STRATEGI HUMAS POLRESTA BUKITTINGGI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK DI KOTA BUKITTINGGI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Disusun Oleh:
ILHAM NOVRIANTO
NIM: 4321010

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK
BUKITTINGGI

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengana judul **“Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Kota Bukittinggi”.** Yang disusun oleh **Ilham Novrianto, nim 4321010**, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk mengikuti ujian munaqasyah pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah , Universitas Islam Negeri Sjech M. DJamil Djambek Bukitinggi .

Demikian persetujuan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 22 Juli 2025
Dosen Pembimbing

Penmardianto M.A
Nip.198507052019031016

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilham Novrianto

Nim : 4321010

Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Lasi, 01 Maret 2002

Jurusan : Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Publik di Kota Bukittinggi

Menyatakan dengan ini bahwasanya sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas adalah benar asli karya tulis . apabila kemudian hari terbukti ini benar bukan karya saya sendiri , maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar sarjana saya dicopot hingga batas waktu yang ditentukan .

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagai semestinya.

Bukittinggi, 22 Juli 2025

Penulis

Ilham Novrianto

Nim: 4321010

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami peran Humas (Hubungan Masyarakat) dalam konteks Lembaga Istansi Kepolisian Republik Indonesia. Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada kedua Orang Tua serta keluarga besar yang membantu kelancaran penulis baik dari segi moril ataupun, materi sehingga tanpa bantuan do'a dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan proposal ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sastra-1 (S1), Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek. Penulis menyadari bahwa tanpa batuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari tahap awal sampai pada tahab akhir penyusunan skripsi sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini:

1. Ibuk **Prof. Dr. Silfia Hanani,M.Si** Rekror Universitas Negeri Islam Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dan Bapak **Dr. Afrinaldi, S.Sos., MA**, sebagai wakil rektor I, Bapak **Dr. Iiz Izmanuddin, MA** sebagai wakil rektor II dan Bapak **Dr. Edi Rosman, S.Ag.,M.Hum** sebagai wakil rektor III yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak **Prof. Dr. Syafwan Rozi, M. Ag,** selaku dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN Sjech M. Djamil Djambek dan Bapak **Dr. Zulfan Taufik, MA. Hum** sebagai wakil dekan I, Bapak **Dr. Darul Ilmi, M.Pd** sebagi wakil dekan II, Bapak **Dr. Nurlizam, M. Ag** sebagai wakil dekan III Bukittinggi yang telah memberikan izin penelitian tugas akhir skripsi ini.
3. Bapak **Yusuf Afandi, Lc, M. Sos,** selaku ketua Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak **Tomi Hendra , M.Sos** selaku sekretaris Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak **Penmardianto, M.A,** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak **Asrul Harahap, M.Sos** selaku Dosen Penasehat akademik yang telah memberikan arahan dalam memulai pembuatan skripsi ini.

7. Kasi dan Staff Humas Polresta Bukittinggi yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi yang peneliti butuhkan untuk kelancaran penelitian ini.
8. Orang tua ayah **Armanto**, Ibu **Alidarnis** dan seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan semangat serta berjuang untuk penulis hingga sampai terselesaikannya tugas akhir penulis.
9. Seluruh pihak yang membantu, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan, dukungan dan bimbingan, semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat yang sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bukittinggi, 22 juli 2025

Penulis

Ilham Novrianto
Nim: 4321010

ABSTRAK

Skripsi atas Nama Ilham Novrianto, 4321010 dengan judul **"Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Kota Bukittinggi"**. Komunikasi dan Penyiaran Islam,Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi 2025.

Humas yang berfungsi sebagai jembatan untuk menjalin hubungan yang baik bagi suatu Organisasi atau induvidu dengan publik atau pemangku kepentingan lainya. Humas dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara transparan, akurat, dan efektif. Karena dengan memberikan informasi yang transparan, akurat dan efektif dapat membantu mencegah penyebaran informasi secara akurat dan jelas, Humas dapat membantu mencegah penyebaran informasi yang tidak benar. Tujuan utama Humas adalah membangun dan memperkuat citra positif bagi organisasi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Kota Bukittinggi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan metode deskriptif Kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena atau kejadian secara mendalam. Informan penelitian ini adalah Kasi Humas dan Staff Humas Polresta Bukittinggi. Teknik pengupulan data Observasi dan Wawancara.

Berdasarkan analisa data yan penulis lakukan, maka strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas Polresta Bukittinggi dalam membangun kepercayaan publik melalui pemanfaatan media sosial dan pendekatan langsung ke lapangan. Strategi tersebut mencakup identifikasi persepsi publik, penyampaian informasi edukatif, keterlibatan dalam kegiatan lapangan, serta kerja sama dengan media lokal. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan model Miles dan Huberman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Humas Polresta Bukittinggi menerapkan pola komunikasi yang strategis dan responsif dalam mengelola opini publik, termasuk saat menangani isu-isu viral di media sosial. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong keterlibatan publik dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah hukum setempat.

Kata Kunci: Strategi Humas, Kepercayaan publik, Humas Polresta Bukittinggi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ABSTRAK

KATA PENGANTAR iv

BAB I PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 9

D. Tujuan Penelitian 10

E. Manfaat Penelitian 10

F. Penjelasan Judul 11

G. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hubungan Masyarakat (Humas) 14

1. Defenisi Humas 14

2. Fungsi dan Peran Humas 19

3. Strategi Humas 21

B. Kepercayaan Publik 27

1. Definisi Kepercayaan Publik 27

2. Dimensi Kepercayaan Publik 29

3. Hubungan Kepercayaan Publik dengan Citra 31

4. Proses Terbentuknya Citra 36

C. Kepolisian 47

a. Pengertian Kepolisian 47

b. Peran dan Fungsi Kepolisian 50

D. Penelitian Realavan 54

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 57
B. Lokasi Penelitian 58
C. Subjek dan Objek Penelitian 58
D. Sumber Data 58
E. Informan Penelitian 59
F. Teknik Pengumpulan data 60
G. Teknik Analisi data 64
H. Teknik Keabsahan data 64

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Polresta Bukittinggi
   1. Gambaran Umum Polresta Bukittinggi ……..66
   2. Sejarah Polresta Bukittinggi……..……69
   3. Visi dan Misi Polresta Bukittinggi……..……....71
   4. Struktur Polresta Bukittinggi……...72
B. Deskripsi Humas Polresta Bukittinggi
   1. Gambaran Umum Humas Polresta Bukittinggi…….....72
   2. Struktur Humas Polresta Bukittinggi……..…....74
   3. Logo Humas dan Makna Lambang……..……..….74
   4. Tugas Dan Wewenang Humas…….…78
C. Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Kota bukittinggi…….…79
   1. Implementasi *Definning the problem*……..……..…79
   2. Implementasi *Planning and Progamming*……...……..…83
   3. Implementasi *Taking Action and Communicating*……..…..…85
   4. Implementasi *Evaluating and the Program*……..…92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan……...……97
B. Saran…….……98

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Media massa memainkan peran krusial dalam berbagai kegiatan dan program *public relations* tidak hanya karena kemampuannya dalam menyampaikan pesan kepada jutaan audiens secara simultan tetapi juga karena fungsinya dalam memberikan edukasi, memengaruhi opini, menyampaikan informasi, serta memberikan hiburan. Dengan fungsi tersebut, media massa memiliki potensi besar dalam meningkatkan kesadaran, mengubah sikap dan perilaku, membentuk opini publik, serta mendorong tindakan tertentu. Oleh karena itu, keberadaannya tidak dapat diabaikan dalam strategi *public relations*. Dalam banyak perencanaan program *public relations*, media massa selalu menjadi faktor yang dipertimbangkan dengan serius. Maka dari itu, membangun dan menjaga hubungan yang baik serta harmonis dengan media massa merupakan elemen esensial dalam praktik *public relations*.[1]

Hubungan masyarakat, yang biasa dikenal dengan *public relations* (PR), merupakan elemen yang umum di berbagai lembaga pemerintahan, pendidikan, maupun perusahaan. Humas memiliki peran penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan, baik positif

[1] Iriantara, Yosal. 2008. Media *Relations*: Konsep Pendekatan dan Praktik.Bandung: Simbiosa Rekatama Media

maupun negatif. Dalam upaya membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki jaringan relasi yang luas.[2]

Bagian humas sangat esensial dalam suatu lembaga untuk membangun komunikasi dua arah dan menjalin kerja sama antara lembaga dan publiknya. Tujuannya adalah membentuk citra positif. Humas juga penting sebagai pusat informasi resmi lembaga dalam menyampaikan dan mengangkat isu kepada publik. Oleh karena itu, humas menjadi representasi dari lembaga tersebut.[3]

Peran hubungan masyarakat (Humas) atau *public relations* (PR) adalah mengoptimalkan kinerja Humas dalam menciptakan, membangun, meningkatkan, mempertahankan citra, serta mempublikasikan berbagai program kerja lembaga atau instansi. Peran seorang Humas bertujuan untuk menjalin kerja sama yang baik dengan semua pihak, sehingga memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat sebagai bentuk partisipasi dan meyakinkan publik akan keunggulan lembaga atau instansi tersebut. Strategi yang tepat juga sangat diperlukan dalam mempertahankan citra lembaga atau instansi.[4]

Tujuan dari hubungan masyarakat adalah membangun opini publik yang positif mengenai suatu lembaga sosial, ekonomi atau politik. Pemahaman tentang bagaimana opini publik terbentuk dan bagaimana sikap dapat berubah adalah dasar

---

[2] Journal article // Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi

[3] Alfiani, Dhita Liana. 2022. "Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat." JIMSIPOL 2: 1–13.

[4] Kurnia Setiyo Rini, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 6 (1), 2017

dari studi hubungan masyarakat. Opini publik bukanlah suatu entitas dengan bentuk dan sifat yang nyata, melainkan merupakan kumpulan keyakinan, ilusi serta pandangan rasional maupun irasional yang mencerminkan sikap individu-individu yang membentuk masyarakat.[5]

Public Relations (PR) merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya. Lahirnya *Public Relations* seperti yang dipraktekan sekarang ialah karena adanya kemajuan-kemajuan dalam berbagai macam bidang Kemajuan sekaligus merupakan kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia kedalam berbagai kelompok atau golongan yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapainya dengan sebaiknya. Humas di Pemerintahan diartikan sebagai pemberi informan kepada masyarakat sekaligus penghubung antara pemerintah dan masyarakat.

Public Relations memainkan peran krusial dalam lembaga publik untuk menjaga komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Ketika pemerintah meluncurkan program kesehatan masyarakat, Hubungan Masyarakat dapat merancang kampanye informasi yang mencakup penyuluhan di media massa, konferensi pers dan interaksi aktif di platform media sosial. Hubungan Masyarakat

[5] Frazier Moore, Membangun Citra dengan Komunikasi, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya)

membantu menjembatani pemahaman antara pemerintah dan masyarakat menciptakan kepercayaan terhadap kebijakan dan langkah-langkah yang diambil.[6]

Humas berperan sebagai pusat informasi resmi dalam suatu lembaga atau organisasi. Humas juga memiliki wewenang untuk menyampaikan kejadian atau isu tertentu kepada publik. Ruang lingkup humas sangat luas mencakup pemerintahan seperti Gubernur, Walikota/Bupati, dan lembaga lainnya. Di dalam kemiliteran dan kepolisian juga terdapat divisi humas. Kepolisian Republik Indonesia memiliki bagian Humas yang dikenal dengan Kepala Bidang Humas Polri Republik Indonesia (Humas Polri).

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), sebagai institusi pemerintah, mengemban mandat untuk melaksanakan pelayanan publik, serta menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban sosial (Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002). Peran kepolisian semakin esensial dalam menghadapi eskalasi tindak kriminal, yang mencakup penyalahgunaan substansi terlarang, pencurian dengan pemberatan, penggelapan, pencurian kendaraan bermotor, dan kekerasan seksual. Peningkatan kasus peredaran dan penggunaan ilegal narkotika saat ini menimbulkan kekhawatiran yang signifikan bagi negara.[7]

---

[6] Nani Nurani Muksin, Ruri Purwandani, Tanti Oktriani, Ari Retno Setiyawaty, Ahmad Farid Amin, etal. (2024). *Public Relations* dan Kehumasan: Penerapan di Lembaga Publik, Kesehatan, dan Industri. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

[7] Pryscilla, R., Wisaksono, B., Endah, A. M., Astuti, S., Studi, P., Ilmu, S., Hukum,F., & Diponegoro, U. (2016). Upaya Penegakan Hukum Oleh DirektoratReserse Narkoba Polda Metro Jaya Terhadap Penyalahgunaan Narkoba. 5, 1–19.

Polresta Bukittinggi adalah kependekan dari Kepolisian Resort kota Bukittinggi , yang merupakan bagian dari Kepolisian Daerah Sumatera Barat di Indonesia. Polersta bertanggung jawab atas tugas-tugas penegakan hukum di wilayah Kota Bukittingi dan sekitarnya. Polresta Bukittinggi mencakup informasi tentang kegiatan penegakan hukum, keamanan, dan layanan masyarakat didaerah tersebut.

Kepolisian resort Kota atau Polresta Bukittinggi adalah salah satu lembaga teknis daerah yang memiliki tanggung jawab membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan kewenangan di bidang Kepolisian. Kepolisian adalah perangkat hukum yang bertugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Polresta Bukittinggi merupakan Polres dengan klasifikasi tingkat B, Kepala Kepolisian Resort yang dipimpin oleh KOMBES Pol Yessi Kurniati,S.I.K,M.M yang personilnya berjumlah 437 anggota pada tahun 2024. Polresta Bukittinggi yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman no 23 Kelurahan Sapiran Kecamantan Aur Birugo Tigobaleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Telfon (0752)21414, kode Pos 26112.

Tugas utama kepolisian adalah melindungi dan melayani masyarakat. Kepolisian berfungsi sebagai bagian dari pemerintahan negara dalam bidang keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, dan pengayoman kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 2 (Indonesia, 2002). Bentuk pelayanan yang diberikan oleh kepolisian kepada masyarakat meliputi pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM),

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu(SPKT), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Izin Keramaian dan Pengawalan Jalan .[8]

Tugas lain polisi adalah melindungi dan mengayomi masyarakat. Hal ini mendorong polisi untuk lebih dekat dengan masyarakat dan menciptakan hubungan yang baik. Namun, tidak bisa dihindari bahwa adanya oknum polisi dan kinerja pelayanan yang masih dipertanyakan membuat citra polisi kurang baik di mata masyarakat.

Berita terkait tentang adanya anggota Kepolisian yang membuat citra Polisi kurang baik di salah satu vidio viral yang melibatkan polisi lalu litas di bukittinggi, Sumatera Barat menilang sejumlah kendaraan. Dalam vidio tersebut polisi meminta uang yang tidak masuk akal saat melakukan penilangan. Menurut salah satu netizen mengatakan "bang, Kota Bukittinggi lantasnya sudah mersahkan, mereka main kejar pengendara roda dua dan dibawa ke Polres. Menurut dari mereka uang tilang tidak masuk akal Rp 200 ribu keatas," tulis narasi vidio dari **detikSumut** sabtu (12/8/2023). Bahkan pada saat itu Kota Bukittinggi muncul slogan (Bukittinggi Kota Tilang) karena viralnya vidio polisi tersebut pada saat melakukan penilangan.[9]

---

[8] Nisak, Siti Hoirun. 2018. "Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Di Polda DIY." Universitas Negeri Yogyakarta.

[9] detikSumut, Viral Polisi di Bukittinggi Minta Uang Tilang Tak Masuk Akal Ke Pengendara, https://www.google.com/amp/s/www.detik.com/sumut/hukum-dan-kriminal/d-6872346/viral-polisi-di-bukittinggi-minta-uang-tilang-tak-masuk-akal-ke-pengendara/amp. Diakses pada 15 Febuari 2025.

Insiden viral mengenai anggota kepolisian di Bukittinggi yang diduga meminta sejumlah uang tilang yang tidak proporsional kepada pengendara berpotensi menimbulkan dampak negatif terhadap reputasi institusi kepolisian. Peristiwa ini dapat menumbuhkan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat terhadap integritas aparat penegak hukum, yang dapat menghambat efektivitas pelaksanaan tugas kepolisian. Penyebaran informasi yang cepat melalui platform media sosial berpotensi memperluas dampak negatif tersebut. Respons berupa permohonan maaf dari Kepala Kepolisian Resor Kota Bukittinggi mengindikasikan adanya kesadaran pihak kepolisian terhadap implikasi insiden ini terhadap citra organisasi.

Situasi ini semakin memunculkan kekhawatiran publik setelah beredarnya video lain yang menampilkan dua anggota Satlantas di Bukittinggi menggunakan sepeda motor berpelat nomor yang tidak terdaftar saat menjalankan tugas. Tindakan ini menimbulkan tanda tanya besar, mengingat aparat tersebut seharusnya menjadi panutan dalam penerapan aturan lalu lintas. Munculnya dugaan penggunaan kendaraan ilegal justru memperkuat pandangan masyarakat bahwa masih ada kelemahan dalam sistem pengawasan internal dan potensi penyalahgunaan wewenang oleh oknum. Jika hal seperti ini terus terjadi tanpa penanganan yang serius, bukan tidak mungkin kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian akan terus menurun. Oleh karena itu, dua peristiwa ini menunjukkan pentingnya refleksi dan evaluasi menyeluruh terhadap etika,

kedisiplinan, serta akuntabilitas aparat penegak hukum, terutama di era digital saat informasi menyebar begitu cepat.

Penelitian tingkat kepercayaan masyarakat di Polresta Bukittinggi oleh Tim Puslitbang yang digelar di Aula Mapolres Bukittinggi pada tanggal 31 Mei 2022, yang diikuti oleh Responden dari masyarakat terdiri dari perwakilan akademis, instansi pemerintahan, tenaga pendidik, tokoh masyarakat, tokoh agama dan tokoh pemuda yang ditetapkan adalah diskusi kelompok terpusat dan wawancara mendalam. Ini merupakan langkah yang penting dalam upaya membangun hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis, memperoleh data, fakta dan informasi serta masukan dari publik, terkait dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Ini Diharapkan Kepolisian dapat meningkatkan pelayananya dan mewujudkan situasi keamanan yang kondusif.[10]

Membangun hubungan dan kepercayaan pada masyarakat adalah hal yang sangat penting bagi instansi publik. Dengan adanya hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi tersebut tentunya mereka akan mempunyai kepercayaan yang lebih sehingga melakukan proses pelayanan di instansi tersebut adalah suatu yang memang pilihan tepat. Kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian merupakan fondasi yang kokoh bagi terwujudnya keamanan dan ketertiban

[10] humasResBkt-2, Survei indikator: Kepercayaan Publik Terhadap Polri Bergerak Positif. https://www.humaspolresbukittinggi.com/2022/05/tim-puslitbang-polri-laksanakan.html. Diakses 13 febuari 2025

masyarakat. Polres Bukittinggi, sebagai representasi negara di tingkat daerah, memiliki tanggung jawab yang besar untuk membangun dan memelihara kepercayaan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian. Peningkatan kepercayaan publik ini tidak hanya sejalan dengan tujuan institusi kepolisian itu sendiri, tetapi juga merupakan bagian integral dari upaya pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang aman, damai, dan sejahtera.

Dengan hadirnya humas diharapkan mampu memberikan informasi terkait dengan kebijakan Kepolisian agar informasi yang terupdate agar masyarakat mengetahui apa yang sedang di informasikan dan natinya akan menindaklanutiterkait dengan perkembangan informasi yang ada. Selain itu Humas juga adakegiatan tersendiri yang turun ke masyarakat untuk memberikan informasi terkait progam kepolisian kedepanya.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti membatasi pembahasan penelitian ini menjadi “Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian adalah Strategi apa yang dilakukan oleh Humas Polresta bukittinggi untuk meningkatkan kepercayaan publik?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Dalam Kota Bukittinggi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikanmasukan dalam segi kemajuan ilmu di program studi komunikasi dan *Public Relations*, terutama pemiat humas suatu Lembaga, serta menambah pengetahuan dan pengalaman ilmu mahasiswa Komunikasi dan Penyiran Islam.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sebagai berikut:

a. Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD), Universitas Islam Negeri (UIN) Syech M Djamil Djambek Bukittinggi.

b. Sebagai bentuk pengembangan keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan

F. PENJELASAN JUDUL

Penelitian ini tentang penjelasan judul dibuat untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap istilah-istilah yang terdapat dalam **judul "STRATEGI HUMAS POLRESTA BUKITTINGGI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK DI KOTA BUKITTINGGI".** Berikut istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut:

1. Strategi Humas

Strategi humas merupakan suatu perencanaan atau pendekatan yang disusun untuk membangun, menjaga, dan meningkatkan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya. Strategi ini mencakup proses identifikasi kelompok sasaran yang relevan, penyusunan pesan yang efektif, serta pemilihan media komunikasi yang sesuai guna mencapai tujuan organisasi. Fokus utama strategi ini adalah membentuk citra positif, memperkuat kepercayaan publik, dan menangani isu-isu komunikasi secara terencana dan proaktif.[11]

2. Polresta Bukittinggi

Kepolisian Resor Kota (Polresta) Bukittinggi merupakan unit kepolisian yang ditugaskan untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat di

[11] Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). Effective *Public Relations* (Eighth Edition). Prentice Hall.

wilayah Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Mengingat status Bukittinggi sebagai destinasi wisata yang ramai pengunjung, keberadaan Polresta ini menjadi sangat krusial dalam menjaga kondusivitas daerah serta memberikan rasa aman kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk wisatawan.

3. Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik merupakan evaluasi positif yang diberikan oleh masyarakat terhadap suatu entitas, baik itu lembaga, organisasi, maupun individu. Evaluasi ini terbentuk dari serangkaian interaksi dan pengalaman masyarakat yang secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan entitas tersebut, serta persepsi mereka terhadap kinerja, integritas, dan komitmen entitas dalam memenuhi kepentingan publik.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan yang terdiri dari bagian-bagian pokok dalam setiap bab yang saling berhubungan antara lain adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan Pada bab ini berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori Bab ini berisi tentang teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian dan penelitian relevan.

BAB III: Metodologi Penelitian Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Mulai dari jenis penelitian,

lokasi, dan waktu penelitian, informasi penelitian, teknik pengumpulan data teknik analisis data dan triangulasi data.

BAB IV: hasil penelitian bererisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum Humas Polresta Bukittinggi, Strategi Humas Polresta Bukittinggi dalam meningkatkan kepercayaan publik.

BAB V: Penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hubungan Masyarakat (Humas)

1. Defenisi Humas

Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Bahasa inggris biasa disebut dengan *Public Relations* atau hubungan langsung dengan publik. Humas juga adalah salah satu bagian yang tidak terpisahkan oleh kehidupan seharihari. Dalam arti umum Humas adalah salah satu organisasi yang berfungsi melakukan interaksi, hubungan, dan kerja sama dengan masyarakat yang terkait dengan suatu organisasi.

Hubungan Masyarakat adalah disiplin ilmu sosial yang memadukan seni dan pengetahuan dalam menganalisis *tren*, memprediksi dampak, memberikan rekomendasi strategis kepada pihak manajemen, serta merancang dan melaksanakan program komunikasi terintegrasi untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan publik.[12]

Adapun defenisi Humas menurut para ahli terbagi menjadi empat sebagai berikut:

a. Menurut Frank Jefkins, humas merupakan keseluruhan proses komunikasi yang dirancang secara strategis, baik secara internal maupun eksternal, antara suatu organisasi dan berbagai pemangku kepentingan. Tujuan utama

[12] Reviani. 2019. "Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri."

dari komunikasi ini adalah untuk mencapai sasaran tertentu dengan mendasarkan diri pada prinsip saling pengertian.[13]

b. Menurut Moore, humas adalah fungsi manajemen yang bertugas mengevaluasi persepsi publik, mengidentifikasi kebijakan serta prosedur individu atau organisasi yang selaras dengan kepentingan masyarakat, serta mengimplementasikan program strategis guna membangun pemahaman dan penerimaan publik.[14]

c. Menurut Hutapea, Public Relations merupakan fungsi manajemen yang berperan dalam menegakkan dan menjaga keteraturan dalam komunikasi guna membangun pemahaman serta kerja sama antara suatu institusi atau perusahaan dengan publiknya. Selain itu, PR juga berfungsi mendukung manajemen dalam merespons opini publik, sekaligus memastikan bahwa manajemen menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani kepentingan masyarakat.[15]

d. Menurut Roberto Simoes, humas adalah suatu proses interaksi yang bertujuan membentuk opini publik sebagai umpan balik yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.[16]

---

[13] Betty Wahyu Nilla Sari, Humas Pemerintah, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Edisi ke-1, h.1

[14] Frazier Moore, HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2005), Cet.2, h.6.

[15] Kadar Nurjaman, et. al. Komunikasi & Publik Relation, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Cet. 1, h. 117.

[16] Bambang Herimanto, et. al., Public Relations dalam Organisasi, (Yogyakarta: Santusta,2007), h.5.

Keberadaan unit humas pada suatu instansi pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan dan aktifitas instansi tersebut, baik untuk komunikasi internal maupun komunikasi eksternal.[17]

Seorang humas dalam menjalankan komunikasi harus mampu menyampaikan pesan secara efektif agar dapat dipahami oleh pihak lain, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan atau simbiosis mutualisme.[18] Selain itu, humas juga dituntut untuk mampu menyelesaikan berbagai permasalahan, mengingat perannya sebagai bagian dari fungsi manajemen. Dalam konteks ini, humas berperan dalam membangun serta memelihara hubungan yang harmonis melalui komunikasi strategis guna menciptakan pemahaman, penerimaan, dan kerja sama yang baik antara organisasi dan publiknya. Fungsi manajerial humas tercermin dalam berbagai aktivitasnya, mulai dari perencanaan, penyusunan program, pelaksanaan, evaluasi, hingga pengembangan program baru secara berkelanjutan.[19]

Ruang lingkup Humas meliputi hubungan internal dan hubungan eksternal. Masyarakat pada era digital saat ini sudah terbiasa menggunakan

---

[17] Roslan, Rosady, Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005) h.339

[18] Sumarto, R. H., & Desanta, A. (2016). Komunikasi Dalam Kegiatan *Public Relations* Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016. Informasi, 46(1), 63.

[19] Milyane, Tita Melia; Sutiapermana, Aden; Titafielu, J. A. S. (2021). *Public Relations* (Komunikasi Strategis, Digital, dan Bertanggung Jawab). In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 7, Issue 2).

media sosial dalam bentuk pertukaran informasi, kerjasama dan perkenalan dalam bentuk tulisan, visual dan audio visual.[20] Ruang lingkup humas sangat luas dan tidak terbatas, karena peran humas tidak hanya dibutuhkan di lingkungan pemerintahan daerah, seperti kantor Gubernur, Bupati, atau Walikota, serta lembaga sejenis. Bidang kehumasan juga memiliki peran penting dalam institusi militer dan kepolisian. Di Kepolisian Republik Indonesia (Polri), fungsi kehumasan dijalankan oleh Kepala Bidang Humas Polri. Sementara itu, di tingkat kepolisian yang lebih rendah, seperti Kepolisian Resort Kota Besar (Polrestabes), bidang humas dikelola oleh Kepala Bagian Masyarakat (Humas Polrestabes), dan struktur ini terus berlanjut pada tingkatan di bawahnya.[21]

Karakteristik humas dapat dikelopokan menjadi empat macam sebagai berikut

1) Komunikasi dua arah

Komunikasi yang efektif umumnya melibatkan arus timbal balik atau dua arah. Interaksi ini memungkinkan umpan balik langsung dan pencapaian tujuan bersama. Oleh karena itu, komunikasi dua arah sangat penting dalam konteks ini.

---

[20] Setiadi, A. (2015). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. Jurnal Humaniora, 16(2), 1-7.

[21] Alfiani, Dhita Liana. 2022. "Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat." JIMSIPOL 2: 1–13.

2) Sifat yang terencana

Humas sering dianggap sebagai bagian dari manajemen atau fungsi manajemen. Dalam praktiknya, humas menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk memastikan hasil yang terukur dan dapat di pertanggung jawabkan. Proses humas tidak bersifat instan, melainkan melibatkan tahapanfact finding, perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi yang sistematis[22].

3) Berorientasi pada organisasi/lembaga

Meskipun humas dan pemasaran menggunakan komunikasi dua arah, keduanya memiliki fokus yang berbeda. Pemasaran terutama berorientasi pada produk atau jasa (*output*) dengan tujuan meningkatkan penjualan. Sementara itu, humas lebih memusatkan perhatian pada membangun dan menjaga reputasi serta citra positif organisasi secara keseluruhan.

4) Sasaranya adalah publik

Publik terbagi menjadi dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Publik internal mencakup para karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi atau lembaga, dengan kepentingan seperti mendapatkan penghasilan, peluang kenaikan jabatan, serta pencapaian prestasi kerja. Sementara itu, publik eksternal terdiri dari individu atau kelompok yang

[22] Kusumastuti, Firda. 2002. "Dasar-Dasar Humas." In Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 37.

menjadi target, penerima informasi, serta bimbingan dari suatu lembaga, dengan tujuan untuk mencapai hasil tertentu.[23]

2. Peran dan Fungsi Humas

Fungsi humas dapat diartikan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Jika dijalankan secara optimal, efektivitas kinerja humas di mata masyarakat akan meningkat, kepercayaan publik terhadap lembaga akan semakin kuat, serta dapat mengurangi tingkat ketidakpercayaan terhadap lembaga tersebut.[24]

Peran dan fungsi hubungan masyarakat (humas) selalu berkaitan dengan aspek komunikasi dalam berbagai jenis organisasi, baik yang bersifat produktif maupun non-produktif, serta di lingkungan pemerintahan maupun masyarakat luas. Humas berperan sebagai penghubung dalam membangun komunikasi dua arah antara suatu instansi dan publik, dengan tujuan membentuk citra positif yang diinginkan.

Peran dan fungsi *public relations* (humas) selalu berkaitan erat dengan fungsi komunikasi yang diterapkan di berbagai jenis organisasi, baik yang bersifat produktif maupun non-produktif, di lingkungan pemerintahan maupun di tengah masyarakat secara luas. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa public relations berperan dalam membangun komunikasi dua arah yang bersifat timbal

[23] Ibid.

[24] Ari, F X, and Agung Prastowo. 2020. "Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah.

balik antara lembaga dan masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi dalam membentuk citra lembaga yang diinginkan.[25]

Melalui strategi komunikasi yang efektif, humas berkontribusi dalam menciptakan persepsi, kesan, serta keyakinan masyarakat terhadap suatu perusahaan atau institusi. Untuk mencapai citra yang baik, humas berperan dalam membangun, meningkatkan, serta mempertahankan kepercayaan publik terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh instansi tersebut.[26]

Public Relations dianggap berfungsi secara efektif apabila dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan, serta memastikan kepentingan publik tetap terjaga. Secara umum, fungsi utama *Public Relations* meliputi:

a. Menjalin dan mempertahankan komunikasi yang harmonis antara perusahaan dan publiknya.
b. Memberikan pelayanan yang optimal demi kepentingan publik.
c. Menjaga serta menegakkan etika dan integritas perusahaan.[27]

Pada dasarnya hubungan masyarakat (humas) adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifiksi kebijakan dan produser individual

---

[25] Syahputra. (2019). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor. 8(1), 24–29.

[26] 2020 Alfian, ElviLegalitas: Jurnal Hukum, "Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum," *Legalitas: Jurnal Hukum* 12, no. 1 (2020): 27.

[27] Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing*, (Jakarta: Kencana, 2012), Edisi Kedua, Cet.3, h.21.

dan organisasi yang mempunyai kepentingan publik serta merencanakan dan melaksanakan program aksi dalam rangka mendapatkan pemahaman serta penerimaan publik.

3. Strategi Humas

Mengacu pada pola strategi humas, Ahmad S. Adnanputra, sebagaimana dikutip oleh Ruslan, mendefinisikan strategi humas sebagai Alternatif terbaik yang dipilih dan diterapkan untuk mencapai tujuan humas dalam kerangka perencanaan yang telah ditetapkan. Seperti yang kita ketahui, tujuan utama humas adalah membangun dan memperkuat citra positif bagi organisasi, perusahaan, atau produk baik barang maupun jasa di mata para pemangku kepentingan. Sasaran utama dari upaya ini mencakup publik internal (karyawan dan pihak terkait di dalam organisasi) serta publik eksternal (pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat luas).

Sebagaimana diketahui, tujuan utama humas adalah membangun dan memperkuat citra positif yang menguntungkan bagi organisasi, perusahaan, atau produk, baik berupa barang maupun jasa. Strategi ini ditujukan kepada para pemangku kepentingan, yang mencakup publik internal maupun eksternal.

Menurut teori Cutlip, Center, dan Broom, terdapat beberapa langkah strategis yang harus diperhatikan oleh seorang humas dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

a. *Defining the problem*, yaitu tahap di mana humas bertanggung jawab untuk memantau dan mengidentifikasi informasi yang relevan, langkah ini menentukan apa yang terjadi sekarang.
b. *Planning and programming*, yaitu proses di mana humas harus memahami situasi yang terjadi serta menentukan langkah strategis yang tepat untuk menanganinya.
c. *Taking action and communicating*, yakni tahap penentuan pihak yang akan menyampaikan program kepada publik secara efektif untuk mencapai tujuan spesifikasi bagi setiap publik untuk mencapai sasaran proram.
d. *Evaluating the program,* yaitu proses evaluasi terhadap hasil program yang telah dijalankan, termasuk identifikasi kesalahan serta pencarian solusi guna memastikan pelaksanaan program berikutnya berjalan lebih optimal.[28]

Model empat langkah yang dikembangkan oleh Cutlip, Center, dan Broom menawarkan kerangka strategis yang komprehensif dalam praktik kehumasan. Melalui tahapan perumusan masalah (Defining the Problem), perencanaan dan pemrograman (Planning and Programming), pelaksanaan komunikasi (Taking Action and Communicating), serta evaluasi program (Evaluating the Program), model ini membentuk suatu proses yang

[28] Rahmadani, F., & Andrini, S. (2021). Strategi *Public Relations* Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Pameran Indonesia International Motor Show (Iims). Jurnal Audience, 4(01), 38–59.

berkesinambungan dan terstruktur dalam mengelola komunikasi organisasi dengan publik.

Model ini menegaskan bahwa riset mendalam merupakan fondasi dalam pengambilan keputusan komunikasi, disusul dengan penyusunan strategi yang terarah, pelaksanaan program yang efisien, dan evaluasi hasil untuk menilai efektivitas serta menyempurnakan langkah berikutnya. Pendekatan ini sangat relevan diterapkan oleh lembaga publik, termasuk institusi kepolisian, dalam upayanya membangun dan mempertahankan tingkat kepercayaan masyarakat serta citra positif lembaga.

Secara keseluruhan, model ini menekankan bahwa efektivitas strategi kehumasan tidak semata-mata ditentukan oleh keterampilan dalam menyampaikan pesan, melainkan juga oleh kemampuan dalam memahami konteks permasalahan, merumuskan strategi secara tepat, mengambil tindakan secara proaktif, serta melaksanakan evaluasi secara sistematis dan objektif. Melalui penerapan model ini, fungsi humas dapat dijalankan secara strategis sebagai bagian integral dari manajemen organisasi[29].

Dengan menerapkan keempat tahapan tersebut secara konsisten, organisasi mampu mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi publik secara akurat, menyusun komunikasi yang tepat sasaran, serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, model ini tidak hanya mendorong

[29] Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). Cutlip and Center's Effective Public Relations (11th ed.). Pearson Education. Bab 11–14, Halaman 262–359.

peningkatan efektivitas komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan strategis antara organisasi dan masyarakat secara berkelanjutan.

Terdapat beberapa strategi Strategi Humas dalam mencapai tujuanya sebagai berikut:

1) Strategi Manajemen Humas

Manajemen strategi sering kali diartikan sebagai perencanaan jangka panjang suatu lembaga atau perusahaan. Dalam perencanaan ini, ditetapkan garis besar langkah-langkah strategis yang akan dijalankan dalam periode tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[30]

Manajemen strategi merupakan perencanaan jangka panjang yang didasarkan pada fakta serta berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan suatu lembaga. Dalam konteks kehumasan, strategi ini berperan dalam memanfaatkan peluang yang tersedia, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan membangun persepsi dan citra positif. Hal ini mencakup penilaian individu maupun opini publik yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi lembaga, organisasi, perusahaan, serta produk-produk yang diwakilinya, terutama dalam menghadapi berbagai risiko dan tantangan di masa depan.

[30] Reviani. 2019. "Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri."

2) Strategi Operasional Humas

Humas dituntut untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam mendorong tanggung jawab serta meningkatkan partisipasi lembaga, organisasi, dan masyarakat sebagai audiens atau sasaran dalam mewujudkan tujuan bersama.

Agar fungsi ini dapat berjalan dengan efektif, diperlukan penerapan berbagai pendekatan dan strategi kehumasan yang tepat.

a) Strategi Operasional

Pelaksanaan program humas dilakukan dengan pendekatan berbasis kondisi sosial budaya serta nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Opini publik dan aspirasi masyarakat tercermin dalam berbagai pemberitaan serta media massa. Oleh karena itu, humas harus memiliki kepekaan dan keterampilan dalam mendengarkan, tidak hanya sebatas menampung aspirasi publik, tetapi juga memahami aspek etika, moral, serta nilai-nilai sosial yang dianut oleh masyarakat.

b) Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Humas berperan dalam membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan menyampaikan informasi mengenai lembaga atau organisasinya kepada khalayak. Proses ini dilakukan melalui pendekatan edukatif yang bersifat informatif, memberikan pemahaman, serta menggunakan metode persuasif. Tujuan akhirnya adalah

membangun sikap saling memahami, menghargai, dan menumbuhkan toleransi dalam interaksi antara lembaga dan publiknya.

c) Pendekatan Tanggung Jawab dan Sosial Humas

Tanggung jawab sosial menekankan bahwa tujuan dan sasaran yang ingin dicapai tidak hanya berorientasi pada kepentingan satu pihak saja, tetapi bertujuan untuk menciptakan manfaat bersama antara lembaga dan publik yang menjadi sasarannya.

d) Pendekatan Kerja Sama

Pendekatan ini bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara organisasi atau lembaga dengan berbagai pihak, baik secara internal (*internal relations*) maupun eksternal (*external relations*). Melalui kolaborasi yang efektif, humas berperan dalam membentuk opini publik serta mendorong perubahan sikap yang positif, sehingga tercipta pemahaman bersama (*mutual understanding*) yang saling menguntungkan.

e) Pendekatan Koordinatif dan Introgatif

Humas memiliki peran yang lebih luas dalam mendukung pelaksanaan program pembangunan nasional serta memperkuat ketahanan nasional di berbagai bidang, termasuk politik, ekonomi, dan sosial budaya.

Dalam menjalankan fungsinya, humas terlibat dalam berbagai kegiatan di lapangan, seperti:

a) Menyampaikan informasi (*to inform*)

b) Memberikan penjelasan (*to explain*)

c) Mengajukan saran (*to suggest*)

d) Melakukan upaya persuasi (*to persuade*)

B. Kepercayaan publik

1. Definisi Kepercayaan Publik

Secara umum, kepercayaan publik dapat diartikan sebagai sikap abstrak yang mencerminkan adanya hubungan saling memahami dan mempercayai antara satu pihak dengan pihak lainnya. Menurut Haning dkk, kepercayaan publik merujuk pada kesediaan dan keyakinan seluruh anggota masyarakat atau kelompok dalam mempercayai kewenangan serta otoritas yang dimiliki pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya.

Menurut Bouckaert dan Van de Walle (2003), sebagaimana dikutip oleh Mohamad Thahir dan rekan-rekannya, kepercayaan publik merupakan persepsi individu atau kelompok masyarakat terhadap institusi pemerintah dalam hal kinerja pelayanan publik yang selaras dengan preferensi serta kebutuhan mereka[31]. Kepercayaan *(trust)* menjadi elemen krusial dalam

[31] Thahir Haning, Mohamad dkk. 2020. Public Trust dalam Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, dan Strategi. Makassar: UPT Unhas Press.

sistem pemerintahan, karena mampu mendorong masyarakat untuk berperilaku berdasarkan kejujuran, integritas, prinsip meritokrasi, serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi. Selain itu, kepercayaan juga berkontribusi terhadap efektivitas penegakan hukum dan memperkuat ideologi pelayanan publik yang profesional serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.[32]

Kepercayaan *(trust)* merupakan elemen fundamental dalam menjaga hubungan antarindividu dan memainkan peran krusial dalam interaksi sosial. Kepercayaan berkembang ketika terdapat hubungan yang bersifat asosiasif, di mana saling percaya akan menciptakan keterikatan yang harmonis, terjaga, serta memberikan dampak positif. Kepercayaan publik terbentuk melalui proses reliabilitas (keandalan), yang berfungsi sebagai bukti dan pemenuhan terhadap ekspektasi individu maupun kelompok.

Kepercayaan sosial (*social trust*) merujuk pada keyakinan masyarakat terhadap sesama anggota komunitas. Dwiyanto (2011:360) dalam bukunya Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi menjelaskan bahwa kepercayaan sosial tercermin ketika individu merasa yakin bahwa tetangganya adalah orang yang dapat dipercaya dan akan turut menjaga keamanan harta bendanya saat ia tidak berada di rumah. Dengan adanya kepercayaan sosial, seseorang dapat merasa aman, tenteram, dan

[32] Ibid.

nyaman meskipun meninggalkan rumah dan barang berharganya untuk waktu yang lama.[33]

Mahendra dan Indriyani dalam jurnalnya berjudul "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mintra Perkarasa Utomo", Vol. 7 No. 1, menyatakan bahwa kepercayaan memegang peran krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepercayaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kerja sama, di mana integritas individu atau kelompok yang didasarkan pada rasa saling percaya memiliki peran penting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan. Hal ini sangat relevan karena kepercayaan berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Strategi dalam mempertahankan kepercayaan publik menjadi indikator utama dalam membangun tim yang solid, karena hal ini memunculkan harapan positif bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan bersama.

2. Dimensi Kepercayaan Publik

Dimensi kepercayaan publik dikemukakan oleh para sarjana sosiologi yang memandangnya sebagai konsep yang bersifat multidimensional. Konsep multidimensional ini mencakup beberapa aspek utama, yakni dimensi kognitif, dimensi afektif, dan dimensi perilaku.[34] Ada tiga dimensi sebagai berikut:

---

[33] Dwiyanto, A. (2011) Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

[34] Agus Dwiyanto. (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Yogjakarta. Gadjah MadaUniversity Press

a. Dimensi Kognitif

Dimensi ini mengacu pada kecenderungan warga untuk menempatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah ketika mereka diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses pengambilan kebijakan. Tingginya intensitas interaksi antara warga dan pemerintah berkontribusi pada terbentuknya *cognitive knowledge* yang positif. Interaksi yang efektif ini dapat terwujud apabila pemerintah dan pejabatnya bersikap transparan, menyediakan akses informasi yang mudah, serta memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan[35].

b. Dimensi Afektif

Dimensi ini menggambarkan kepercayaan publik melalui hubungan emosional antara warga dengan pemerintah serta para pejabatnya. Kepercayaan ini terbangun ketika terdapat interaksi dan partisipasi aktif antara kedua belah pihak. Semakin intensif hubungan yang terjalin, semakin kuat pula *emotional attachment* masyarakat terhadap pemerintah dan kebijakan yang diterapkan. Hubungan ini akan semakin kokoh apabila warga dan pemangku kepentingan secara konsisten dilibatkan dalam proses pengambilan kebijakan. Dengan demikian, keterlibatan tersebut tidak hanya memperkuat aspek kognitif tetapi juga memperdalam dimensi afektif dalam kepercayaan publik.

[35] Ibid.

c. Dimensi Perilaku

Dimensi ini menggambarkan kepercayaan publik berdasarkan evaluasi masyarakat terhadap tindakan dan kinerja pemerintah serta para pejabatnya. Penilaian ini mencakup tiga aspek utama, yaitu:

1) Tingkat kepedulian pemerintah dan pejabat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
2) Kemampuan pemerintah dan pejabat dalam mengelola kepentingan publik secara efektif.
3) Komitmen pemerintah dan pejabat dalam menepati janji serta menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Hubungan Kepercayaan Publik dengan Citra

Kepercayaan publik dan citra institusi merupakan dua elemen esensial dalam menjalin hubungan yang efektif antara lembaga publik dan masyarakat. Kepercayaan publik terbentuk ketika masyarakat meyakini bahwa suatu institusi memiliki integritas, konsistensi, dan kompetensi dalam menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya. Kepercayaan ini menjadi dasar emosional dan rasional yang membentuk cara pandang masyarakat terhadap kinerja lembaga.[36]

[36] Kim, S. (2005). "*The Role of Trust in the Modern Public Relations Model." Journal of Public Relations Research,* 17(4), 395–423.

Hubungan antara kepercayaan dan citra bersifat saling berkaitan dan memengaruhi ketika tingkat kepercayaan publik terhadap institusi tinggi, maka citra yang terbentuk pun cenderung positif. Sebaliknya, penurunan kepercayaan publik dapat berdampak buruk terhadap persepsi masyarakat, meskipun institusi terus melakukan berbagai upaya pencitraan melalui media atau strategi komunikasi lainnya[37].

Dalam konteks lembaga publik seperti kepolisian, kepercayaan masyarakat menjadi landasan awal dalam pembentukan citra institusi. Citra *(image)* merupakan representasi mental yang terbentuk dari akumulasi persepsi publik terhadap tindakan, pola komunikasi, serta kinerja institusi dalam kurun waktu tertentu. Ketika masyarakat menilai bahwa institusi tersebut memiliki keandalan, konsistensi, dan integritas dalam menjalankan fungsinya, maka persepsi positif terhadap institusi akan mulai terbentuk secara alami.

Citra tidak semata-mata berkaitan dengan aspek visual seperti simbol, logo, atau strategi komunikasi yang bersifat promosi, melainkan menyangkut bagaimana masyarakat menginterpretasikan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan institusi. Oleh karena itu, kepercayaan publik menjadi pondasi esensial dalam membangun citra institusi yang kokoh dan bernilai positif. Kepercayaan melahirkan rasa aman, sikap

[37] Ibid.

penerimaan, serta dukungan publik, sementara citra merupakan hasil reflektif dari penilaian masyarakat terhadap keberhasilan institusi dalam memenuhi harapan dan tanggung jawabnya.

Dalam praktik hubungan masyarakat, keberhasilan membangun kepercayaan sangat ditentukan oleh kemampuan institusi dalam menerapkan komunikasi yang terbuka, partisipatif, dan responsif. Komunikasi yang dijalankan secara dua arah memungkinkan terciptanya dialog yang konstruktif antara lembaga dan publik. Seiring meningkatnya kepercayaan masyarakat, citra institusi pun akan menguat secara positif dan melekat dalam persepsi kolektif publik.

Citra merupakan konsep yang tidak dapat dilihat secara langsung, namun dampaknya dapat dirasakan oleh banyak pihak. Citra, yang juga dikenal sebagai image, merujuk pada persepsi atau pandangan publik terhadap suatu organisasi, lembaga, atau institusi.[38] Citra suatu lembaga atau instansi dapat terbentuk secara positif maupun negatif, tergantung pada bagaimana lembaga tersebut membangun dan mengarahkan opini publik. Jika citra yang terbentuk positif, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut akan meningkat. Salah satu cara efektif untuk membangun citra yang baik adalah dengan

[38] Herlikano, R. O. S., & Lestari, M. T. (2020). Strategi Komunikasi Krisis Hubungan Masyarakat PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta dalam Mengatasi Krisis Pemberitaan pada Media Selama Proses Pembangunan Bandara Internasional di Kulon Progo. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 7694–7702.

memberikan pelayanan yang optimal kepada publik, sehingga kepercayaan masyarakat tumbuh dan reputasi lembaga semakin baik. Menjaga reputasi sangatlah penting, karena lembaga dengan reputasi buruk akan kesulitan memperoleh kepercayaan publik. Dalam dunia bisnis, misalnya, perusahaan dengan reputasi negatif cenderung sulit bertahan dalam jangka panjang.[39]

Menurut Kotler, citra dapat diartikan sebagai kumpulan kepercayaan, gagasan, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek tertentu, baik itu organisasi, individu, produk, maupun hal lainnya. Citra ini berperan penting dalam membentuk sikap dan perilaku seseorang terhadap objek tersebut, karena persepsi yang terbentuk akan sangat mempengaruhi cara individu menilai dan berinteraksi dengannya.[40]

Menurut Soemirat dan Ardianto, secara umum citra didefinisikan sebagai kesan yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pemahaman individu terhadap fakta dan realitas yang ada. Citra menjadi tujuan utama sekaligus cerminan reputasi dan pencapaian yang ingin diraih dalam bidang kehumasan.[41] Konsep citra itu sendiri bersifat

---

[39] Ismaulidina, I., Hasibuan, E. J., & Hidayat, T. W. H. W. (2020). Strategi Komunikasi *Public Relation* Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 2(1), 12–17

[40] Indahingwati, Asmara. 2019. "Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia". CV. Jakad Media Publishing.

[41] Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro. (2015). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya.

abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, namun keberadaannya dapat dirasakan melalui penilaian, baik positif maupun negatif, yang ditunjukkan melalui penerimaan dan respons publik, baik dari khalayak sasaran maupun masyarakat luas secara umum[42].

Berdasarkan definisi tersebut, citra dapat diartikan sebagai persepsi atau kesan yang terbentuk dalam diri seseorang terhadap sesuatu, yang muncul dari akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. Saat ini, banyak lembaga maupun organisasi yang menyadari pentingnya memberikan perhatian khusus dalam membangun citra positif yang menguntungkan bagi institusi, termasuk lembaga pemerintah. Hal yang sama berlaku bagi citra POLRI, yang terbangun melalui kualitas layanan yang diberikan, tingkat kepercayaan yang diperoleh dari masyarakat, serta adanya *goodwill* atau itikad baik yang ditunjukkan oleh institusi tersebut.

Citra menjadi salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh sebuah lembaga, di mana citra positif lembaga (*corporate image*) di mata publik akan memberikan manfaat yang signifikan. Menurut Rosady Ruslan, citra sendiri bersifat abstrak (*intangible*), namun keberadaannya dapat dirasakan melalui penilaian yang diberikan oleh publik, seperti bentuk penghormatan dan penghargaan, baik terhadap lembaga sebagai

[42] Ibid.

entitas maupun terhadap individu-individu di dalamnya. Citra positif ini juga tercermin dari kepercayaan publik terhadap kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Citra merupakan tujuan utama sekaligus representasi dari reputasi dan pencapaian yang ingin diraih dalam dunia *public relations*. Secara konseptual, citra bersifat abstrak dan tidak dapat diukur secara kuantitatif, namun dampaknya dapat dirasakan melalui hasil penelitian atau respons publik, yang menunjukkan apakah citra tersebut positif atau negatif.

4. **Proses Terbentunya Citra**

Citra tidak muncul secara otomatis, melainkan dibentuk melalui upaya strategis. Image atau citra suatu lembaga tercipta dari usaha dalam membangun hubungan serta membentuk persepsi positif di mata publik. Dengan citra yang baik, suatu lembaga lebih mudah memengaruhi opini serta persepsi masyarakat secara positif. Selain itu, citra yang positif juga mendukung kelancaran komunikasi antara lembaga dan publiknya[43].

Citra sendiri terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi yang diterima oleh individu, di mana citra merupakan kesan yang terbentuk melalui pemahaman dan persepsi seseorang terhadap fakta dan realitas yang ada. Dengan kata lain, citra mencerminkan kesan yang

[43] Supada, W. (2020). Peran Public Relations Dalam Membangun Pencitraan Positif Organisasi. Abilities, 92–100.

dimiliki oleh publik berdasarkan pesan-pesan yang mereka terima. Dalam hal ini, media berperan penting sebagai saluran atau perantara yang menentukan sejauh mana pesan tersebut berhasil disampaikan dan dipahami oleh khalayak. Media sendiri diartikan sebagai sarana penghubung yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada komunikan.[44]

komponen citra Terbagi menjadi empat macam sebagai berikut:

a. Persepsi merujuk pada hasil pengamatan terhadap elemen-elemen lingkungan yang dihubungkan dengan proses pemaknaan. Kemampuan individu dalam mempersepsi berperan penting dalam melanjutkan proses pembentukan citra.
b. Kognisi merupakan keyakinan individu terhadap suatu stimulus, yang muncul ketika individu telah memahami dan menginterpretasi rangsangan tersebut.
c. Motif adalah kondisi internal dalam diri seseorang yang mendorong individu untuk melakukan tindakan tertentu demi mencapai tujuan yang diinginkan.
d. Sikap adalah kecenderungan individu untuk bertindak, mempersepsi, berpikir, dan merasakan dalam merespons objek, ide, situasi, atau nilai

[44] Romadhan, M. I. (2020). Membangun Citra Budaya Masyarakat Sumenep Melalui Festival Musik Tong-Tong | Romadhan | Metacommunication; Journal of Communication Studies. Metacommunication: Journal of Communication Studies, 5(1).

tertentu. Sikap bukanlah perilaku langsung, melainkan kecenderungan yang mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku dalam situasi tertentu.

Penilaian publik dapat mencerminkan rasa hormat, kesan yang positif, serta pandangan yang menguntungkan terhadap perusahaan, organisasi, atau produk dan layanan yang diwakili oleh tim public relations. Citra biasanya berakar pada nilai-nilai kepercayaan yang secara nyata diberikan oleh individu, kemudian berkembang menjadi persepsi kolektif. Proses ini, baik berlangsung cepat maupun bertahap, pada akhirnya membentuk opini publik yang lebih luas dan bersifat abstrak inilah yang disebut sebagai citra (*image*).

Selain itu, terdapat hubungan erat antara komunikasi dan transparansi yang diterapkan oleh suatu lembaga dalam membangun citra positif di mata masyarakat atau publik. Berikut adalah beberapa faktor yang membentuk citra sebuah organisasi:

1) Identitas Fisik

Identitas fisik mencakup elemen yang dapat dikenali secara langsung oleh panca indera. Sebuah organisasi, lembaga, atau instansi dapat diidentifikasi melalui aspek visual, audio, serta media komunikasi yang digunakan. Identitas visual dapat berupa logo, aspek audio dapat terlihat dari jingle yang

mencerminkan karakter organisasi, sedangkan media komunikasi mencakup brosur, iklan, dan company profile.

2) Identitas Nonfisik

Identitas nonfisik tidak tampak secara langsung, tetapi dapat dikenali melalui nilai-nilai serta makna yang terkandung dalam suatu organisasi.

3) Kualitas Produk, Mutu, dan Pelayanan

Sebuah organisasi harus memberikan pelayanan optimal kepada publik, karena kualitas layanan yang baik akan berdampak langsung pada hasil dan mutu organisasi secara keseluruhan

4) Kegiatan dan Pola Interaksi

Membangun komunikasi yang efektif dengan publik merupakan aspek penting dalam membentuk citra positif suatu organisasi. Jika komunikasi yang dijalin menghasilkan respon atau umpan balik yang konstruktif serta membangun tanggung jawab bersama, maka citra organisasi akan semakin kuat dan positif.[45]

[45] Andhikasari, R., & Muntazah, A. (2019). Pengaruh Pembentukan Citra PDAM Terhadap Opini Masyarakat Tulungagung. Akrab Juara, 4(5), 63–72.

Citra terbentuk berdasarkan pemahaman terhadap suatu fakta yang terjadi. Proses pembentukan citra sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor yang muncul seiring dengan terjadinya suatu peristiwa atau fakta. Individu yang memiliki citra tertentu cenderung menunjukkan sikap tertentu terhadap suatu objek, di mana persepsi mereka terhadap objek tersebut turut memengaruhi perilakunya, baik ke arah positif maupun negatif. Perilaku positif berkontribusi pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu institusi atau lembaga. Oleh sebab itu, pembentukan citra positif menjadi aspek yang sangat penting bagi setiap institusi atau lembaga, termasuk Divisi Humas Markas Besar Polri.

Citra merujuk pada gambaran atau pandangan yang dimiliki publik mengenai persepsi suatu lembaga atau organisasi. Citra ini mencakup aspek-aspek seperti cara kerja, kualitas pelayanan, dan perilaku individu-individu yang terlibat dalam lembaga atau organisasi tersebut. Dalam suatu lembaga atau organisasi, citra memiliki peran yang sangat penting karena akan membentuk kesan yang diterima oleh publik.[46]

[46] Indahingwati, Asmara. 2019. "Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia". CV. Jakad Media Publishing.

Sejumlah penelitian terkait citra suatu instansi atau lembaga menunjukkan bahwa citra dapat diukur dan mengalami perubahan, meskipun proses perubahan tersebut tidak dapat berlangsung secara instan atau cepat. Citra terbentuk dari informasi yang diterima oleh individu maupun kelompok. Ketika citra negatif muncul, hal tersebut mengindikasikan bahwa informasi yang diterima didominasi oleh hal-hal yang bersifat negatif.

Permasalahan terkait citra merupakan isu yang bersifat nyata, sehingga penanganannya pun memerlukan tindakan konkret. Ketidaksesuaian antara kinerja nyata dengan citra yang ingin disampaikan akan berujung pada dominasi realitas, karena citra yang positif tidak dapat dibangun melalui manipulasi atau kebohongan. Untuk membentuk citra positif, sebuah instansi atau lembaga harus mampu menjaga konsistensi yang baik antara kualitas kinerja dan pesan yang disampaikan. Pada akhirnya, citra positif akan terwujud ketika masyarakat atau pengguna layanan merasakan pengalaman positif secara langsung, yang kemudian diperkuat melalui berbagai saluran komunikasi yang menyampaikan realitas tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan penegakan hukum di bidang lalu lintas, Polresta Bukittinggi terus berkomitmen untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku serta mengedepankan pendekatan humanis dalam

berinteraksi dengan masyarakat. Meskipun masih terdapat berbagai masukan dari publik terkait pelaksanaan di lapangan, institusi ini secara aktif melakukan evaluasi dan perbaikan guna memastikan setiap tindakan yang diambil mencerminkan profesionalisme serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Dalam rangka meningkatkan motivasi kerja anggota dalam menjalankan tugas sehari-hari serta mewujudkan Polri yang Presisi, pada hari Senin, 6 September 2021, Polres Bukittinggi menggelar upacara pemberian penghargaan kepada personel Polres Bukittinggi serta jajaran Polsek di halaman Polres Bukittinggi.

Kapolres Bukittinggi, AKBP Dody Prawiranegara, S.H., S.I.K., M.H., dalam amanatnya pada upacara pemberian penghargaan, menyampaikan bahwa penghargaan ini diberikan kepada personel Polres Bukittinggi dan jajaran yang telah menunjukkan prestasi, berdasarkan hasil penilaian Wanjak yang dipimpin oleh Wakapolres. Penghargaan ini mencakup pencapaian di bidang operasional maupun pembinaan, sebagai bentuk apresiasi dari institusi dan pimpinan terhadap dedikasi personel. Oleh karena itu, Kapolres Dody mengajak serta memotivasi seluruh personel Polres dan jajaran untuk melaksanakan tugas dengan penuh semangat, memiliki kemauan, kemampuan, serta tekad untuk terus maju. Beliau juga menekankan pentingnya bekerja dengan komitmen, konsistensi,

konsekuensi, serta kesinambungan, dengan prinsip melaksanakan tugas tanpa ragu dan bertindak tanpa menunda.

Kategori Penilaian Kinerja dan Penghargaan Polres Bukittinggi sebagai berikut:

Polres Bukittinggi memberikan penghargaan kepada unit dan personel yang telah menunjukkan kinerja terbaik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta kontribusi dalam membentuk citra positif dan keberhasilan dalam pengungkapan kasus tindak pidana.

Dalam kategori Pelayanan Terbaik, unit yang memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan hasil memuaskan adalah:

a) Pelayanan SPKT Polres Bukittinggi dengan nilai IKM 98.
b) Pelayanan SKCK Sat Intelkam Polres Bukittinggi dengan nilai IKM 98.
c) Pelayanan Sat Pas SIM Sat Lantas Polres Bukittinggi dengan nilai IKM 99.

Untuk kategori Kontribusi dalam Membangun Citra Positif Polres Bukittinggi melalui media cetak, media online, dan media

elektronik, penghargaan diberikan kepada Subbag Humas Bag Ops Polres Bukittinggi.[47]

Sementara itu, dalam kategori Keberhasilan Pengungkapan Kasus Tindak Pidana khususnya dalam kasus pencurian dengan pemberatan (Curat) berupa pembobolan mesin ATM BNI Bukittinggi, sebagaimana tertuang dalam Laporan Polisi Nomor: LP/B/184/VII/2021/SPKT/Polres Bukittinggi/Polda Sumbar penghargaan diberikan kepada tim yang terlibat, yakni:

a) Kompol Sukur Hendri Saputra, S.I.K. – Wakapolres Bukittinggi.
b) AKP Allan Budi Kusumah Katinusa, S.I.K. – Kasat Reskrim Polres Bukittinggi.
c) Aiptu Khairul Basri – Ps. Pa Siaga 3 Bag Ops Polres Bukittinggi.
d) Aiptu Zulfan Yusuf – Ps. Kaurmintu Sat Reskrim Polres Bukittinggi.
e) Aipda Edriadi – Ba Unit Reskrim Polsek Kota Bukittinggi.
f) Aipda Dodi Hariandi – Ba Unit Reskrim Polsek Kota Bukittinggi.
g) Aipda Prio Satoto – Ba Unit Reskrim Polsek Kota Bukittinggi.
h) Bripka Ilham – Ba Unit Opsnal Sat Reskrim Polres Bukittinggi.

[47] HumasResBkt-2, Kapolres Bukitinggi Memberikan Penghargaan Kepada Personel Yang Berprestasi, https://www.humaspolresbukittinggi.com/2021/09/kapolres-bukittinggi-memberikan.html. Diakses pada 12 Maret 2025

i) Brigadir Eki Wahyuni – Ba Unit Opsnal Sat Reskrim Polres Bukittinggi.

j) Brigadir Tommy Nofrimansyah – Ba Unit Regident Sat Lantas Polres Bukittinggi.

k) Briptu Februri Ramadika Wednesday, S.H., M.M. – Ba Si Propam Polres Bukittinggi.

Penghargaan ini merupakan bentuk apresiasi atas dedikasi dan kinerja para personel yang telah berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan publik, memperkuat citra kepolisian, serta menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah hukum Polres Bukittinggi.

Penghargaan atas Dedikasi dan Kinerja Terbaik di Lingkungan Polres Bukittinggi Sebagai bentuk apresiasi atas dedikasi dalam melaksanakan koordinasi dengan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bukittinggi dan IAIN Bukittinggi terkait survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Polres Bukittinggi, penghargaan diberikan kepada Brigadir Reyce, selaku Bamin Bag Ren Polres Bukittinggi.

Dalam kategori Kinerja Terbaik Bhabinkamtibmas sebagai Duta Protokol Kesehatan Polda Sumbar Periode Agustus 2021, penghargaan diberikan kepada:

a) Terbaik Pertama: Aiptu Jonelri, Bhabinkamtibmas Nagari Sianok IV Suku, Kecamatan IV Koto, Polsek IV Koto, dengan total 2.004 kegiatan.
b) Terbaik Kedua: Aipda Syofyan, Bhabinkamtibmas Nagari Padang Laweh, Kecamatan Sungai Puar, Polsek Banuhampu Sungai Puar, dengan total 1.885 kegiatan.

Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk pengakuan atas profesionalisme, dedikasi, dan kontribusi luar biasa para personel dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian serta menjaga kepatuhan terhadap protokol kesehatan di tengah masyarakat. Citra Polres Bukittinggi terbentuk dari persepsi masyarakat yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik positif maupun negatif. Ketidaksesuaian prosedur dalam pelaksanaan razia oleh oknum tertentu telah menimbulkan kritik dan menunjukkan perlunya transparansi, profesionalisme, serta pendekatan humanis guna mempertahankan kepercayaan publik. Di sisi lain, berbagai upaya positif, seperti peningkatan kualita s layanan, keberhasilan dalam pengungkapan kasus, serta dedikasi dalam menjaga ketertiban dan penerapan protokol kesehatan, turut memperkuat citra institusi kepolisian. Pemberian penghargaan kepada personel berprestasi menjadi bukti komitmen dalam meningkatkan standar kinerja. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjalankan tugas dengan adil,

transparan, dan humanis menjadi faktor utama dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

C. Kepolisian

1. Pengertian Kepolisian

kepolisian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa kepolisian adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga kepolisian dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.[48]

Kepolisian merupakan lembaga yang memiliki peran krusial dalam menjaga keamanan, ketertiban, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menegakkan hukum. Lembaga kepolisian ini hadir di berbagai negara yang memiliki kedaulatan. Polisi, sebagai institusi penegak hukum, beroperasi di seluruh wilayah negara.[49]

Kepolisian merupakan salah satu institusi yang berperan dalam penegakan hukum. Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran dan sikap kritis masyarakat terhadap kinerja lembaga hukum semakin meningkat. Hal ini mencerminkan perhatian publik terhadap bagaimana

---

[48] Kurniawan, R. S. (2023). *Diskresi Kepolisian dalam Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat di Wilayah Hukum Polsek Simokerto Surabaya*. Adminadj, Vol. 4 No. 2, 119-134.

[49] Rinaldi, Wahyu. 2020. 5 SELL Journal "Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo. Univeristas Islan Negeri Sulthan Thaha Saifuddin."

hukum ditegakkan di suatu negara. Peningkatan tingkat pendidikan juga turut mempengaruhi respons masyarakat terhadap lembaga penegak hukum. Tujuan utama dari lembaga ini adalah menciptakan ketertiban dan kedamaian dalam kehidupan bermasyarakat. Keberhasilannya dapat diukur dari sejauh mana tujuan tersebut tercapai. Lembaga penegak hukum yang ideal adalah lembaga yang mampu menyeimbangkan antara nilai-nilai yang dianut dengan peraturan yang berlaku, sehingga tercipta sistem hukum yang adil dan efektif.

Polri merupakan institusi yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri melaksanakan tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia dan dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Struktur organisasi kepolisian disusun secara hierarkis, mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat daerah. Di tingkat pusat, dikenal dengan sebutan Mabes Polri (Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia), sementara di tingkat daerah disebut Polda (Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah).[50]

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia berlandaskan pada supremasi hukum, bukan sekadar kekuasaan. Hukum berfungsi sebagai instrumen perlindungan bagi kepentingan masyarakat.

[50] Ruzaimah, Cut Desi. 2018. “Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi.”

Apabila hukum tidak dijalankan dengan baik, maka penegakan hukum menjadi suatu keharusan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Oleh karena itu, setiap tindakan pemerintah maupun individu harus selalu berlandaskan hukum guna memastikan tegaknya prinsip negara hukum.[51]

Sebagai lembaga penegak hukum, kepolisian memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada publik.[52] Berdasarkan Pasal 37 ayat (1) Undang-Undang Kepolisian Negara, institusi ini berada langsung di bawah Presiden.[53] Oleh karena itu, kepolisian tunduk pada Presiden sebagai pemegang kekuasaan tertinggi. Tugas dan wewenang kepolisian sejatinya merupakan perpanjangan dari kewenangan Presiden, sehingga dalam pelaksanaannya, kepolisian bertanggung jawab langsung kepada Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Sejalan dengan hal tersebut, Soerjono Soekanto menyatakan bahwa hukum dan aparat penegak hukum merupakan bagian penting dalam proses penegakan hukum yang tidak dapat diabaikan. Mengabaikan peran keduanya akan mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan penegakan hukum yang ideal. Penegakan hukum, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat

---

[51] Hartini, S. (2010). Kajian Tentang Kemandirian Lembaga Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Pada Era Reformasi. 1–23.

[52] Anam, C. (2015). Pelaksanaan Peraturan Kapolri No. 8 Tahun 2009 dalam Perspektif Maqasid al-Syari'ah. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam, 18(8), 1–22.

[53] Pangestuti, D. S. (2019). Peran Lembaga Kepolisian dalam Perspektif Fiqh Siyasah. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam, 22(2), 401–423.

(Kamtibmas), serta pemberian pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat merupakan tugas utama kepolisian sebagai profesi yang mulia. Pelaksanaan tugas tersebut harus selalu berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dengan kata lain, seluruh tindakan kepolisian harus dilakukan secara profesional, berpegang teguh pada kode etik yang ketat dan konsisten, agar terhindar dari perilaku yang merusak kepercayaan dan menimbulkan penolakan dari masyarakat[54].

2. Peran dan Fungsi Kepolisian

Peran Polri selaras dengan fungsi kepolisian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian, yaitu:

a. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menyebutkan bahwa fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, serta pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.
b. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah instrumen negara yang berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan

[54] Soerjono Soekanto, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Cet Kelima, Rajawali, Jakarta, 2004, hal., 5.

pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan keamanan dalam negeri yang kondusif.

c. Dalam rangka melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Pasal 13 menetapkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tugas pokok sebagai berikut:
    1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
    2) Menegakkan hukum
    3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.
d. Lebih lanjut, Pasal 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mengatur bahwa dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Polri bertugas: [55]
    1) Melaksanakan kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, serta patroli terhadap aktivitas masyarakat dan pemerintah sesuai dengan kebutuhan.
    2) Menyelenggarakan berbagai kegiatan guna memastikan keamanan, ketertiban, serta kelancaran arus lalu lintas di jalan raya;
    3) Melakukan pembinaan kepada masyarakat untuk mendorong partisipasi aktif, meningkatkan kesadaran hukum, serta

[55] Alfian, ElviLegalitas: Jurnal Hukum, "Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum."

menumbuhkan kepatuhan warga terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

4) Berperan serta dalam pengembangan dan pembinaan hukum nasional;
5) Menjaga ketertiban umum serta memastikan terjaminnya rasa aman di tengah masyarakat;
6) Melaksanakan koordinasi, pengawasan, serta pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, serta berbagai bentuk pengamanan swakarsa;
7) Melakukan kegiatan penyelidikan dan penyidikan terhadap seluruh tindak pidana sesuai dengan ketentuan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Masyarakat dan polisi merupakan dua kegiatan yang tidak bisa di pisahkan. Tanpa masyarakat, tidak akan ada polisi dan tanpa polisi, proses-proses dalam masyarakat tidak akan berjalan dengan lancar dan produktif. Kenyataan tersebut di atas, menurut Barda Nawawi Arief , bahwa Polri dalam menjalankan tugasnya berperan ganda baik sebagai penegak hukum maupun sebagai pekerja sosial (sosial worker) pada aspek sosial dan kemasyarakatan (pelayanan dan pengabdian).

Tugas utama dan fungsi Polri, selain berperan sebagai pelindung masyarakat, juga sebagai penegak hukum. Fungsi tersebut merupakan bagian dari implementasi Pasal 1 ayat (5) UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menyatakan bahwa; Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis yang merupakan salah satu prasyarat tercapainya pembangunan nasional, yang ditandai dengan terjaganya ketertiban, tegaknya hukum, dan terciptanya ketentraman. Hal ini mencakup kemampuan dalam membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat untuk menghadapi, mencegah, dan mengatasi berbagai bentuk pelanggaran hukum dan gangguan lainnya yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat.[56]

Dalam menjalankan tugasnya, kepolisian memiliki dua fungsi utama, yaitu tugas *preventif* dan tugas represif. Tugas *preventif* berfokus pada upaya pembinaan guna memberikan pengayoman, perlindungan, serta pelayanan kepada masyarakat. Bentuk implementasinya dapat berupa penyuluhan, sosialisasi, seminar, patroli, dan pengawalan. Sementara itu, tugas *represif* berkaitan dengan tindakan penyidikan terhadap pelanggaran atau tindak kejahatan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Terdapar beberapa fungsi utama kepolisian yang terbagi menjadi empat macam sebagai berikut:

a) Keberadaan kepolisian didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan rasa aman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.

[56] Alfian, ElviLegalitas: Jurnal Hukum, "Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum."

b) Masyarakat membutuhkan institusi yang berperan dalam menciptakan keamanan dan ketertiban.

c) Kepolisian dibentuk oleh negara dan bertanggung jawab atas pemeliharaan keamanan serta ketertiban masyarakat, sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.

d) Fungsi kepolisian melekat pada institusi ini berdasarkan undang-undang, dengan tujuan utama menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.[57]

D. Penelitian Relavan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Viollian Julio Mali yang berjudul "Praktik Digital Publik Relations Dalam Upaya Meningkatkan cita Positif Kepolisan (Studi Kasus Divisi *Public Relations* Kepolisian Resort Belu Nusa Tenggara Timur) pada tanggal 30 September 2021. Pada penelitian ini mengkaji bagaimana strategi Humas Pores Belu dalam menjaga citra institusi dan menemukan bahwa Humas Polres Belu telah menjalankan peran sesuai dengan strategi yang direncanakan, termasuk publikasi, event, news, keterlibatan, komunitas, negosiasi serta tanggung jawab sosial. Penelitian inimengemunkakan bahwa Humas Polres belu menghadapi kendala dalam membangun citra positif seperti minimnya SDM, dan faktor

[57] Suyono, Y. U. (2014). Hukum Kepolisian Kedudukan Polri Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan UUD 1945 (M. H. Dr. H. Suriansyah, S.H. (ed.); 2nd ed.). Laksbang Grafika.

eksternal. Maka dari itu Polres Belu terus berinovasi agar dapat meningkatkan kualitasnya dalam memberika citra positif pada masyarakat.

2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ema Lusiana yang berjudul "Strategi Humas Polres Karanganyar Dalam Mempertahankan Citra Positif di Bidang Pelayanan Masyarakat" pada tanggal 08 Maret 2023. Pada penelitian ini membahas tentang strategi Media Relations dalam meningkatkan citra positif kepolisian. Strategi yang digunakan Polres Karanganyar adalah dengan melibatkan pihak internal untuk mengarahkan dan mengorganisasian dalam melakukan segala kegiatan. Malasalah yangn didapi oleh Polres Karanganyar adalah terkait dengan kasus Ferdi Sambo dan Tedy Minahasa, dan masyarakat yang bertanya tentang kerja Polres Karanganyar dalam menangani kasus tersebut.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Firma Eta Anggraeni yang berjudul "Strategi Komunikasi Divisi Humas Dalam Mengemblikan Citra Positif Lembaga Kepolisian Polres Magelang Kota (Studi Kasus Ferdi Sambo Pascaputusan Sebagai Tersangka" pada tanggal 04 juni 2024. Pada penelitian ini membahas tentang cita lembaga Kepolisian Magelang kota sebelum adanya kasus Ferdi Sambo aman dan stabil, tetapi setelah adanya kasus Fedi Sambo citra lembaga Kepolisian mengalami penurunan keprcayaan masyarakat pada Kepolisian. Disini Strategi komunikasi divisi Humas dalam mengembalikan citra positif lembaga Kepolisian Polres

Magelang Kota dari dampak kasus Ferdy Sambo dengan cara peningkatan kualitas pelayanan dan melaksanakan giat-giat positif pada masyarakat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Yondri Pratama yang berjudul "Strategi Divisi Hubungan Masyarakat Polisi Resort Purbalingga Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Masyarakat Purbalingga. Pad penelitian ini Divisi Humas menggunakan komunikasi yang bersifat dua arah yang dibuktikan dalam hasil penelitian menjabarkan bahwa divisi PENMAS adalah marketing Humas dan PDIM adalah pengelolaan data, sedangkan divisi PENMAS yaitu menampung aspiras masyarakat sampai ke pengelolaan data, mereka juga menjalin kerja sama dengan berbagai media dan lebih sering memberikan penerangan kepada masyarakat dengan *facr to face* dengan cara melakukan sosialisasi.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Gede Prayoga Apriando berjudul "Strategi Humas Polda Sumsel dalam Upaya Mempertahankan Citra Positif Pasca Demonstrasi Mahasiswa se-Sumatera Selatan pada 24 Desember 2019". Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Humas Polda Sumatera Selatan dalam menjaga citra positif meliputi upaya menangkal informasi hoaks dengan memberikan penanda pada berita yang tidak akurat, serta mempublikasikan informasi positif mengenai kinerja Polda Sumatera Selatan. Selain itu, dilakukan sosialisasi untuk membangun dan

meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian di wilayah tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif yang dikenal dengan istilah *naturalistic inquiry (ingkuiri alamiah)*. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian bersifat deskriptif yng berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang tidak mengadakan angka-angka, karena penelitian ini merupakan penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifatsifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan akumulasi dasar-dasarnya saja

Metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Dalam Instansi Kepolisian. Dengan begitu penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan, dimana peneliti terjun langsung ke lokasi untuk mendapatkan informasi dan menganalisi data strategi humas yang digunakan.

Jadi penelitian ini secara langsung di lapangan *(field research)* yaitu dengan meneliti langsung ke Polresta Bukittinggi yang beralamat di Jl. Sudirman no 23, kelurahan Sapiran,Kec.Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi. Selain itu penelitian ini juga didukung dengan data kepustakaan (library research).

Penelitian ini dilakukan dengan deskriptif analisis yaitu merupakan suatu metode yang digunakan dengan menguraian apa yang sedang terjadi, kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap masalah yang ada sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.

B. Lokasi Penelitian

Mengingat ini merupakan penelitian lapangan, penelitian ini dilakukan di kantor Polresta Bukittinggi yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman no 23 Kelurahan Sapiran Kecamantan Aur Birugo Tigobaleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Telfon (0752)21414, kode Pos 26112.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian ini adalah Polresta Bukittinggi
2. Objek penelitian ini adalah Strategi yang digunakan oleh Humas Polresta Bukittinggi dalam Meningkatka Kepercayaan Publik

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dimana data diperoleh dari staff Humas Polresta Bukittinggi.

Adapun sumber datanya yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari sumber utama atau sumber asli. Pengumpulan data ini dilakukan melalui berbagai metode seperti survei, wawancara, observasi, maupun eksperimen, dan bersifat orisinal. Data primer dinilai memiliki tingkat

validitas dan objektivitas yang lebih tinggi, mengingat peneliti memiliki kendali penuh terhadap proses pengumpulan serta dapat memastikan ketepatan dan keandalan data yang diperoleh.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah tersedia sebelumnya dan dikumpulkan oleh individu atau lembaga lain untuk tujuan yang berbeda dari penelitian yang sedang dilakukan. Data jenis ini umumnya mudah diakses oleh peneliti, meskipun dalam beberapa kasus diperlukan izin khusus untuk memperoleh akses terhadapnya. Data sekunder peneliti berbentuk dokumentasi dari Humas Polresta Bukittinggi.

E. Informan Penelitian

Informan adalah seorang yang memberikan informasi atau data kepada peneliti selama proses penelitian. Informan dapat menjadi sumber utama informasi, memberikan wawasan, pandangan dan pengetahuan tentang topik atau fenomena yang diteliti. Peran informan sangat penting dalam penelitian Kualitatif, dimana pemahaman mendalam tentang perspektif subjek atau kejadian diinginkan. Pada penelitian ini informan yaitu:

1. Informan kunci

Merupakan induvidu atau kelompok yang dianggap memiliki pengetahuan mendalam atau pemahahaman yang khusus tentang topik atau wilayah tertentu yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini informan utama peneliti adalah Kepela Divisi Humas dan Staff Humas.

2. Informan Pendukung

Induvidu atau kelompok yang memberikan dukungan atau persetujuan terhadap penelitian tanpa memberikan wawasan atau pengetahuan khusus tentang topik penelitian.Dalam penelitian ini informan sekunder atau pendukung bersumber dari dokumentasi yang ada di Polresta Bukittinggi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah langkah mendapatkan sumber pengumpulan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung, tujuannya unuk mendapatkan sumber informasi dan data yang mendalam.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dimana seseorang melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian tanpa melakukan wawancara.[58]

Menurut Guba dan Lincoln, observasi pada dasarnya merupakan proses pengumpulan informasi melalui pancaindra seperti penglihatan, pendengaran, dan penciuman yang bertujuan memperoleh data yang

[58] Budi Trianto, Riset Modeling, (Pekanbaru : Adh Dhuha Institute, 2015), h. 24

relevan guna menjawab permasalahan penelitian. Informasi yang diperoleh dari observasi dapat berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, kondisi lingkungan, objek tertentu, hingga ekspresi emosional seseorang. Observasi dilaksanakan untuk memperoleh representasi nyata dari suatu situasi atau peristiwa, sehingga peneliti dapat menyusun jawaban yang akurat terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan.[59] Observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan seperti melihat opini-opini yang berdar di masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara *(inteview)* adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpulan data) kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.[60]

Ada dua jenis wawancara yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur dilakukan terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara (interview guide) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada subjek penelitian. Pedoman tersebut berisi sejumlah daftar pertanyaan yang tersusun sedemikian rupa. Sedangkan wawancara tidak berstruktur dilakukan oleh peneliti

[59] Wenny Ino Ischak, Bun Yamin Badjuka, and Zulfiayu, "Modul Riset Keperawatan" 12 (2019): 99–119.

[60] Irawan Soehartono, Metode Penelitian Sosial, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 67

tanpa menggunakan pedoman wawancara sehingga peneliti lebih bebas dalam mengemukakan pertanyaan-pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara berstruktur karena penulis mempersiapkan pedoman wawancara (interview guide) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan antara penanya dan yang ditanya yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada Kabag Humas Polresta Bukittinggi.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh keadaan lokasi peneliti yang dilakukan dengan cara pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Metode ini melibatkan penelaahan terhadap berbagai jenis materi tertulis, seperti laporan, catatan, surat kabar, dokumen resmi, arsip, serta sumber informasi lainnya. Teknik dokumentasi berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai latar belakang historis, konteks, maupun perkembangan tren yang berkaitan dengan fokus penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Pendekatan ini digunakan dalam penelitian untuk memberikan gambaran secara rinci dan mendalam mengenai suatu fenomena atau kondisi tertentu tanpa melibatkan proses pengukuran atau perhitungan numerik. Fokus utamanya terletak pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat deskriptif. Melalui pendekatan ini, peneliti mampu memahami secara menyeluruh dinamika, konteks, dan kompleksitas fenomena yang diteliti hal-hal yang umumnya sulit ditangkap melalui metode kuantitatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif menurut Milen dan Huberman. Dimulai dari Reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan[61]. Berikut penjelasanya:

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses penyederhanaan data dengan cara mengurangi jumlah informasi dalam suatu kumpulan data tanpa menghilangkan makna atau inti dari informasi tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk mempertahankan substansi utama dari data sambil menurunkan tingkat kompleksitas. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis, meningkatkan efisiensi dalam penyimpanan data, serta mengoptimalkan kinerja algoritma dalam pengolahan dan interpretasi data.

[61] Hardani, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.Hal.160

2. Penyajian Data

Data display" merujuk pada penyajian data atau informasi dalam bentuk visual maupun naratif yang dirancang untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi oleh pengguna. Pemilihan format penyajian yang tepat berperan penting dalam meningkatkan kejelasan, efektivitas, dan akurasi dalam menyampaikan makna dari data yang disajikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam proses analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Verifikasi merupakan proses peninjauan kembali terhadap catatan lapangan melalui telaah ulang dan diskusi antarpihak, dengan tujuan membangun kesepahaman intersubjektif atau upaya yang lebih luas dalam menetapkan suatu temuan berdasarkan data yang ada. Dengan kata lain, verifikasi adalah proses mengidentifikasi makna dari data yang telah dikumpulkan, yang kemudian diuji kebenaran, kecocokan, dan validitasnya dalam konteks penelitian.

H. Teknik Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi merupakan metode verifikasi yang melibatkan

pembandingan data dengan sumber lain di luar data utama, guna menguji kebenaran serta konsistensinya. Dalam proses ini, peneliti menelaah data dari berbagai sumber dan melakukan pengecekan terhadap hasil temuan penelitian.

Secara umum, terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber, yaitu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang menggunakan berbagai sumber informasi untuk memverifikasi dan memperkaya hasil temuan. Dengan mengumpulkan data dari berbagai perspektif, triangulasi sumber berperan dalam meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian.

Triangulasi sumber adalah metode pengumpulan data yang melibatkan berbagai tipe informan atau sumber informasi guna mengonfirmasi temuan serta memastikan ketepatan data yang diperoleh. Tujuan utama dari teknik ini adalah meminimalkan potensi bias dan menjamin bahwa hasil penelitian tidak bertumpu pada satu sumber data tunggal, melainkan didukung oleh berbagai perspektif yang relevan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Polresta Bukittinggi

1. Gambaran Umum Polresta Bukittinggi



Gambar 1.1 Kantor Polresta Bukittinggi

Polresta Bukittinggi adalah kependekan dari Kepolisian Resort Kota Bukittinggi, yang merupakan bagian dari Kepolisian Daerah Sumatera Barat di Indonesia[62]. Polresta ini bertanggung jawab atas tugas-tugas penegakan hukum di wilayah Kota Bukittinggi dan sekitarnya. Polresta Bukittinggi mencakup informasi tentang kegiatan penegakan hukum, keamanan, dan layanan masyarakat di daerah tersebut. Polisi merupakan aparat penegak hukum yang

[62] Humasresbkt-2, Kapolres Bukittinggi Dari Masa ke Masa - Kapolresta Bukittinggi ke Tiga Puluh Satu Sampai Sekarang, https://www.humaspolresbukittinggi.com/2023/01/kapolres-bukittinggi-dari-masa-ke-masa.html. Diakses 17 juni 2025.

mempunyai tugas dan wewenang untuk menjaga ketertiban umum, memelihara keamanan dan mengayomi masyarakat[63].

Kepolisian Resort Kota atau Polresta Kota Bukttinggi adalah salah satu lembaga teknis daerah yang memiliki tanggung jawab membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan kewenangan dibidang kepolisian. Kepolisian adalah perangkat hukum yang bertugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Polresta kota bukittinggi merupakan Polres dengan klasifikasi (tingkat) B, sehingga kepala kepolisian resort yang menjabat sebagai KOMBES, Kepolisian ResortPolresta Bukittinggi beralamat di Jl. Jend. Sudirman, Birugo, Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26122,

Beberapa jenis satuan kerja dan satuan fungsi yang berada dibawah naungan Polresta Kota Bukittinggi antara lain Bagian Operasional, Bagian Sumber Daya Manusia, Bagian Perencanaan, Bagian Logistik, Satuan Binmas, Satuan Intelkam, Satuan Reserse Kriminal, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Tahti, Satuan Samapta, Satuan Lantas, Sie Pengawasan, Sie Humas, Sie Dokkes, Sie Hukum, Sie Keuangan, Sie Propam, Sie TIK. Sedangkan beberapa jenis layanan kepolisian yang tersedia seperti misalnya layanan SPKT, SIM, SKCK, SP2HP, ijin keramaian, dan pengawalan jalan.

[63] Ibid.

Jajaran Polresta Bukittinggi meliputi:

a. Polsek Bukittinggi: Berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Manggis Ganting, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi. Polsek ini menaungi tiga kecamatan di Kota Bukittinggi: Mandiangin Koto Selayan, Aur Birugo Tigo Baleh, dan Guguak Panjang[64].
b. Polsek Banuhampu Sungai Puar: Terletak di Jl. Cingkariang, Cingkariang, Kecamatan Banuhampu, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan Banuhampu dan Kecamatan Sungai Puar.
c. Polsek IV Koto: Berlokasi di Guguak Tabek Sarojo, Kecamatan IV Koto, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan IV Koto dan Kecamatan Malalak.
d. Polsek IV Angkek Canduang: Terletak di Jl. Lasi - Biaro, Biaro Gadang, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan Candung dan Kecamatan Ampek Angkek.
e. Polsek Baso: Berlokasi di Padang Tarok, Kecamatan Baso, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan Baso.
f. Polsek Tilatang Kamang: Terletak di Jl. Syekh Nurdin Pekan Kamis, Koto Tangah, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan Kamang Magek dan Kecamatan Tilatang Kamang.

[64] Humasresbkt-2, Daftar Polsek di Wilayah Hukum Polres Bukittinggi, https://www.humaspolresbukittinggi.com/2022/06/daftar-polsek-di-wilayah-hukum-polres.html. Diakses 17 juni 2025

g. Polsek Palupuh: Berlokasi di Pasia Laweh, Kecamatan Palupuh, Kabupaten Agam. Menaungi Kecamatan Palupuh.

2. Sejarah Polresta Bukittinggi

Kenaikan tipe Polres Bukittinggi menjadi Polres Kota (Polresta) Bukittinggi banyak faktor yang melatar belakanginya, disamping luas wilayah hukum yang meliputi Kota Bukittinggi dan sepuluh kecamatan di wilayah Kabupaten Agam bagian timur, tingginya tingkat kriminalitas juga menjadi faktor, termasuk tingkat keramaian, karena Bukittinggi merupakan pusat kunjungan wisata di Provinsi Sumatera Barat. Kenaikan tipe menjadi Polresta Bukittinggi ini, merupakan yang kedua di wilayah hukum Polda Sumatera Barat setelah Polresta Padang, yang sudah lama beralih status

Kapolresta Bukittinggi Kombes Pol Yessi Kurniati, menyebutkan, Kepolisian Resor Bukittinggi telah resmi menjadi Kepolisian Resor Kota Bukittinggi, dimana pengesahan naik tipe dari D ke C tersebut berdasarkan keputusan Kapolri nomor: KEP/1152/VIII/2022 tertanggal 30 Agustus 2022, yang ditandatangani oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo[65]. "Peningkatan tipe Polres ini merupakan upaya institusi polri dalam memenuhi dinamika dan ekspektasi masyarakat perihal pelayanan kepolisian, dalam rangka mewujudkan polri presisi di tengah masyarakat Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam

[65] ANTARA Sumbar,Polres Bukittinggi Naik Status Menjadi Polresta kedua di Sumbar, https://sumbar.antaranews.com/berita/536809/polres-bukittinggi-naik-status-menjadi-polresta-kedua-di-sumbar. Diakses 19 mei 2025

wilayah timur, juga untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepolisian yang optimal.

Secara kelembagaan, transformasi ini ditandai dengan peningkatan jenjang kepemimpinan dari Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) menjadi Komisaris Besar Polisi (Kombes Pol). Penyesuaian struktural ini juga berlaku bagi sejumlah posisi strategis lainnya, seperti Wakapolres, para Kepala Satuan (Kasat), hingga Kapolsek, yang mengalami peningkatan pangkat serta perluasan tanggung jawab. Seluruh perubahan tersebut merujuk pada ketentuan Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2021 mengenai Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor Kota.

semakin tingginya kasus kriminalitas, menjadi tantangan tersenidir bagi personel polresta bukittinggi, karena hal yang perlu penanganan lebih oleh pihak kepolisian, bagaimana memberikan perlindungan kepada masyarakat, dari segala bentuk ancaman, baik itu tindakan kriminalitas, peredaran narkoba, serta potensi gangguan lain yang mengkhawatirkan masyarakat. "Kota Bukittinggi saat ini kondisinya semakin ramai, apalagi menjadi salah satu pusat kunjungan wisatawan di Provinsi Sumatera Barat, disamping itu kota Jam Gadang ini juga merupakan daerah perlintasan dan pusat perdagangan yang banyak dikunjungi, sehingga ini berpotensi menjadi faktor terjadinya tindakan kriminalitas yang pelakunya berasal dari luar daerah.

3. Visi dan Misi Polresta Bukittinggi

a) Visi :

"Terwujudnya postur Polres Bukittinggi yang PRESISI (*Prediktif - Responsibilitas - Transparansi Berkeadilan*) sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum[66]."

b) Misi :

1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa aman, tentram dalam kehidupan sehari-hari[67].

2) Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat.

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 Polres Bukittinggi.

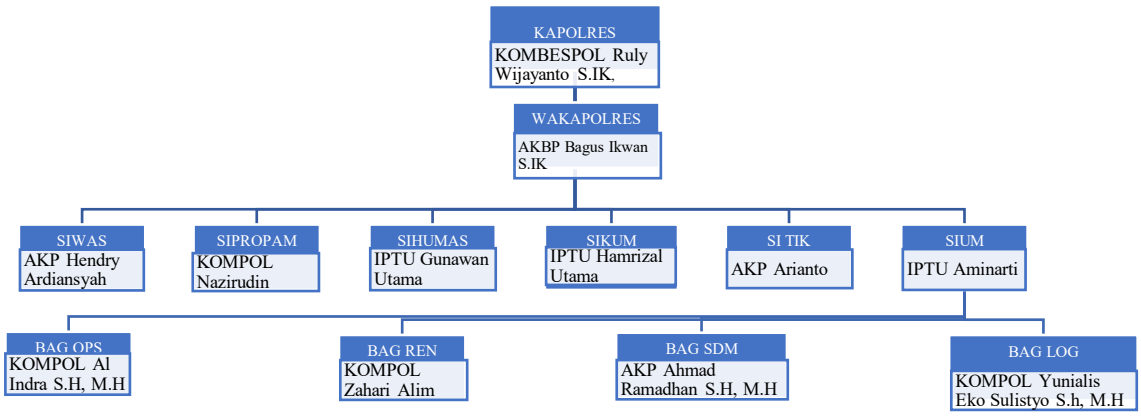
---

[66] Humasresbkt-2, Visi Misi Polres Bukittinggi https://www.humaspolresbukittinggi.com/p/visi-misi.html. Diakses 12 maret 2025

[67] Ibid.

5) Polres Bukittinggi dengan motto Buat Tanpa Tapi Lakukan Tanpa Nanti berkomitmen melayani dengan hati, tukus, ikhlas dan simpatik.

4. Stuktur Polresta Bukittinggi



B. Deskripsi Humas Polresta Bukittinggi

1. Gambaran Umum Humas Polresta Bukittinggi

Humas Polres Bukittinggi telah mengembangkan platform media digital resmi bernama humaspolresbukittinggi.com, yang mulai aktif menyampaikan berbagai informasi terkait kegiatan kepolisian sejak tahun 2019. Portal ini menyajikan konten yang beragam dan informatif, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi publik, sudah sewajarnya Humas Polres Bukittinggi memiliki kanal resmi sendiri dalam mengemas dan mendistribusikan berita institusional, khususnya

seputar aktivitas Polres Bukittinggi, kepada masyarakat di wilayah Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam[68].

Beragam dinamika sosial dan peristiwa penting yang berkaitan dengan masyarakat dan institusi Polri turut diangkat dalam portal ini, seperti pengungkapan kasus kriminal, penanganan pandemi Covid-19, program ketahanan pangan yang dijalankan oleh Satgas Pangan Polri, hingga kegiatan pengamanan dalam berbagai event berskala nasional dan internasional. Selain itu, informasi pelayanan publik di wilayah hukum Polres Bukittinggi juga menjadi bagian penting dalam penyajian kontennya.

Sebagai media resmi milik Polres Bukittinggi, humas polresta bukittinggi.com berperan dalam memberikan edukasi, sosialisasi, dan literasi digital secara berimbang, akurat, serta berbasis fakta. Platform ini diharapkan mampu menjadi sarana komunikasi yang kredibel dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi aktual terkait kegiatan dan layanan kepolisian di wilayah hukum Polres Bukittinggi[69].

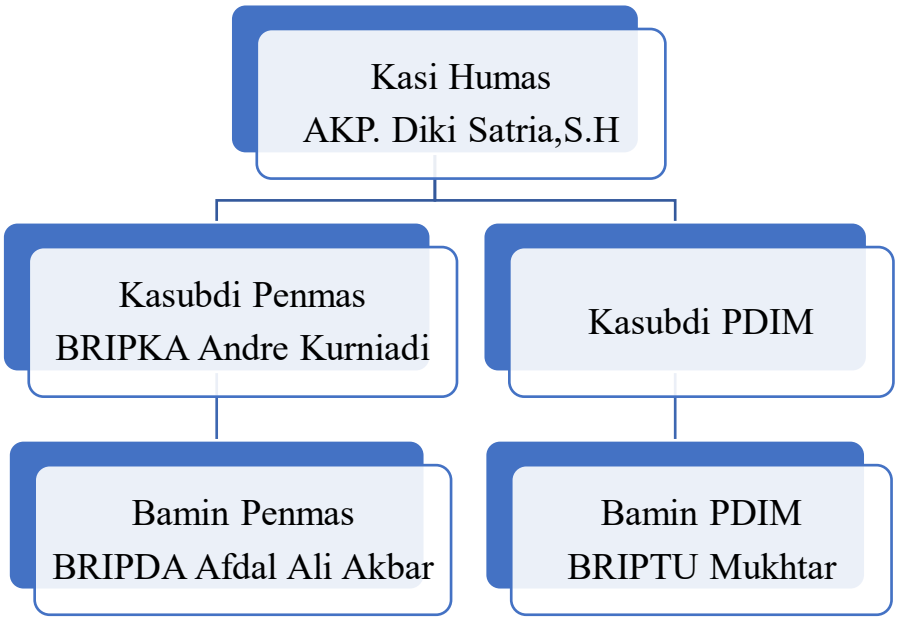
Lebih dari sekadar menyampaikan informasi, humaspolresbukittinggi.com juga diharapkan menjadi rujukan utama bagi media lain dalam menyusun pemberitaan tentang Polri, khususnya di lingkup Polres Bukittinggi. Portal ini membuka ruang kolaborasi dengan media massa maupun pihak eksternal lainnya

[68] HumasResBkt-2, Tentang kami, http://www.humaspolresbukittinggi.com/p/tentang - kami.html. diakses 19 mei 2025

[69] Ibid.

untuk berbagi informasi serta memperkuat pengelolaan konten digital yang bersifat edukatif, solutif, dan informatif.

2. Struktur Humas Polresta Bukittinggi



3. Logo Humas dan Makna Lambang



a. Lingkaran luar berwarna hitam bertuliskan objektif, dipercaya dan partisipasi berwarna putih, merupakan moto Humas Polri[70]. Kemampuan Humas Polri dalam memberikan informasi secara objektif agar dapat membentuk opini dan citra positif terhadap institusi Polri, guna membangun kepercayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

b. Lingkaran dalam berwarna merah putih.

   1) Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia.

   2) Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI[71].

c. Garis tengah berwarna hitam

   1) Melambangkan garis Khatulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia.

   2) Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terletak di antara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.

d. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih.

---

[70] Pid.kepri, Makna Logo Humas Polri Simbol Leterbukaan dan Hubungan Positif dengan Masyarakat, https://pid.kepri.polri.go.id/makna-logo-humas-polri-simbol-keterbukaan-dan-hubungan-positif-dengan-masyarakat. Dakses 12 maret 2025

[71] Ibid.

1) Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila “Pancasila” dan sebagai dasar NKRI.
2) Melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada “Tribrata” secara tulus dan ikhlas.

e. Tameng berwarna hitam, melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.
f. Tulisan Humas Polri berwarna kuning, Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.
g. Obor berwarna putih.
   1) Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat.
   2) Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtibmas, penegakan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.
h. Lidah api berwarna merah, Melambangkan bahwa “Catur Prasetya” dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.
i. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut.
   1) Melambangkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup.

2) Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralisir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.

j. Enam sinar api berwarna kuning.

1) Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik.
2) Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
3) Menyelenggarakan kerja sama dengan media massa dengan menginformasikan dan mengkomunikasikan serta mempublikasikan keberhasilan kinerja Polri.
4) Menjalin kemitraan dengan intansi terkait, LSM, cendekiawan, Orpol, Ormas.
5) Memberikan informasi dan penerangan kepada Personel Polri.
6) Menganalisa dan mengevaluasi informasi, berita media massa serta opini yang berkembang di masyarakat.
7) Mendokumentasikan kegiatan Polri baik kegiatan operasional maupun pembinaan dalam bentuk VCD dan foto.

k. Satu obor berwarna putih, 7 sinar obor berwarna oranye, 4 cincin obor berwarna hitam, dan 6 sinar obor berwarna kuning.

1) Melambangkan hari Bhayangkara 1 juli 1946.

2) Tiang obor dan nyala obor melambangkan di samping pemberian penyuluhan dan penerangan juga bermakna penyadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar dan patuh hukum guna menciptakan kondisi Kamtibmas yang mantap.

4. Tugas dan Wewenang Humas

a. Kepala Seksi Humasn (Kasi Humas)

1) pengumpulan dan pengelolaan data serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian ditingkat polres.
2) pengelolaan informasi dan dokumentasi.
3) Penerangan kepada Masyarakat untuk menciptan keamanan dan ketertiban masyarak yang kondusif.
4) Penerangan satuan dan pendistribusian industri antar satuan.
5) Pengelolaan manajemen media dengan melakukan pemantauan media sosial dan media online, membuat produk kreatif dan melakukan desiminasi informasi digital kepolisian.

b. Subseksi Pengolahan Informasi dan Dokumentas (Kasubdi PDIM)

1) Mengumpulkan, mengelola, memproduksi, menyajikan data, informasi dan dokumentasi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan komunikasi digital dan elektronik

2) melakukan media monitoring dan pengelolaan isu krisis, baik dimedia online dan media mainstream serta penyebaran/diseminasi informasi digital.

c. Subseksi Penerangan Masyarakat (Kasubdi PENMAS)

Menyelenggarakan penerangan Masyarakat dalam mendukung pelaksanaan penyampaian informasi, baik untuk internal polri maupun Masyarakat.

d. Urusan Adminitrasi

Menyelenggarakan kegiatan adminitrasi pawai negri pada polri dan logistik serta adminitrasi umum

C. Strategi Humas Polresta Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Kota Bukittinggi

1. Implementasi *Deffining The Problem*

Sebelum merancang strategi komunikasi yang efektif, Humas Polresta Bukittinggi perlu terlebih dahulu mengidentifikasi secara menyeluruh berbagai isu yang memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Untuk memperoleh pemahaman yang akurat terkait permasalahan di lapangan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kasi Humas. Berikut cuplikan wawancaranya:

"Kendala terbesar kami terletak pada persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya mencerminkan kinerja nyata kami di lapangan. Sering kali tindakan kepolisian seperti penertiban lalu lintas, dianggap negatif oleh masyarakat

karena informasi yang diterima tidak utuh. Padahal kegiatan tersebut merupakan bagian dari upaya menciptakan ketertiban dan keamanan"[72].

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Humas Polresta Bukittinggi menghadapi tantangan utama dalam membenahi persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya mencerminkan realitas kerja kepolisian.. Hal ini menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas agar publik memahami bahwa langkah tersebut bertujuan menjaga ketertiban dan keamanan.

Dalam menjalankan tugas kehumasan, Humas Polresta Bukittinggi menerapkan strategi komunikasi publik yang diarahkan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Berdasarkan hasil wawancara, Humas secara konsisten praktik kehumasan sebagaimana dikemukakan dalam teori "*Deffining The Problem*," yaitu tindakan nyata yang dilakukan organisasi dan penyampaian pesan kepada publik. Berikut hasil wawancaranya:

"kami akan melakukan sosialisasi berdasarkan surat perintah dari kapolres, dan akan melakukan sosialisasi dijalan raya atau tempat lainya dengan memberikan himbauan kepada seluruh masyarakat yang berkendaraan roda dua/roda empat agar mematuhi rambu-rambu lalu lintas untuk menghindari kecelakaan serta menggunakan helm/safety belt dan melengkapi surat-surat kendaraan. Andaikan kami pergi ke komplek perumahan, kami juga melakukan himbauan kepada mayarakat untuk yang bepergian keluar rumah

[72] Wawancara dengan BRIPKA Andre Kurniadi, selaku Kasubdi Penmas. Pada hari Rabu 7 Mei 2025 di Polresta Bukittinggi.

seperti berjualan atau bepergian terlebih dahulu agar memeriksa kunci-kunci dan memerhatikan gas atau listrik untuk menjaga keamanan dirumah. Jadi setiap tempat yang kami kunjungi akan memberikan himbauan yang berbeda"[73].

Berdasarkan hasil wawancara diatas Humas Polresta Bukittinggi melakukan sosialisasi secara fleksibel sesuai lokasi, dengan memberikan himbauan yang berbeda-beda seperti keselamatan berlalu lintas di jalan raya dan keamanan rumah di lingkungan permukiman. Pelaksanaan sosialisasi oleh pihak kepolisian didasarkan pada Surat Perintah dari Kapolres dan disesuaikan dengan karakteristik lokasi yang dikunjungi. Pada area jalan raya, fokus himbauan ditujukan kepada pengendara roda dua dan roda empat agar senantiasa mematuhi aturan lalu lintas, menggunakan helm atau sabuk pengaman, serta membawa kelengkapan surat kendaraan sebagai upaya pencegahan kecelakaan dan pelanggaran.

Sementara itu, saat menyasar wilayah permukiman, sosialisasi diarahkan pada aspek keamanan rumah tangga. Masyarakat diimbau untuk memastikan rumah dalam keadaan aman sebelum meninggalkan rumah, seperti memeriksa kunci, serta memastikan instalasi listrik dan kompor gas telah dimatikan.

[73] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

Dengan pendekatan yang disesuaikan, setiap kegiatan sosialisasi menjadi lebih efektif dalam menjangkau kebutuhan dan potensi risiko di masing-masing lingkungan.

Dalam wawancara bersama Kasi Humas Polresta Bukittinggi, dijelaskan bahwa informasi mengenai persepsi publik diperoleh melalui berbagai kanal Media sosial yang mereka miliki pada saat ini,berikut cuplikan wawancaranya:

"Kami mendapatkan informasi di Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube menjadi sumber utama karena masyarakat cukup aktif menyampaikan komentar, masukan, maupun kritik terhadap kinerja kepolisian melalui platform tersebut. Selain itu, informasi juga dikumpulkan dari laporan personel lapangan, khususnya Bhabinkamtibmas, yang setiap hari menjalin komunikasi langsung dengan warga di wilayah binaannya. Media daring lokal juga turut menjadi acuan, mengingat berita-berita yang beredar di media tersebut turut membentuk opini publik terhadap institusi kepolisian"[74].

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka Sumber informasi utama mengenai pandangan masyarakat terhadap kinerja kepolisian berasal dari media sosial, laporan langsung petugas seperti Bhabinkamtibmas yang berinteraksi setiap hari dengan warga, serta dari media online lokal yang turut membentuk opini publik.

[74] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

2. Implementasi *Planning and Programing*

Sasaran yang ingin dicapai dalam komunikasi ini adalah masyarakat sekitar. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui secara langsung sasaran yang ingin dicapai oleh Humas Polresta Bukittingi, sebagaimna dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Kasi Humas sebagai berikut:

"Tujuan utama strategi kami adalah untuk membangun dan memelihara citra institusi kepolisian yang positif di hadapan masyarakat. Strategi ini bertujuan agar masyarakat tidak sekadar menerima informasi, namun juga memahami konteksnya secara menyeluruh dan memiliki kepercayaan terhadap setiap langkah yang diambil oleh kepolisian dalam upaya menciptakan rasa aman, tertib, dan adil di tengah masyarakat"[75].

Dari pernyataan informan, dapat dipahami bahwa inti dari strategi komunikasi yang diterapkan oleh institusi kepolisian bukan semata-mata menyebarkan informasi, melainkan juga membangun pemahaman publik secara utuh terhadap setiap kebijakan dan tindakan yang dilakukan. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran pendekatan dari sekadar komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah yang bersifat partisipatif dan persuasif.

Tujuan utama strategi tersebut adalah untuk membentuk citra positif kepolisian di tengah masyarakat. Citra ini tidak dibangun secara instan, tetapi

[75] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

melalui upaya berkelanjutan yang mengedepankan transparansi, edukasi, serta konsistensi dalam penyampaian informasi. Dengan masyarakat yang tidak hanya tahu, tetapi juga mengerti dan percaya terhadap langkah-langkah yang diambil, maka rasa aman, tertib, dan keadilan sosial dapat lebih mudah diwujudkan.

Wawancara kemudian diarahkan ke sasaran utama yang dituju, hal ini untuk mengetahui sasaran yang ingin dicapainya. Sebagaimana dengan hasil wawancara selanjutnya:

"Kami menelusuri apa saja persmasalahan yang ada di masyarakat, terutama yang berkaitan dengan persepsi masyarakat. Kami tidak semerta menyusun tanpa data,tetapi kami mempunya informasi dari media sosial dan ada tim yang bertugas dilapangan untuk mengetahui kondisi kepolisian dengan masyarakat. Dari situ kami bisa mengetahui apasaja masalah yang terjadi,seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kepolisian atau informasi yang sampai ke masyarakat itu tidak utuh"[76].

Hasil wawancara menunjukan bahwa Strategi komunikasi kepolisian dirancang berdasarkan identifikasi masalah yang diperoleh melalui pemantauan media sosial dan laporan personel lapangan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap langkah komunikasi didasarkan pada data faktual, bukan asumsi. Salah satu isu utama yang diidentifikasi adalah kurangnya pemahaman masyarakat

[76] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

terhadap peran kepolisian, serta informasi yang sering kali tidak diterima secara utuh. Situasi ini memengaruhi persepsi publik dan menjadi dasar perumusan strategi komunikasi yang lebih terbuka, edukatif, dan membangun kepercayaan.

3. Implementasi *Tacing Action and Communicating*

Seluruh dokumentasi kegiatan Humas disebarluaskan melalui media sosial resmi Polresta Bukittinggi, seperti Instagram, Facebook, tiktok dan YouTube. Media sosial digunakan sebagai saluran utama untuk menjangkau masyarakat secara luas dan cepat. Melalui media ini, informasi dikemas dalam bentuk foto, video, dan caption yang bersifat informatif dan mudah diterima oleh berbagai kalangan. Sebagaimana bukti wawancaranya:

"kita akan merangkul rekan-rekan pers dalam menyampaikan informasi melalui media cetak, elektronik. Media yang utama kami gunakan adalah media sosial seperti instagram, facebook, tiktok dan youtube untuk memberikan informasi kepada masyarakat"[77].

Hasil dari wawancara diatas menunjukan bahwa dengan Seiring perkembangan teknologi dan perubahan pola konsumsi informasi masyarakat, institusi kepolisian mulai mengadopsi pendekatan komunikasi yang lebih

[77] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

adaptif. Tidak hanya mengandalkan media konvensional seperti media cetak dan elektronik, kepolisian juga memperkuat kehadirannya di ruang digital melalui pemanfaatan media sosial sebagai kanal utama penyebaran informasi.

Kerja sama dengan rekan media tetap menjadi elemen penting dalam strategi komunikasi kelembagaan, khususnya dalam menjaga kredibilitas dan menjangkau segmen masyarakat yang masih mengakses informasi melalui saluran tradisional. Namun demikian, media sosial dinilai lebih efektif dalam menjangkau masyarakat secara luas, cepat, dan real time, terutama kalangan muda.

Penggunaan platform seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan YouTube memungkinkan kepolisian untuk mengemas informasi dalam bentuk yang lebih menarik dan mudah dipahami. Konten visual seperti video pendek, infografis, serta siaran langsung menjadi sarana komunikasi yang mampu meningkatkan keterlibatan publik dan membangun citra institusi yang lebih modern dan terbuka.

Langkah ini mencerminkan kesadaran strategis institusi terhadap pentingnya membangun komunikasi dua arah yang partisipatif. Media sosial bukan hanya digunakan sebagai alat penyampai informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan, masukan, bahkan kritik secara langsung, sehingga memperkuat hubungan antara kepolisian dan publik secara lebih transparan dan responsif.

Dalam aspek *taking action*, Humas Polresta Bukittinggi secara aktif mendokumentasikan berbagai kegiatan kepolisian yang menyangkut pelayanan publik, kegiatan sosial, hingga pengamanan di lapangan. Setiap kegiatan lapangan yang dilakukan oleh fungsi-fungsi di jajaran Polresta Bukittinggi, baik oleh fungsi operasional maupun fungsi pembinaan, diupayakan untuk diliput oleh tim Humas. Humas memiliki peran dalam melakukan dokumentasi serta mengumpulkan data dan informasi lapangan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Humas Polresta Bukittinggi, terungkap bahwa prinsip ini dijadikan sebagai dasar dalam pelaksanaan tugas kehumasan. Strategi yang diterapkan mencerminkan langkah-langkah yang terencana dan berkesinambungan dalam membangun citra Polri sebagai institusi yang transparan, humanis, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dibuktikan dengan hasil wawancara:

"kami akan melakukan sosialisasi berdasarkan surat perintah dari kapolres, dan akan melakukan sosialisasi dijalan raya atau tempat lainya dengan memberikan himbauan kepada seluruh masyarakat yang berkendaraan roda dua/roda empat agar mematuhi rambu-rambu lalu lintas untuk menghindari kecelakaan serta menggunakan helm/safety belt dan melengkapi surat-surat kendaraan. Andaikan kami pergi ke komplek perumahan, kami juga melakukan himbauan kepada mayarakat untuk yang bepergian keluar rumah seperti berjualan atau bepergian terlebih dahulu agar memeriksa kunci-kunci

dan memerhatikan gas atau listrik untuk menjaga keamanan dirumah. Jadi setiap tempat yang kami kunjungi akan memberikan himbauan yang berbeda"[78].

Dalam pelaksanaan kegiatan nyata yang dilakukan oleh Humas Polresta Bukittinggi ini tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi satu arah, tetapi juga aktif membangun interaksi langsung dengan masyarakat melalui berbagai pendekatan lapangan, pemanfaatan media digital, serta kolaborasi dengan media lokal.

Berikut beberapa bentuk kegiatan yang secara konsisten dijalankan oleh Humas Polresta Bukittinggi sebagai bagian dari strategi komunikasi publik yang bertujuan memperkuat hubungan antara institusi kepolisian dan masyarakat.

a) Pendekatan lewat aksi nyata di lapangan

Humas Polresta Bukittinggi menjalankan pendekatan langsung ke masyarakat lewat kegiatan nyata yang melibatkan interaksi langsung. Salah satu contohnya adalah program Jumat Curhat, gerakan subuh berjamaah, himbauan kepada masyarakat di mana pejabat kepolisian hadir di tengah masyarakat untuk mendengarkan masukan atau keluhan warga secara terbuka. Lewat forum-forum seperti ini, warga merasa lebih dekat dan didengar, sehingga hubungan antara kepolisian dan masyarakat jadi lebih akrab dan terbuka. Cara ini menunjukkan bahwa

[78] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

polisi tidak hanya hadir saat menegakkan aturan, tapi juga saat warga ingin berbicara atau curhat soal kondisi lingkungan mereka.

b) Aktif mengunggah konten informasi dan edukasi di media sosial

Media sosial jadi sarana utama Humas dalam menyampaikan informasi dengan cara yang cepat dan luas. Setiap harinya, akun Instagram, Facebook, Tiktok, atau YouTube Humas Polresta rutin mengunggah berbagai konten, mulai dari pengumuman layanan, imbauan keamanan, sampai edukasi ringan seputar hukum dan lalu lintas. Gaya bahasa yang digunakan santai tapi tetap sopan, dengan tampilan visual yang menarik agar mudah dipahami semua kalangan, khususnya anak muda. Media sosial ini juga jadi tempat interaksi dua arah, karena masyarakat bisa langsung komentar, bertanya, atau menyampaikan keluhan lewat pesan langsung. Humas Polresta Bukittinggi juga menggunakan media sosial untuk konten informasi dan edukasi kepada masyarakat melalui:

1) Instagram (https://www.instagram.com/humas_polrestabukittinggi)
2) Facebook (https://www.facebook.com/share/19Qdmut8xb/)
3) Tiktok (https://www.tiktok.com/@humaspolrestabukittinggi?_t=ZS-8yGUKTAdjda&_r=1)
4) youtube (https://youtube.com/@polrestabukittinggi)

c) Turut mendampingi kegiatan lapangan

Selain aktif di media, Humas juga terlibat langsung dalam banyak kegiatan lapangan. Saat ada operasi lalu lintas, pengamanan acara, atau kegiatan sosial, tim Humas ikut turun untuk mendokumentasikan, membantu menyampaikan informasi ke publik, dan memberi akses pada media jika dibutuhkan. Kehadiran mereka di lapangan juga membantu masyarakat untuk lebih paham soal tujuan dan maksud dari kegiatan yang dilakukan kepolisian. Selain itu, hasil dokumentasi lapangan ini nantinya digunakan untuk membuat laporan, konten digital, atau siaran pers resmi.

d) Menjalin kerja sama dengan media lokal

Humas Polresta Bukittinggi juga aktif bekerja sama dengan berbagai media lokal agar informasi dari kepolisian bisa sampai ke masyarakat secara lebih luas dan terpercaya. Kerja sama ini dilakukan dengan berbagai cara, seperti mengirimkan siaran pers, mengundang media untuk meliput kegiatan, atau menjadi narasumber dalam program radio. Media-media seperti *Padang Ekspres*, *MinangkabauNews*, dan radio lokal seperti *Arbes FM* sering dilibatkan dalam penyebaran informasi penting. Selain itu, saat ada isu viral, media lokal juga sering diminta bantuannya untuk menyampaikan klarifikasi resmi dari pihak kepolisian, supaya informasi yang beredar tetap seimbang dan tidak menyesatkan.

4. Implementasi *Evaluating and Program*

Pada tahap ini merupakan tahapan yang penting bagi humas dikarenakan bertujuan untuk menilai keefektifan program atau kegiatan yang sedang dijalankan. Tahap ini mencakupsejauh mana pesan yang disampaikan oleh Humas dan diterima oleh masyarakat, serta apakah tujuan komunikasi yang telah direncanakan tercapai. Pada tahap ini Humas menggunakan indikator tertentu seperti respon masyarakat,perubahan sikap, ataupun *feedback* dari masyarakat. Berikut hasil wawancaranya:

"Biasanya yang paling kelihatan itu dari media sosial ya, misalnya berapa banyak yang like, komentar, atau share postingan kami. Dari situ kami bisa lihat apakah informasi yang kami bagikan itu sampai ke masyarakat atau tidak, itu menjadi salah satu acuan kami. Selain itu, kami juga lihat dari seberapa besar masyarakat ikut kegiatan yang kami adakan, kayak penyuluhan, forum, atau kegiatan sosial lainnya. Kalau banyak yang datang dan aktif bertanya atau ngobrol sama kita, itu berarti mereka mulai percaya dan merasa dekat sama kita. Lagipula, dengan indikator seperti itu, kita bisa evaluasi apa yang kurang dan apa yang harus ditingkatkan ke depannya"[79].

Dalam aktivitas kehumasan, keterlibatan publik memegang peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara institusi dan

[79] Wawancara dengan BRIPKA Andre Kurniadi, selaku Kasubdi Penmas. Pada hari Rabu 7 Mei 2025 di Polresta Bukittinggi.

masyarakat. Oleh karena itu, perlu dipahami bagaimana masyarakat difasilitasi untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun keluhan. Berikut ini hasil wawancara berikut ini:

"Untuk masukan dari masyarakat akan Kami tanggapi dan kami proses. Selain itu, petugas Bhabinkamtibmas juga rutin melaporkan keluhan atau masukan dari warga yang mereka temui di lapangan. Semua itu jadi bahan masukan penting bagi kami. Kami juga sering jadikan masukan itu sebagai ide untuk bikin konten edukatif. Jadi, semua masukan sangat kami hargai dan kami gunakan untuk memperbaiki komunikasi ke depan"[80].

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap berbagai bentuk masukan masyarakat yang diperoleh melalui media sosial, laporan personel di lapangan, serta pemberitaan media daring, diketahui bahwa salah satu isu krusial yang menjadi perhatian publik adalah penegakan hukum di bidang lalu lintas yang dinilai belum sepenuhnya disampaikan secara komprehensif kepada masyarakat. Salah satu kasus yang mencuat adalah peristiwa viral pada tahun sebelumnya yang melibatkan oknum anggota kepolisian lalu lintas dalam proses penilangan yang menuai kontroversi.

Kejadian tersebut memicu reaksi luas dari masyarakat karena dianggap kurang transparan dan menimbulkan keraguan terhadap integritas pelaksanaan tugas kepolisian di lapangan. Secara umum, sudah menjadi pemahaman bersama

[80] Wawancara dengan BRIPKA Andre Kurniadi, selaku Kasubdi Penmas. Pada hari Rabu 7 Mei 2025 di Polresta Bukittinggi.

bahwa dalam melaksanakan penertiban, petugas harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, baik sebelum maupun selama proses penertiban berlangsung, dengan tetap mengedepankan pendekatan humanis.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam, peneliti kemudian mewawancarai salah satu informan kunci. Informan tersebut menyampaikan bahwa insiden tersebut menjadi catatan penting bagi institusi, sekaligus mendorong adanya penyesuaian dalam pola komunikasi yang lebih terbuka dan informatif kepada publik. Berikut ini hasil wawancara:

"Peristiwa itu memang sempat jadi sorotan publik. Banyak masyarakat yang merasa proses penindakannya kurang transparan. Dari situ kami lakukan evaluasi, dan ternyata masih ada kesenjangan dalam hal komunikasi antara petugas di lapangan dan masyarakat. Karena itu, strategi kami sekarang lebih diarahkan pada keterbukaan informasi dan pendekatan yang lebih komunikatif. Tujuannya agar masyarakat bisa lebih memahami maksud dari setiap langkah yang kami ambil, sehingga tidak langsung menilai secara negatif"[81].

Pelaksanaan pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan atau razia diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 1993 tentang Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 PP 42/1993, pemeriksaan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh

[81] Wawancara dengan AKP. Diki Satria S.H, selaku Kasi Humas.pada hari Senin, 21 April 2025 di Polresta Bukittinggi.

petugas pemeriksa terhadap pengemudi dan kendaraan bermotor guna memastikan pemenuhan persyaratan teknis dan kelayakan jalan, serta kelengkapan administrasi yang diwajibkan.[82]

Menurut pandangan saya, tindakan penertiban yang saat ini dilakukan di Bukittinggi berpotensi besar melanggar berbagai regulasi yang telah ditetapkan. Seharusnya, petugas lalu lintas Polres Bukittinggi mematuhi dengan cermat ketentuan yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1993, khususnya Pasal 13-14, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012, Pasal 15 Ayat (1-3). Regulasi tersebut mewajibkan adanya tanda pemeriksaan, seperti plang razia yang harus dipasang minimal 100 meter sebelum lokasi pemeriksaan, serta prosedur lain yang harus dipenuhi.

Praktik penangkapan di jalan yang dilakukan dengan cara menghentikan pengendara secara mendadak, bahkan disertai tindakan yang tidak pantas oleh petugas, dapat menimbulkan risiko bagi keselamatan pengendara maupun petugas itu sendiri. Tindakan seperti memepet kendaraan ke tepi jalan secara tiba-tiba atau mengambil paksa kunci kendaraan tidak mencerminkan sikap yang profesional dan bertentangan dengan prinsip humanis yang seharusnya dijunjung tinggi oleh aparatur negara.

[82]Aryanda Putra, Kalimahsawa.ID, Fenomena Razia Polisi di Bukittinggi dan Tantangan Mengedepankan Prinsip Humanis, https://kalimahsawa.id/fenomena-razia-polisi-di-bukittinggi-dan-tantangan-mengedepankan-prinsip-humanis/. Diakses pada 19 Mei 2025

Secara regulasi, praktik penertiban kendaraan secara tiba-tiba di jalan dapat dikategorikan sebagai operasi "*insidental*," sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan, khususnya dalam Pasal 12 dan 14, serta diperkuat oleh Pasal 260 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam ketentuan tersebut, operasi insidental didefinisikan sebagai tindakan petugas terhadap pelanggaran yang tertangkap tangan, serta pelaksanaan operasi kepolisian yang bertujuan untuk menjamin keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta angkutan jalan, termasuk upaya penanggulangan tindak kejahatan.

Tindakan yang dilakukan oleh sejumlah *oknum* kepolisian ini berpotensi menciptakan citra negatif di mata masyarakat. Dampaknya, tingkat kepercayaan publik terhadap Polri dapat menurun, bahkan berisiko terkikis sepenuhnya. Jika memang terjadi pelanggaran prosedur, maka penegakan hukum harus dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku, namun tetap mengedepankan prinsip kemanusiaan. Kita tentu tidak ingin citra positif Polri yang telah terbangun di tengah masyarakat tercoreng akibat peristiwa ini. Selain itu, menjaga kepercayaan publik sangatlah penting agar Polri tidak kehilangan mitra strategis dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga negara yang berperan sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat dengan pendekatan humanis.

Indonesia adalah negara yang dibangun dan dipertahankan bukan hanya oleh satu elemen bangsa, melainkan melalui kerja sama yang erat antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, Polri memiliki peran penting sebagai salah satu lembaga pemerintah yang menjadi pelopor dalam memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian langsung ke Humas pemerintahan DPRD Sumatera Barat dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi Penyampaian Informasi

   Humas Polresta Bukittinggi secara aktif membagikan berbagai informasi kepada masyarakat, baik melalui media sosial resmi seperti Instagram, Facebook, dan YouTube, maupun lewat kerja sama dengan media cetak dan elektronik. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa publik mendapatkan informasi yang cepat, jelas, dan terpercaya, khususnya terkait pelayanan, penegakan hukum, dan kegiatan sosial kepolisian. Transparansi ini cukup efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

2. Strategi Komunikasi Persuasif

   Pendekatan komunikasi yang digunakan tidak hanya bersifat informatif, tapi juga persuasif dan edukatif. Humas melakukan berbagai kegiatan seperti penyuluhan ke sekolah, pengajian, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat. Cara ini membuat citra Polri menjadi lebih ramah dan terbuka, sehingga masyarakat merasa lebih dekat dan nyaman untuk berinteraksi.

3. Strategi Keterlibatan Masyarakat

Masyarakat juga dilibatkan dalam berbagai kegiatan sosial yang digagas oleh kepolisian, seperti bakti sosial, gotong royong, serta forum komunikasi warga dengan polisi. Keterlibatan ini menciptakan rasa kebersamaan dan kedekatan, yang berdampak langsung pada tumbuhnya rasa percaya masyarakat terhadap Polresta Bukittinggi.

4. Evaluasi dan Tanggapan terhadap Masukan Publik

Humas juga membuka ruang untuk menerima kritik dan saran, baik melalui kanal media sosial maupun interaksi langsung. Setiap masukan yang diterima dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja dan pelayanan ke depan. Hal ini menunjukkan bahwa Polresta Bukittinggi punya komitmen untuk terus berbenah dan lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Secara keseluruhan, strategi-strategi yang dijalankan oleh Humas Polresta Bukittinggi telah memberi pengaruh positif dalam membangun kepercayaan masyarakat. Meskipun tantangan masih ada, terutama dari faktor internal dan eksternal, namun pendekatan yang dilakukan menunjukkan arah yang progresif dan terbuka terhadap perubahan.

B. Saran

Berdasarkan apa yang ditemukan dalam penelitian ini, berikut beberapa saran yang bisa dipertimbangkan oleh Humas Polresta

Bukittinggi untuk memperkuat peran dan pendekatannya dalam membangun kepercayaan masyarakat:

1. Perluas Ruang Interaksi dengan Masyarakat

   Selama ini, Humas sudah cukup aktif membagikan informasi ke publik. Namun akan lebih baik jika komunikasi juga diperluas menjadi lebih interaktif. Misalnya dengan membuka sesi dialog lewat media sosial atau mengadakan forum kecil secara rutin. Ini bisa membuat masyarakat merasa lebih dekat dan terlibat langsung dalam proses komunikasi.

2. Tingkatkan Kemampuan Tim Humas

   Perkembangan zaman menuntut kemampuan komunikasi yang tidak hanya cepat, tapi juga bijak dan strategis. Maka dari itu, penting bagi tim Humas untuk terus mengasah keterampilan—baik dari segi teknis digital, cara menyikapi kritik, maupun pendekatan yang lebih humanis dalam menyampaikan pesan.

3. Tetap Responsif terhadap Masukan

   Terbuka terhadap kritik sudah jadi nilai positif dari Humas Polresta. Namun penting juga untuk menjaga agar setiap masukan yang masuk tidak hanya didengar, tapi juga ditindaklanjuti dengan langkah yang jelas dan transparan. Dengan begitu, kepercayaan publik bisa terus tumbuh secara alami.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiani, Dhita Liana. 2022. "Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat." JIMSIPOL 2: 1–13.

Alfian, ElviLegalitas: Jurnal Hukum, 2020. Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum. *Legalitas: Jurnal Hukum* 12, no. 1 (2020): 27.

Anam, C. (2015). Pelaksanaan Peraturan Kapolri No. 8 Tahun 2009 dalam Perspektif Maqasid al-Syari'ah. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam, 18(8), 1–22.

Andhikasari, R., & Muntazah, A. (2019). Pengaruh Pembentukan Citra PDAM Terhadap Opini Masyarakat Tulungagung. Akrab Juara, 4(5), 63–72.

Ari, F X, and Agung Prastowo. 2020. "Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah Pada Lembaga Pemerintah

Aryanda Putra, Fenomena Razia Polisi di Bukittinggi dan Tantangan Mengedepankan Prinsip Humanis, Kalimahsawa.ID,diakses tanggal 12 Maret 2025, https://kalimahsawa.id/fenomena-razia-polisi-di-bukittinggi-dan-tantangan-mengedepankan-prinsip-humanis/.

Bambang Herimanto, et. al., Public Relations dalam Organisasi, (Yogyakarta: Santusta,2007), h.5.

Betty Wahyu Nilla Sari, Humas Pemerintah, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), Edisi ke-1, h. 1.

Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). Cutlip and Center's Effective Public Relations (11th ed.). Pearson Education. Bab 11–14, Halaman 262–359.

Budi Trianto, Riset Modeling, (Pekanbaru : Adh Dhuha Institute, 2015), h. 24

detikSumut, Viral Polisi di Bukittinggi Minta Uang Tilang Tak Masuk Akal Ke Pengendara, https://www.google.com/amp/s/www.detik.com/sumut/hukum-dan-kriminal/d-6872346/viral-polisi-di-bukittinggi-minta-uang-tilang-tak-masuk-akal-ke-pengendara/amp. Diakses pada 15 Febuari 2025.

Dwiyanto, A. (2011) Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Frazier Moore, HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2005), Cet.2, h.6.

Frazier Moore, Membangun Citra dengan Komunikasi, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya)

Hartini, S. (2010). Kajian Tentang Kemandirian Lembaga Kepolisian Dalam Penegakan Hukum Pada Era Reformasi. 1–23.

Herlikano, R. O. S., & Lestari, M. T. (2020). Strategi Komunikasi Krisis Hubungan Masyarakat PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta dalam Mengatasi Krisis Pemberitaan pada Media Selama Proses Pembangunan Bandara

Internasional di Kulon Progo. E-Proceeding of Management, 7(2), 7694–7702.

HumasResBkt-2, Kapolres Bukitinggi Memberikan Penghargaan Kepada Personel Yang Berprestasi, https://www.humaspolresbukittinggi.com/2021/09/kapolres-bukittinggi-memberikan.html. Diakses pada 12 Maret 2025

HumasResBkt-2, Survei indikator: Kepercayaan Publik Terhadap Polri Bergerak Positif. https://www.humaspolresbukittinggi.com/2022/05/tim-puslitbang-polri-laksanakan.html. Diakses 13 febuari 2025

Indahingwati, Asmara. 2019. "Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan Sim Corner di Indonesia". CV. Jakad Media

Irawan Soehartono, Metode Penelitian Sosial, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 67

Iriantara, Yosal. 2008. Media Relations: Konsep Pendekatan dan Praktik. Bandung: Simbiosa Rekatama Media

Ismaulidina, I., Hasibuan, E. J., & Hidayat, T. W. H. W. (2020). Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 2(1), 12–17

Jefkins, Frank. (2004). Public Relations. Jakarta. PT. Gelora Aksara Pertama

Journal article // Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Kadar Nurjaman, et. al. Komunikasi & Publik Relation, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Cet. 1, h. 117.

Kim, S. (2005). “The Role of Trust in the Modern Public Relations Model.” *Journal of Public Relations Research*, 17(4), 395–423.

Kurnia Setiyo Rini, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 6 (1), 2017

Kurniawan, R. S. (2023). *Diskresi Kepolisian dalam Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat di Wilayah Hukum Polsek Simokerto Surabaya*. Adminadj, Vol. 4 No. 2, 119-134.

Kusumastuti, Firda. 2002. “Dasar-Dasar Humas.” In Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 37.

Milyane, Tita Melia; Sutiapermana, Aden; Titafielu, J. A. S. (2021). Public Relations (Komunikasi Strategis, Digital, dan Bertanggung Jawab). In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 7, Issue 2).

Nani Nurani Muksin, Ruri Purwandani, Tanti Oktriani, Ari Retno Setiyawaty, Ahmad Farid Amin, etal. (2024). Public Relations dan Kehumasan: Penerapan di Lembaga Publik, Kesehatan, dan Industri. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Nisak, Siti Hoirun. 2018. “Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Positif Lembaga Kepolisian Di Polda DIY.”

Pangestuti, D. S. (2019). Peran Lembaga Kepolisian dalam Perspektif Fiqh Siyasah. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam, 22(2), 401–423.

Rachmat Kriyantono, Public Relations Writing, (Jakarta: Kencana, 2012), Edisi Kedua, Cet.3, h.21.

Rahmadani, F., & Andrini, S. (2021). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Pameran Indonesia International Motor Show (Iims). Jurnal Audience, 4(01), 38–59.

Rinaldi, Wahyu. 2020. 5 SELL Journal "Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo.

Romadhan, M. I. (2020). Membangun Citra Budaya Masyarakat Sumenep Melalui Festival Musik Tong-Tong | Romadhan | Metacommunication; Journal of Communication Studies. Metacommunication: Journal of Communication Studies, 5(1).

Roslan, Rosady, Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005) h.339

Ruzaimah, Cut Desi. 2018. "Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi."

S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). Effective Public Relations (Eighth Edition). Prentice Hall.

Setiadi, A. (2015). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. Jurnal Humaniora, 16(2), 1-7.

Soemirat, Soleh, dan Ardianto, Elvinaro. (2015). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Soerjono Soekanto, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Cet Kelima, Rajawali, Jakarta, 2004, hal., 5.

Sumarto, R. H., & Desanta, A. (2016). Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016. Informasi, 46(1), 63.

Suyono, Y. U. (2014). Hukum Kepolisian Kedudukan Polri Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan UUD 1945 (M. H. Dr. H. Suriansyah, S.H. (ed.); 2nd ed.). Laksbang Grafika.

Syahputra. (2019). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor. 8(1), 24–29.

Wenny Ino Ischak, Bun Yamin Badjuka, and Zulfiayu, “Modul Riset Keperawatan” 12 (2019): 99–119.

INSTRUMEN PENELITIAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan

1. Strategi apa yang dilakukan oleh Humas Polresta Bukittinggi?
2. Bagaimana Humas Polresta bukittinggi mengidentifikasi dan menentukan target audiens?
3. Media apasaja yang efektif atau yang sering digunakan oleh Humas Polresta Bukittinggi?
4. Apakah Humas Polresta Bukittinggi berkolaborasi dengan Masyarakat atau Organisasi lainya?
5. Apasaja faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polresta Bukittinggi?
6. Apasaja tindakan yang dilakukan oleh Humas Polresta Bukittinggi dalam membangun kepercayaan publik?
7. Apakah ada kegiatan yang yang melibatkan partisipasi Masyarakat dalam kegiatan yang dilakukan oleh Polresta Bukittinggi?
8. Tantangan utama yang dihadapi oleh Humas Polresta Bukittinggi?
9. Bagaimana Humas Polresta Bukittinggi menanggapi/mengevaluasi masukan dari Masyarakat?
10. Pendekatan seperti apa yang dilakukan oleh humas Polresta Bukittinggi dalam meningkatkan kepercayaan publik?

LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI WAWANCARA



Dokumentasi wawancara dengan Kasi Humas



Dokumentasi wawancara dengan Staff Humas

2. DOKUMENTASI KEGIATAN



Kegiatan Polisi Sahabat Anak



Kegiatan Jumat Curhat

3. **AKUN MEDIA SOSIAL HUMAS POLRESTA**

