebih sederhana adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell.

Begitupun dalam tulisan ini, model komunikasi Lasswell dikelompokkan ke dalam bentuk model komunikasi linear dalam meningkatkan peran Humas Kepolisian Aceh dalam meningkatkan citra polisi. Segala aktivitas dan tindakan Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra sejauh yang telah ditelusuri erat sekali kaitannya dengan teori Lasswell. Hal ini terlihat sekali dari pola komunikasi yang digunakan oleh Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi.

Misalnya Kabid Humas Polda Aceh dapat diartikan sebagai (siapa), lalu berusaha meng-*output* berbagai informasi positif berkenaan dengan keberhasilan kepolisian Aceh dalam menciptakan ketertiban dan keamanan masyarakat (kamtibmas) Berbicara mengenai perubahan yang harus dilakukan oleh kepolisian daerah Aceh untuk mencapai ketertiban dan keamanan masyarakat (apa). Melalui isi komunikasi yang disiarkan melalui media (saluran), kepada khalayak atau masyarakat (kepada siapa) dengan pengaruh yang terjadi khalayak mendapat pesan terhadap kondisi masyarakat masa kini berkenaan dengan ketertiban dan keamanan (efek).

Bila disingkat, maka praktik komunikasi Humas Polda aceh adalah sebagai berikut:

*Humas Polda Aceh (siapa), berbicara mengenai pencitraan kepolisian (apa), melalui saluran media massa televisi, surta kabar (saluran), kepada masyarakat (kepada siapa) dengan mengharapakan efek terhadap pencitraan polisi Aceh (efek).*

Pola komunikasi ini sesuai dengan konsep dasar dalam teori Lasswell, yaitu:

*Who --- says what message ---in whichchannel ---to whom --- effect*

(Werner j. Severin dan James W. Tankard, 2005)

Dalam model komunikasi ini, komunikasi dipandang sebagai proses yang berjalan secara satu arah atau *one way communication* dimana pengirim pesan atau sender adalah satu-satunya elemen komunikasi yang mengirimkan pesan kepada penerima pesan. Penerima pesan digambarkan tidak memberikan umpan balik atau tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan. Sinyal pesan di-*encode* dan dikirimkan melalui media.

Jika dilihat lebih dalam, komunikasi Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citranya memang memiliki beberapa kekurangan dalam jenis praktik komunikasi melalui teori Lassweell ini, yaitu meskipun masih berfokus pada komunikasi verbal satu arah, namun praktik tersebut dipandang lebih maju dari teori-teori lain yang ada dan dengan pola komunikasi ini yang dilakukan oleh Humas Polda Aceh berhasil melepaskan dari pengaruh komunikasi propaganda yang ketika pada saat itu sangat mendominasi wacana komunikasi dalam masyarakat, baik itu soal bendera Aceh, UU Nomor 11 Tahun 2006, soal keamanan, lalu lintas di Aceh dan sebagainya. Namun demikian, pola komunikasi yang digunakan oleh Humas Poda Aceh tidak disebutkan timbal balik dan tidak memberi kesempatan respon timbal balik karena sifatnya satu arah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bagian ini merupakan bagian penutup dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap peran Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adapun peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi terdiri atas dua bagian yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu 1) meningkatkan citra dalam kelembagaan kepolisian itu sendiri melalui menyelenggarakan kegiatan penerangan umum, menyelenggarakan penerangan satuan, produksi bahan penerangan, dokumentasi dan penelitian dan menciptakan opini publik yang positif dan menguntungkan. 2) Sementara peran dalam meningkatkan citra kepolisian dalam masyarakat umum dilakukan dengan kegiatan dan langkah manajemen strategis, pejabat yang profesional, mampu mengelola isu, mengelola media, mengunggah prestasi polisi yang positif dan mengontrol opini public serta figure ketokohan polisi seperti Polisi Meupep-pep dan polisi menjadi imam di mesjid.
2. Hambatan dan Peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi adalah:
  - a. Hambatan Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi yaitu belum memadai sarana liputan (camera, tv link danlainnya), kurangnya

kompetensi teknis, terkait kesadaran masyarakat, tidak dapat substansi *public trust* yaitu meningkatkan kepercayaan melalui mindset masyarakat sulit karena selain pihak kepolisian ada juga pihak lain yang memberi info negatife sebagai umpan balik dari pencitraan polisi itu sendiri.

- b. peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi adalah kerjasama dengan pers seperti mempublikasikan kegiatan-kegiatan mereka kepada masyarakat melalui pers, media sosial, kemudian jika ada isu-isu negatif yang menimpa pihak kepolisian maka pihak Humas Polda Aceh dapat mengklarifikasi melalui kerjasama dengan pers tersebut. kemudian perbaikan pada pelayanan seperti pada kegiatan polisi yang menyimpang dan melanggar aturan seperti pungli (pungutan liar).

## **B. Saran**

Ada nya hasil penelitian ini yang ditandai dengan batas kesimpulan, memberi pula beberapa pandangan dan rekomendasi berkenaan saran-saran dalam penelitian ini.

1. Pihak kepolisian sejatinya dapat membenahi institusinya terutama berkenaan dengan keanggotaan agar selalu dekat dengan masyarakat dan benar-benar memberikan citra yang baik, sehingga polisi itu dapat berubah menjadi mitra masyarakat yang tidak saja tertulis namun benar-benar melekat dalam jiwa masyarakat.

2. Pihak oknum yang mencoba melukai citra polisi sebaiknya dapat diberi pendidikan luarbiasa (baik itu dalam lembaga Polda itu sendiri, maupun di tempat ia bertugas), sehingga karakter polisi dapat diubah pola dan metode yang diharapkan oleh lembaga kepolisian itu sendiri.
3. Pihak Humas agar melakukan terobosan khusus berkenaan dengan tugas sekaligus sebagai pencitraannya, semisal polisi saweu gampong dan polisi sebagai da'i.
4. Lebih meningkatnya sarana liputan seperti camera, tv link dan lainnya untuk kebutuhan lembaga kepolisian dan juga yang berkenaan dengan keterampilan ahli dan skill pada bidang Humas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar, 2005, *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ardiyanto, Elvinaro, 2004, *Public Relation Suatu Pendekatan Praktis*, Bandung: PT. Bani Quraisy.
- Effendy, Onong Uchjana, 2002, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, Bandung: Rosdakarya.
- Elvinaro, 2004, *Publik Relations, Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Pustaka Bani Quraisy.
- Fairus, dkk, *Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Nanggroe Aceh Darussalam, Profesionalisme Courage Dignity; ProfildanSejarahKepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Naggroe Aceh Darussalam* Banda Aceh: Kapolda Aceh, 2009,
- Fiske, John, 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hasyim, Muhammad, 2010, *Pengantar Dasar Kaedah Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- Henslowe, Philip, 2000, *Public Reltion untuk Bisnis*, Jakarta: Lembaga PPM.
- Ida Bagus Kade Danendra, *Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia, Lex Crimen Vol.1 No.4 Okt-Des 2012*.
- Iriantara, Yosol, 2005, *Media Relation Konsep Pendekatan dan Praktik*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank, 1992, *Public Relations*, Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rahmat, 2007, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Kusumastuti, Frida, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- LIPI. Komunika, *Majalah Ilmiah Komunikasi dalam Pembangunan*, Yogyakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007.

- Meoleong, Lexi J., 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier, 2004, *HUMAS Membangun Citra dengan Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2006, *Metode Penulisan Kualitatif*, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah, 2010, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nugroho, Anis Fuad Kandung Sapto, 2014, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasoyo, Andi, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rachmadi, 1996, *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ruslan, Rosadi, 2003, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_, 2008, *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sadjijono, 2010, *Memahami hukum Kepolisian*, Yogyakarta: LaksBang Presindo.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Mengenal Figur Polisi Kita*, Yogyakarta: LaksBang.
- Sagala, Doris Manggalang Raja, 2017, *Upaya Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menanggulangi Kejahatan Menggunakan Senjata Api*, Yogyakarta: (Online).
- Setiawan, Adit, 2015, *Panduan Lolos Seleksi Masuk Polri*, Semarang: Media Inspirasi Semesta.
- situs online, <https://aceh.polri.go.id/website/visimisi>, padatanggal 5 Desember 2017.
- Skripsi Bella Fadhila, *Peran Humas Kepolisian Resor Kota (Polresta) dalam Mengatasi Penyalahgunaan Media Online Sebagai Wahana Perjudian di Banda Aceh*, (Banda Aceh: Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Fisip Universitas Syiah Kuala 2016).

Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto, 2005, *Dasar-Dasar Public Relation*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sukmanita, Nana Syaodih, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Suryadi, 2007, *Strategi Mengelola Public Relations Organisasi*, Jakarta: Edsa Mahkota.

Yulianti, Neni, 2007, *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: P2U-LPPM UNISBA.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Cut Desi Ruzaimah
2. Tempat / Tgl. Lahir : Lieue /27 Desember 1993  
Kecamatan Darussalam Kabupaten/Kota Banda Aceh
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM / Jurusan : 411307108 / Komunikasi Penyiaran Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Lieue
  - a. Kecamatan : Darussalam
  - b. Kabupaten : Aceh Besar
  - c. Propinsi : Aceh
8. Email : Cutdesi\_ruzaimah@yahoo.com

### Riwayat Pendidikan

9. MI/SD/Sederajat SDN Lamklat Tahun Lulus 2006
10. MTs/SMP/Sederajat SMPN 8 Banda Aceh Tahun Lulus 2009
11. MA/SMA/Sederajat SMAN 5 Banda Aceh Tahun Lulus 2012
12. Diploma Tahun Lulus

### Orang Tua/Wali

13. Nama ayah : T. Mahmud M
14. Nama Ibu : Rusna
15. Pekerjaan Orang Tua : Pensiunan PNS
16. Alamat Orang Tua : Lieue
  - a. Kecamatan : Darussalam
  - b. Kabupaten : Aceh Besar
  - c. Propinsi : Aceh

Banda Aceh, 15 Januari 2017  
Peneliti,

(Cut Desi Ruzaimah)