

## PERAN HUMAS DALAM RANGKA MENINGKATKAN CITRA POSITIF LEMBAGA KEPOLISIAN DI POLDA DIY

### *THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS TO IMPROVE POSITIVE IMAGE OF POLICE INSTITUTION IN POLDA DIY*

Siti Hoirun Nisak, Muhyadi

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Email : [khoirunnisajamin@gmail.com](mailto:khoirunnisajamin@gmail.com), [muhyadi@uny.ac.id](mailto:muhyadi@uny.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian di Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu Kepala Subbidang di Bidang Humas Polda DIY antara lain Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat, Kepala Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, dan Kepala Subbagian Perencanaan dan Administrasi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data ditentukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Polda DIY sebagai berikut: 1) peran humas sebagai komunikator terhadap publik internal berupa koordinasi persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan serta pembuatan dan penyebaran majalah *Tribrata news* ke seluruh Polres di DIY, sedangkan komunikasi dengan publik eksternal berupa wawancara, jumpa pers, dan *talkshow*; 2) peran humas sebagai pembina hubungan yaitu menciptakan hubungan yang baik melalui kegiatan dengan lembaga penyiaran, lembaga pemerintahan, dan lembaga non pemerintahan; 3) peran humas sebagai *back up management* yaitu melakukan publikasi kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang lain di Polda DIY serta menjadi juru bicara untuk bidang lain dalam kegiatan wawancara. Hambatan yang dihadapi humas di Polda DIY yaitu: 1) kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dalam teknologi informasi; 2) kerjasama internal yang dilakukan humas dengan bidang lain sering terhambat karena adanya kegiatan insidental dari Polri; 3) komunikasi humas sering tidak memahami pesan yang disampaikan; 4) sering terjadi pengaturan ulang jadwal wawancara dengan wartawan karena adanya kegiatan insidental dari Polri; 5) mutasi kerja petugas humas; 6) adanya pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian; 7) meningkatnya penyebaran berita *hoax*. Upaya mengatasi hambatan yaitu: 1) mengadakan pelatihan jurnalistik dan teknologi informasi kepada personel humas; 2) satuan kerja di Polda DIY membuat *database*; 3) melakukan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal; 4) petugas humas yang lama melakukan komunikasi aktif dengan petugas humas yang baru; 5) penyebaran poster waspada berita palsu guna meminimalisir penyebaran berita palsu di media sosial dan internet.

**Kata kunci:** Peran Humas, Citra

#### **Abstract**

*This study aims to determine the role of public relations in improving the image of police agencies in the Police Region of Yogyakarta Special Region (Polda DIY). This research is a descriptive research with qualitative approach. Research subjects in this research are Head of Sub Division in Police Division of DIY, among others, Head of Public Information Sub Division, Head of Information and Documentation Management Sub-Division, and Head of Planning and Administration Sub-Division. Techniques of data collection using observation, interviews, and documentation. The*

*technique of data validity is determined using source triangulation techniques and techniques. The result of research shows that the role of public relations in Polda DIY as follows: 1) The role of public relations as a communicator to the internal public in the form of coordination preparation activities to be implemented as well as the making and dissemination of magazines Tribrata news to all Polres in Yogyakarta, while communication with the external public in the form of interviews, press, and talk shows; 2) the role of public relations as a relationship coach is to create a good relationship through activities with broadcasters, government agencies, and non-government institutions; 3) the role of public relations as a back up management is to publicize activities undertaken by other fields in Polda DIY as well as a spokesperson for other fields in the interview activities. Obstacles faced by public relations in Yogyakarta Police are: 1) lack of competent human resources in information technology; 2) Internal cooperation conducted by public relations with other fields is often hampered by the incidental activities of the Police institution; 3) communicant public relations often do not understand the message conveyed; 4) frequent re-schedule of interviews with journalists due to incidental activities of the police institution; 5) mutation of public relations officer; 6) any violations committed by members of the police; 7) increasing the spread of hoax news. Efforts to overcome obstacles are: 1) conducting journalism training and information technology to public relations personnel; 2) the work unit at Polda DIY create database; 3) make good communication with external parties; 4) old public relations officer active communication with officer a new publicist; 5) the spreading of posters alert fake news in order to minimize the spread of hoax in media social or internet.*

**Keywords:** *Role of Public Relations, Image*

## PENDAHULUAN

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh kepolisian antara lain pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pembuatan/perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembuatan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), pengajuan perijinan kegiatan, serta pengajuan perijinan senjata.

Selain melakukan pelayanan kepada masyarakat, polisi juga bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam lingkungan masyarakat. Dengan demikian, polisi dituntut untuk lebih dekat dengan masyarakat agar dapat terciptanya hubungan yang sinergis dan harmonis antara polisi dan masyarakat. Polisi dan masyarakat dapat bekerjasama dalam pemberantasan berbagai pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang marak terjadi guna terciptanya Negara Indonesia yang aman.

Walaupun hubungan polisi dan masyarakat sangat penting, namun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian semakin berkurang. Menurut hasil survei dari *Transparency International* Indonesia (TII) selama Juni – Desember 2012 pada 1.012 anak muda di Jakarta usia 16 – 30 tahun yang menyatakan bahwa 66% responden menganggap kepolisian buruk dan dipenuhi korupsi, sementara 34% mengatakan instansi kepolisian baik dan bebas korupsi. (<https://www.merdeka.com/peristiwa/survei-tii-citra-polisi-buruk-dan-korup-di-mata-anak-muda.html>, diakses pada 26 Januari 2018 pukul 19.53 WIB).

Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Polda DIY) merupakan lembaga kepolisian tingkat provinsi yang bertujuan untuk menyelenggarakan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat DIY. Beberapa jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan administrasi di markas/kantor, informasi pencurian motor, informasi daftar pencarian orang, dan informasi lelang. Selain itu, untuk meningkatkan rasa aman di DIY, Polda DIY membuka sms *online*, *call center* serta pelayanan pos polisi di beberapa titik di DIY.

Namun Ombudsman DIY mengemukakan bahwa selama tahun 2017, total masyarakat DIY yang mengakses Ombudsman DIY sejumlah 2.723. Dari jumlah tersebut, pelayanan publik yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah dan Kepolisian. (<http://jogja.tribunnews.com/2018/01/11/sepan-jang-2017-pemda-dan-polisi-jadi-instansi-yang-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat-diy> diakses pada tanggal 20 Januari 2018 pukul 13.50 WIB). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menganggap lembaga kepolisian dipenuhi korupsi dan belum melakukan pelayanan publik dengan baik.

Selain pelayanan publik yang belum baik, lembaga kepolisian DIY juga harus menerima kenyataan bahwa ada beberapa oknum polisi yang melakukan pelanggaran, seperti kasus penyalahgunaan narkoba serta aksi ricuh dengan masyarakat. Pada bulan Januari 2018, seorang oknum polisi berpangkat Brigadir yang bertugas di Polres Kulon Progo dibekuk tim Direktorat Reserse Narkoba Polda DIY ketika sedang membawa sabu (<http://kulonprogo.sorot.co/berita-5564-oknum-polisi-tertangkap-bawa-sabu-ternyata-bekas-satuan-narkoba.html> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.30 WIB). Sedangkan pada tanggal 9 Juni 2017 ada 3 (tiga) oknum polisi dan beberapa mahasiswa yang terlibat kericuhan di kedai kopi di Sleman DIY yang mengakibatkan satu mahasiswa tewas. (<https://regional.kompas.com/read/2017/06/11/08133091/mahasiswa.dan.polisi.ribut.di.kedai.kopi.satu.orang.tewas> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.40 WIB). Adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh oknum polisi tersebut membuat citra lembaga kepolisian menjadi buruk.

Menurut Rahayu (2014: 20) citra merupakan suatu pandangan seseorang terhadap sebuah objek misalnya suatu organisasi atau lembaga. Selanjutnya dijelaskan oleh Satlita (2006: 4) bahwa lembaga atau organisasi yang memiliki citra dan reputasi yang bagus, pada umumnya memiliki 6 (enam) hal sebagai berikut: 1) hubungan yang baik dengan pemuka masyarakat; 2) hubungan positif dengan pemerintah setempat; 3) rasa kebanggaan dalam organisasi dan diantara khalayak sasaran; 4) saling pengertian antara

khalayak sasaran, baik internal maupun eksternal; 5) meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.

Setiap lembaga atau organisasi pasti memiliki citra di masyarakat. Bidang atau divisi yang bertugas untuk menjaga citra dalam suatu lembaga ialah bidang hubungan masyarakat (humas). Menurut Moore Frazier (2005: 6) humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui intrerpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.

Pada dasarnya tugas pokok humas adalah bertindak sebagai komunikator, menjadi penghubung antara lembaga dengan publiknya, serta membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak sehingga menciptakan citra atau opini publik yang menguntungkan untuk lembaga. Selanjutnya menurut Anggoro (2005: 71) salah satu tujuan humas yaitu untuk mengubah citra umum dimata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.

Humas mempunyai peran ganda yaitu fungsi keluar berupa memberikan informasi sesuai dengan kebijakan lembaga kepada masyarakat, sedangkan fungsi kedalam wajib menyerap aspirasi atau opini masyarakat tersebut untuk diserasikan guna mencapai tujuan lembaga. Bidang kehumasan di sebuah lembaga pemerintahan merupakan keharusan secara fungsional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan kegiatan atau aktivitas lembaga tersebut yang ditujukan kepada pihak dalam maupun luar lembaga. Menurut Lee Mordecai (2013: 519) *“Pedagogy in government public relations needs to be based on real a world of practice that shows how public relations can contribute to doing side of public administration.”* Artinya, pedagogi dalam humas pemerintah perlu didasarkan pada praktik yang menunjukkan kontribusi humas dalam melakukan administrasi publik

Humas Polda DIY memiliki visi yaitu mampu menjadi penjuror untuk mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta opini positif guna mewujudkan citra Polri.

Humas sangat dibutuhkan dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian. Humas dituntut untuk mengetahui segala informasi yang ada di internal lembaga dan kemudian diolah dengan strategi agar dapat dipublikasikan kepada masyarakat dengan baik.

Menurut Ruslan (2005: 10) ada 4 (empat) peran utama hubungan masyarakat, yaitu sebagai *communicator*, membina *relationship*, *back up management*, serta membentuk *corporate image*. Peran humas sebagai *communicator* atau penghubung ialah humas memiliki peran untuk menghubungkan lembaga yang diwakili dengan publiknya. Peranan humas dalam membina *relationship* atau hubungan yaitu usaha untuk membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Humas juga berperan sebagai *back up management* yakni sebagai pendukung kegiatan departemen atau bagian lain dalam lembaga. Peran humas sebagai pembentuk *corporate image* berarti humas memiliki peran dalam membentuk citra bagi organisasi atau lembaganya.

Menurut hasil observasi dan wawancara di Bidang Humas Polda DIY, dapat diketahui bahwa salah satu kegiatan humas yang dapat dijadikan ajang untuk menyampaikan informasi dan klarifikasi terkait berbagai kasus yang sedang diproses oleh kepolisian ialah konferensi pers bersama media. Namun hambatan yang sering terjadi dalam kegiatan konferensi pers adalah adanya perubahan jadwal pimpinan secara mendadak sehingga harus mengatur ulang jadwal dengan wartawan. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia di Bidang Humas Polda DIY yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi membuat kegiatan penyebaran informasi di media sosial menjadi terbatas.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sifat penelitian ini terbatas pada bahasan untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa secara objektif dan bersifat mengungkap fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Melalui pendekatan penelitian kualitatif, peneliti dapat melakukan

penelusuran yang mendalam mengenai peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidhumas Polda DIY) yang beralamatkan di Jalan Lingkar Utara Condong Catur Depok, Sleman, Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April–Mei 2018.

### Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah kepala subbidang di Bidang Humas Polda DIY antara lain, Kepala Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Kasubbag Renmin), Kepala Subbidang Penerangan Masyarakat (Kasubbid Penmas) dan Kepala Subbidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (Kasubbid PID).

### Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teknik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Peran humas sebagai komunikator

Peran humas sebagai komunikator mencakup 2 (dua) sasaran, yaitu publik internal dan publik eksternal Polda DIY. Peran humas sebagai komunikator untuk publik internal berupa penyampaian informasi dari eksternal kepada salah satu bagian atau satuan kerja yang bersangkutan. Tujuan komunikasi dalam internal lembaga ialah guna menunjang ketercapaian program kerja dan kegiatan serta meningkatkan kekompakan dan loyalitas personel atau anggota kepolisian di Polda DIY. Komunikasi dalam internal lembaga kepolisian di DIY juga dilakukan melalui majalah *Tribrata News* yang diterbitkan setiap bulan dan didistribusikan ke Polres dan Polsek se-DIY. Sedangkan dalam menjalankan peran sebagai

komunikator kepada publik eksternal, humas Polda DIY melakukan beberapa kegiatan yaitu jumpa pers tahunan, jumpa pers insidental, wawancara di media elektronik, serta koordinasi dengan wartawan karena pada dasarnya humas Polda DIY selalu memanfaatkan media dalam penyampaian informasi kepada publik eksternal lembaga.

Menurut Suranto (2010:5) komunikator merupakan orang atau individu yang mengirim pesan. Pesan tersebut diproses melalui pertimbangan dan perencanaan dalam pikiran. Proses mempertimbangkan dan merencanakan tersebut berlanjut kepada proses penciptaan pesan. Dengan demikian seorang komunikator menciptakan pesan, untuk selanjutnya mengirimkannya dengan saluran tertentu kepada orang atau pihak lain.

Tujuan komunikasi adalah komunikan (penerima informasi atau pesan) dapat menerima dengan baik pesan yang disampaikan oleh komunikator sehingga komunikator harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik agar tujuan komunikasi dapat tercapai.

## 2. Peran humas sebagai pembina hubungan

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa peran humas sebagai pembina hubungan atau kerjasama dilakukan dengan lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan, serta wartawan.

Hubungan yang dilakukan dengan lembaga pemerintahan dan non pemerintahan dapat diwujudkan dengan selalu memenuhi undangan dari lembaga eksternal, melakukan diskusi dan *sharing* dengan lembaga eksternal, serta mengajak lembaga eksternal bekerjasama dalam menyukseskan program dan kegiatan Polda DIY.

Hubungan kerjasama antara humas dengan wartawan dapat terwujud dalam kegiatan jumpa pers akhir tahun, jumpa pers insidental, pembinaan wartawan, serta pertemuan rutin antara humas Polda DIY dan wartawan dari beberapa media cetak atau elektronik yang bertujuan untuk melakukan *sharing* dan evaluasi hubungan antara wartawan dan kepolisian yang terkini sehingga ada keterbukaan antara pihak media dan kepolisian.

Peran humas sebagai pembina hubungan merupakan usaha untuk menciptakan

hubungan yang baik serta kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal guna menunjang ketercapaian tujuan organisasi. Hubungan yang terjalin dengan baik antara humas lembaga dengan publik eksternal dapat meningkatkan citra atau opini publik serta membangun kerjasama.

Menurut Vercic Dejan, et al (2001: 380) salah satu peran humas yaitu *to help all the members of the organization to become communicatively competent, in order to respond to social demands*, artinya humas berperan dalam mengembangkan strategi untuk menjaga hubungan dengan kelompok masyarakat agar dapat mendapatkan kepercayaan publik dan/atau saling pengertian. Pembinaan hubungan oleh humas kepada publik eksternal bertujuan untuk menciptakan kerjasama agar mendapatkan kepercayaan publik.

## 3. Peran humas sebagai *back up management*

Peran humas sebagai *back up management* merupakan kegiatan menunjang atau mendukung kegiatan bagian/satuan kerja yang lain di Polda DIY. Humas Polda DIY memberikan dukungan kepada bagian lain di Polda DIY dengan cara membantu publikasi kegiatan atau program bidang/satuan kerja yang lain yang ada di Polda DIY. Beberapa kegiatan atau program dari bidang lain di Polda DIY yang dibantu dalam penyiaran kepada publik secara langsung maupun bekerjasama dengan wartawan adalah sebagai berikut :

- a. Publikasi dan sosialisasi latar belakang kegiatan Operasi Patuh Progo 2018 (program dari Direktorat Lalu Lintas) melalui media sosial, media cetak serta media elektronik.
- b. Publikasi dan sosialisasi rekrutmen calon anggota baru Polri 2018 (program dari Biro Sumber Daya Manusia) melalui media sosial dan media cetak.
- c. Publikasi kegiatan-kegiatan yang dihadiri oleh Kapolda/Wakapolda di media sosial.
- d. Pembuatan *press release* mengenai Operasi Narkoba Progo (program Direktorat Reserse Narkoba).

Selain itu, humas dituntut untuk mengetahui segala informasi dari seluruh bidang di Polda DIY sehingga humas dapat memberikan klarifikasi atau keterangan kepada

publik yang membutuhkan. Misalnya, ada kejadian peledakan bom yang mengakibatkan kepanikan masyarakat, kemudian humas dapat menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar tidak terjadi kecemasan di lingkungan masyarakat.

Menurut Ruslan (2005: 10) salah satu peran humas yaitu *back up management* atau pendukung bidang lain di suatu lembaga. Humas harus mengetahui segala informasi yang ada di internal lembaga sehingga dapat dipublikasikan kepada publik melalui strategi yang baik guna mendapatkan opini positif dari publik.

#### **4. Hambatan yang dihadapi humas dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya sumber daya manusia di Bidang Humas Polda DIY yang menguasai bidang teknologi informasi sehingga menghambat penyebaran informasi secara luas. Humas adalah pengelola informasi dan dokumentasi sehingga sebaiknya humas memiliki kemampuan teknologi yang baik sehingga dapat mengikuti perkembangan zaman.

Dalam kerjasama internal lembaga, humas memiliki hambatan dalam koordinasi dengan bidang lain. Untuk menjalankan peran sebagai *back up management*, humas menjadi penghubung antara bidang yang ada di Polda DIY dengan wartawan, namun seringkali pihak yang memiliki data tersebut sedang memiliki agenda atau tugas lain sehingga menghambat kerja humas. Dalam melakukan komunikasi internal lembaga, komunikasi sering tidak paham dengan isi pesan yang disampaikan oleh humas. Selain itu, pemindahan kerja atau mutasi kerja petugas humas menjadi kendala karena petugas humas yang baru harus belajar dari awal.

Hambatan humas dalam kegiatan pembinaan hubungan dengan wartawan terjadi ketika adanya perubahan jadwal wawancara dan konferensi pers sehingga keterampilan komunikasi, negosiasi serta koordinasi sangat diperlukan oleh humas. Selain itu, adanya pelanggaran yang dilakukan beberapa oknum polisi dan penyebaran berita palsu atau *hoax* membuat opini masyarakat kurang baik kepada lembaga kepolisian

#### **5. Upaya yang telah dilakukan humas dalam mengatasi hambatan**

Upaya yang dilakukan humas dalam mengatasi hambatan yang terjadi yaitu: mengadakan pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk personel Bidang Humas Polda DIY sehingga dapat menambah wawasan teknologi, setiap bidang di Polda DIY memiliki *database* sendiri sehingga mempermudah humas untuk memperoleh data yang dibutuhkan, humas Polda DIY melakukan komunikasi dengan pihak media atau wartawan apabila ada kegiatan atau agenda yang harus diatur ulang pelaksanaan serta konsepnya, dalam hal mutasi kerja petugas humas yang lama melakukan komunikasi dan koordinasi terhadap petugas humas yang baru sehingga paham *job description* dan tugas yang harus diselesaikan, serta penyebaran poster waspada berita palsu atau *hoax* guna meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial dan internet.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran humas sebagai komunikator dalam internal lembaga yaitu koordinasi persiapan kegiatan serta penyebaran majalah *Tribrata News* ke seluruh Polres se-DIY, sedangkan kegiatan komunikasi pada publik eksternal dapat terwujud dalam wawancara, jumpa pers atau konferensi pers, serta *talkshow*. Media tidak langsung dilakukan melalui *website* dan media sosial (*facebook*, *instagram*, dan *twitter*).
2. Peran humas sebagai pembina hubungan dilakukan dengan lembaga pemerintahan, lembaga non pemerintahan, serta wartawan. Beberapa bentuk kegiatan yang dilakukan antara lain jumpa pers akhir tahun, jumpa pers insidental, kegiatan pembinaan wartawan, kegiatan *talkshow* di televisi dan radio daerah, serta menghadiri undangan lembaga eksternal.
3. Peran humas sebagai *back up management* yaitu pemberian dukungan kepada bidang lain di Polda DIY dengan cara membantu penyebaran informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang lain serta

menjadi juru bicara untuk bidang lain dalam kegiatan jumpa pers atau wawancara.

4. Hambatan humas dalam meningkatkan citra positif lembaga kepolisian di Polda DIY yaitu kurangnya sumber daya manusia yang berkompoten dalam teknologi informasi, kerjasama, komunikasi sering tidak memahami pesan yang disampaikan humas, sering terjadi pengaturan ulang jadwal dengan wartawan karena adanya agenda yang mendadak dari Polri, mutasi kerja personel humas, adanya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh oknum polisi, serta menyebarnya berita palsu atau *hoax* yang sering menjatuhkan citra lembaga kepolisian.

Upaya yang dilakukan humas dalam menghadapi hambatan yang terjadi yaitu mengadakan pelatihan jurnalistik dan fotografi untuk petugas humas, setiap bidang lain memiliki *database* agar mempermudah humas dalam mendapatkan data, melakukan koordinasi dan komunikasi secara aktif dengan wartawan, dalam hal mutasi kerja petugas humas yang lama melakukan komunikasi dan koordinasi dengan petugas humas yang baru, serta penyebaran poster waspada berita palsu atau *hoax* guna meminimalisir penyebaran berita palsu dalam media sosial dan internet.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya humas Polda DIY memfasilitasi personel untuk melakukan pelatihan *public speaking* sehingga petugas humas dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat menyampaikan pesan secara jelas kepada komunikan.
2. Sebaiknya humas Polda DIY mempublikasikan berita melalui media sosial serta jumpa pers mengenai penindakan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota kepolisian sehingga dapat dibaca atau dilihat lebih luas oleh masyarakat.
3. Sebaiknya humas Polda DIY memperluas jaringan dengan lembaga non pemerintahan agar mendapatkan kerjasama yang berguna dalam meningkatkan citra lembaga.

4. Sebaiknya humas Polda DIY meningkatkan pelayanan publik dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara responsif.
5. Sebaiknya humas Polda DIY melakukan komunikasi kepada lembaga yang berkonsentrasi dalam pengamatan kinerja kepolisian di Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga dapat dijadikan evaluasi.
6. Sebaiknya humas Polda DIY melakukan penyuluhan atau sosialisasi pencegahan berita *hoax* ke lingkungan sekolah atau kampus.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Baiquni. (2013). Survei TII : Citra Polisi Buruk dan Korup di Mata Anak Muda. *Artikel*. Diakses pada laman <https://www.merdeka.com/peristiwa/survei-tii-citra-polisi-buruk-dan-korup-di-mata-anak-muda.html> tanggal 26 Januari 2018 pukul 19.53 WIB
- Halim, Rizki. (2018). Sepanjang 2017, Pemda dan Polisi Jadi Instansi Yang Paling Banyak Dikeluhkan Masyarakat DIY. *Artikel*. Diakses pada laman <http://jogja.tribunnews.com/2018/01/11/sepanjang-2017-pemda-dan-polisi-jadi-instansi-yang-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat-diy> tanggal 20 Januari 2018 pukul 13.50 WIB
- Lee, Mordecai. 2013. The Return of Public Relations to the Public Administration Curriculum?. *Journal of Public Affairs Education*. 15(4): 515-553. University of Wisconsin-Milwaukee
- Moore, Frazier. (2005). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. (Penerjemah: Lilawati Trimo). Bandung : Remaja Rosdakarya
- Pertana, P.R. (2017). Mahasiswa dan Polisi Ribut di Kedai Kopi, Satu Orang Tewas.

*Artikel.* Diakses pada laman <https://regional.kompas.com/read/2017/06/11/08133091/mahasiswa.dan.polisi.ri.but.di.kedai.kopi.satu.orang.tewas> tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.40 WIB

serta S3 bidang Kependidikan di IKIP Jakarta lulus pada tahun 1987.

- Rahayu, I.D. (2014). Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Satlina, L. (2006). Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations. *Jurnal*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta
- Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Vercic, Dejan, et al. (2001). On the Definition of Public Relations : A European View. *Pristop Communications*, Trubarjeva 79, SVN-1000 Ljubljana, Slovenia
- Yanuar. (2018). Oknum Polisi Tertangkap Bawa Sabu Ternyata Bekas Satuan Narkoba. *Artikel*. <http://kulonprogo.sorot.co/berita-5564-oknum-polisi-tertangkap-bawa-sabu-ternyata-bekas-satuan-narkoba.html> diakses pada tanggal 4 Juli 2018 pukul 20.30 WIB)

### **Profil Singkat**

Siti Hoirun Nisak, lahir pada tanggal 13 Agustus 1997 di Kabupaten Pati. Merupakan mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2014.

Prof. Dr. Muhyadi, merupakan dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Lahir pada tanggal 30 Januari 1953. Menempuh pendidikan S1 bidang Administrasi di IKIP Yogyakarta lulus pada tahun 1978, S2 bidang Penelitian dan Evaluasi,