

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRES MUSI RAWAS DALAM MENINGKATKAN CITRA INSTITUSI DI MASYARAKAT

Chusnul Ngatiah, Muhammad Yunus, Nevi Laila Khasanah

STAI Bumi Silampari, Lubuklinggau, Indonesia

chusnulngatiah1992@gmail.com

muhammadyunusstalban@gmail.com

nevilailakhasanah@rocketmail.com

Abstrak

Article History

Received : 09-10-2023

Revised : 18-10-2023

Accepted : 23-12-2023

Keywords:

Communication

Strategy,

Public Relations,

Image.

Public relation is a form of public service, if poor public service practices by state officials result in the community's needs not being met, which ultimately does not bring about general welfare. Poor public services occur because of the bad intentions of state administrators to abuse their power and authority, therefore there is a need for a strategy in building the identity of the Musi Rawas Police. The communication strategy developed by Musi Rawas Police Public not only in obtaining a good image, but also in how the positive image that has been built can be maintained. The type of research used is a qualitative approach with the approach regarding public relation. Data collection techniques use observation methods, interview methods, and documentation. The implication of this research is that it is hoped that the public Relations Communications Strategy in building the image of institutions in society will be maximized, because it is necessary to create good relations between the police and the community.

Pendahuluan

Untuk mencapai suatu tujuan, setiap organisasi atau institusi selalu berusaha untuk sukses. Kesuksesan tidak dapat dicapai hanya melalui kemampuan institusi. Pemahaman, penerimaan, dan partisipasi masyarakat juga penting untuk kesuksesan. Humas atau hubungan masyarakat, memainkan peran penting dalam mempengaruhi opini publik dalam suatu organisasi. Selain lembaga pemerintah, lembaga pendidikan dan bisnis juga mempekerjakan profesional humas. Sebuah lembaga menggunakan humas untuk mencoba memproyeksikan citra positif pada masyarakat. Mayoritas lembaga humas memiliki hubungan yang luas untuk memudahkan lembaga dalam menyampaikan maksud dan tujuan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Hubungan yang positif dan harmonis antara publik intern dan eksternal dapat dipupuk melalui humas itu sendiri. Strategi komunikasi yang dibangun humas polres musi rawas dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra yang baik. Namun bagaimana citra positif yang sudah dibangun dapat dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi kepolisian. Yang mana kepolisian sendiri merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas melindungi dan menjadi pelayan untuk masyarakat. Pemimpin harus mempunyai keahlian di bidangnya, pemberian tugas atau wewenang kepada yang tidak berkompeten akan mengakibatkan rusaknya pekerjaan bahkan organisasi yang menaunginya. 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. Sehingga polisi dan masyarakat dapat bekerjasama dalam pemberantasan berbagai pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang marak terjadi guna terciptanya kondisi yang aman. Meskipun hubungan polisi dan masyarakat sangat penting, namun tidak dapat dipungkiri jika tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin berkurang karena adanya persepsi negatif masyarakat pada tubuh polisi.

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. Sehingga polisi dan masyarakat dapat bekerjasama dalam pemberantasan berbagai pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang marak terjadi guna terciptanya kondisi yang aman. Meskipun hubungan polisi dan masyarakat sangat penting, namun tidak dapat dipungkiri jika tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin berkurang karena adanya persepsi negatif masyarakat pada tubuh polisi.

“Keamanan dalam negeri adalah suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat”.(Sinar Grafika, 2022:4)

Maka dari itu komunikasi merupakan proses dari sebuah kegiatan yang berlangsung *kontinue* dengan proses komunikasi apa yang di sampaikan dapat diterima. Proses komunikasi yang terjadi dalam perilaku manusia, baik komunikasi dalam diri manusia (Interpersonal communication) komunikasi antar pribadi Komunikasi merupakan tujuan pokok dari tinjauan kasus tersebut, humas perlu menangani, membangun, atau mengayomi masyarakat kabupaten Musi Rawas, menjadi pelindung masyarakat, baik dalam memberantas semua kasus-kasus kriminalisasi seperti halnya kasus pungli, curanmor, bahkan narkoba, sehingga masyarakat menilai jika Polisi dapat dipercaya oleh masyarakat.

Sebagaimana telah dijelaskan dari definisi : DR.Rex Horlow, The Statement of Mexico dan International Public Relations Association (IPPPRA) 1978, di Mexico city, ditarik kesimpulan bahwa *Public Relations activity is manajement of communications between an organization and its publics*. (Aktivitas publik reltions merupakan manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya). (Rosady Ruslan, 2020:85)

Artinya aktivitas utama Humas, salah satunya adalah melakukan fungsi-fungsi manajemen komunikasi antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan publik sebagai khalayak sarannya. Khususnya dalam usaha untuk mencapai citra positif, menciptakan kepercayaan, dan membina hubungan baik dengan *stake holder* atau *audiencenya*, dengan kata lain membangun identitas dan citra korporat (*building corporate identity and image*).

Humas adalah bentuk dari pelayanan publik, jika praktik pelayanan publik yang buruk oleh aparaturnya menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang pada gilirannya tidak mendatangkan kesejahteraan umum. Hal ini, antara lain disebabkan oleh praktik pelayanan publik yang hanya menguntungkan diri sendiri dan kelompok serta mengabaikan kepentingan orang lain dan kelompok lain. Pelayanan publik yang buruk terjadi karena niat buruk para penyelenggara negara untuk menyalahgunakan kekuasaan dan wewenangnya. Penyelenggara pelayanan publik tidak dapat bertindak bebas berdasarkan pertimbangan pribadi di dalam menjalankan tugasnya. Salah satu faktor turunnya citra polisi dimata masyarakat karena sosok polisi digambarkan sebagai sarana pemerintah yang memiliki kekuatan politik serta kurangnya keteladanan tentang kepemimpinan yang terbuka, bersih dan tegas dalam menegakkan hukum. Sebagai contoh kasus pembunuhan yang melibatkan aparat kepolisian.

Fungsi humas dilembaga kepolisian mempunyai posisi strategis dimana humas kepolisian mendekatkan polisi dengan masyarakat sehingga Humas Polres Musi Rawas harus memaksimalkan tugasnya sesuai visi dan misi serta tujuan Humas Polres Musi Rawas yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Strategi pada hakikatnya ialah suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi hubungan masyarakat (*humas*) yaitu bagaimana merancang untuk mengatasi kendala-kendala yang akan dihadapi oleh masyarakat maupun instansi.

Banyaknya permasalahan yang terjadi membuat pihak humas melakukan berbagai cara agar masyarakat tidak kehilangan kepercayaan. Sejalan dengan tugas yang begitu kompleks dari kegiatan humas maka sangat perlu perhatian dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari humas itu sendiri. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Sebagai komunikator perusahaan, Humas Polres Musi Rawas harus melakukan perubahan yang lebih baik terhadap komunikasi dan penerapan perannya di masyarakat. Humas Polres

Musi Rawas sudah seharusnya menerapkan Excellence Communication. Excellence Communication merupakan sebuah konsep yang diperoleh dari studi yang dilakukan pada tahun 1990-1991 oleh James Grunig beserta timnya mengenai aspek ideal peran Humas didalam organisasi. Excellence Communication adalah aspek yang dapat membantu organisasi untuk menjadi lebih efektif dan memperoleh kemudahan dalam mencapai tujuannya. Hal ini dikarenakan, organisasi yang telah menjalankan Excellence Communication telah memiliki hubungan baik dengan publiknya, internal dan eksternal sehingga aktivitasnya dapat berjalan lancar tanpa ada hambatan. (J. E. Gurning, dkk, 2002:34)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap PS. KASUBSI PIDM Polres Musi Rawas yaitu bapak AIPDA Rinto Wijaya, SH.yang dilakukan pada tanggal 11 November 2022 pukul 08.40 WIB. Beliau mengatakan bahwa visi humas Polri sendiri untuk mendorong dan membangun kepercayaan masyarakat serta opini publik guna mewujudkan citra positif sesuai visi Polri melalui pemberitaan dengan media dan seluruh komponen masyarakat. Namun kami terkendala oleh jarak dan waktu serta sinyal. karena letak geografis yang luas, karna strategi kita membangun komunikasi dengan media.

Oleh karena itu pendekatan secara langsung dengan masyarakat diperlukan untuk mengetahui serta memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan tujuan menemukan solusi dalam membangun citra kerjasama dengan masyarakat. dalam pelaksanaan pendekatan melalui media dan pendekatan secara langsung ini, polisi diharapkan untuk mencari solusi sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh masyarakat sehingga dapat terjalinnya hubungan yang baik antara masyarakat dengan kepolisian. Selain menjadi pelindung, pengayom dan juga pelayan masyarakat polisi harus mampu memahami dan mengetahui permasalahan yang terjadi di masyarakat seperti tindak kejahatan agar terciptanya lingkungan yang aman.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan studi deskriptif kualitatif terhadap suatu fenomena dalam sebuah instansi atau lembaga, yakni Humas Polres Musi Rawas. Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian ini, terdapat berbagai

teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel sendiri peneliti menggunakan *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Contohnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data pertama, metode observasi yaitu pengumpulan data dan informasi dengan cara meninjau serta melakukan pengamatan langsung dilokasi humas polres musi rawas terhadap suatu kejadian atau kegiatan, pengenalan data yang ada sehingga dapat diadakan evaluasi dari sudut pandang tertentu yang mendukung kebenaran sistem *instrumen* (alat) pengumpulan data. Kedua, metode (*Interview*) wawancara dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab kepada pihak-pihak terkait. Peneliti mengumpulkan data dan informasi dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada seluruh pihak kantor Humas Polres Musi Rawas. Dengan metode ini peneliti bisa mengetahui bagaimana kinerja Humas Polres Musi Rawas, serta bagaimana komunikasi Humas Polres Musi Rawas dalam membangun citra institusi di masyarakat. Ketiga, metode dokumentasi mengumpulkan data-data yang diperlukan terkait dengan Humas Polres Musi Rawas, mulai dari dokumen-dokumen humas polres musi rawas, sampai arsip-arsip maupun struktur program yang dibuat oleh lembaga Humas Polres Musi Rawas.

Jadi dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil wawancara, observasi dan melakukan analisis terhadap masalah yang ditemukan dilapangan. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan. Selain itu dalam melakukan analisis data penulis mengacu kepada pendapat yang diungkapkan oleh *Miles dan Huberman* “mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.(Sugiyono,, 2021:321) Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *data drawing /verification*.

Pembahasan

Strategi Komunikasi Humas Polres Musi Rawas Dalam Membangun Citra Institusi

Upaya Strategi Komunikasi Polres Musi Rawas dalam melayani masyarakat setempat ialah pengembangan kelompok sosialisasi melalui Humas Polres setiap kali ada program bantuan masyarakat. Cara pendekatan tokoh masyarakat sendiri melalui babinkamtibmas untuk agenda sosialisasi program pelayanan di Polres. Kemudian penyampaian sosialisasi ke seluruh wilayah setempat tentang apa saja perkembangan pelayanan Polres Musi Rawas dan bagaimana teknik pelayanan yang akan dilangsungkan. Serta pengawasan dan manajemen pihak kepolisian dalam melakukan program bantuan, apakah sudah memenuhi kriteria standar pendampingan yang baik dan melakukan evaluasi respon masyarakat terhadap pelayanan masyarakat.

Lebih lanjut melihat respon masyarakat terhadap kinerja kepolisian dalam pelayanan publik, Humas Polres Musi Rawas mengatakan bahwa tanggapan masyarakat di lingkungan Polres Musi Rawas secara umum cenderung positif, belum ada kritik yang disampaikan secara langsung dari masyarakat. Namun kami dari Polres Musi Rawas terus berupaya melakukan perbaikan agar selalu mendapatkan apresiasi atas kinerja yang baik dari masyarakat.

Kegiatan komunikasi merupakan kegiatan yang dinilai sangat penting dilakukan oleh manusia terhadap manusia lain baik untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia maupun untuk membangun eksistensinya sebagai anggota masyarakat. terlebih jika manusia memiliki posisi sosial dalam dunia kerja atau dalam kehidupan masyarakat. komunikasi tidak saja dianggap sebagai kegiatan formalitas penyampaian pesan melainkan sebuah strategi untuk membangun citra positif baik sosok maupun lembaga. (Sopiyan, 2023:31) yang sangat penting atau vital bagi kehidupan manusia. Tanpa berkomunikasi maka manusia tidak bisa memenuhi apa yang dibutuhkan dan yang diinginkannya sebagai manusia. Kemudian Komunikasi yang diterapkan di Polres Musi Rawas dalam membangun kepercayaan di mata masyarakat. Penmas mengatakan bahwa ada beberapa contoh perilaku komunikasi yang dikembangkan di Polres Musi Rawas, antara lain yang pertama

adalah bertindak lugas, yaitu berupaya untuk tidak menyembunyikan dan menghindari berbagai rencana tersembunyi dari masyarakat. Yang kedua adalah bertindak tulus dalam melayani tanpa meminta apapun secara konsekuensi. Yang ketiga adalah fokus terhadap kegiatan tertentu tanpa merugikan masyarakat. Yang keempat adalah di sini untuk menjaga masyarakat setempat dengan segenap jiwa dan raga. Kelima mendekati masyarakat dengan rasa hormat dalam hal pelayanan.

proses penyusunan rencana melibatkan dua pola komunikasi, yaitu pola vertikal yaitu komunikasi dari atasan ke bawahan dan pola horizontal yaitu penyampaian pesan ke sesama anggota Polres dan juga instansi yang terkait. Pola komunikasi dari atasan dan bawahan dalam organisasi kemiliteran dan semi militer adalah pola atau struktur yang mutlak. Yang mana pola komunikasi tersebut harus mampu dipahami oleh anggota agar nantinya mampu diterapkan dengan baik dilapangan. Lebih Lanjut oleh Herdiansyah mengatakan *Humas Sebagai pembentuk citra memiliki peran yang sangat penting terutama dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang bersifat positif bagi institusi contohnya seperti kegiatan rilis keberhasilan mengungkap kasus, himbauan di medsos, media cetak maupun radio, hal ini ditujukan dan dimaksudkan agar tercapainya pembentukan citra positif bagi institusi yang mana masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran utama.*

Seperti yang telah di jelaskan pada wawancara yang dilakukan, cara yang di anggap paling cocok dan efektif untuk menyampaikan pesan-pesan positif tentang kepolisian kepada masyarakat luas yaitu dengan melalui media massa dan media sosial. Program ini dilakukan karena citra kepolisian tidak lepas dari sudut pandang masyarakat terhadap apa yang dilihat, seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat umum mengenai pemanfaatan media online dalam mendukung kinerja kepolisian. Berdasarkan hasil simpulan dari pernyataan di atas bahwa ada kerjasama yang baik antara media-media massa, baik yang bersifat cetak maupun online dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kejadian-kejadian yang terjadi. Adapun media yang bekerja sama dengan Polres Musi Rawas yaitu Radio Darussalam FM, Media online linggau klik, linggau pos, silampari TV, dan lain-lain, Sehingga masyarakat juga dengan adanya peran serta media online dapat memberikan informasi kepada petugas kepolisian sehingga dapat

menjadi sebuah publikasi dalam menciptakan citra kepolisian yang baik.

Penggunaan media sosial di organisasi atau institusi memiliki hasil atau *impact* yang positif. Media sosial dapat dimanfaatkan oleh anggota Polres Musi Rawas untuk selalu melakukan updating informasi dan pemantauan *feedback* dari masyarakat terhadap informasi terkait. Masyarakat juga dapat dengan mudah mencari informasi terbaru mengenai informasi terkini melalui media sosial dan juga terus memantau perkembangan kasus-kasus yang ada. Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwa media sosial memiliki peran penting dan berdampak positif bagi organisasi atau instansi dalam menyebarluaskan informasi terkait rencana mengoptimalkan citra kepolisian.

publikasi yang dilakukan adalah kegiatan sosial termasuk komunikasi yang melibatkan media massa dan media elektronik. Misalnya, sosialisasi ketetapan larangan kumpul-kumpul malam (pesta malam) dan pembakaran liar. Kegiatan sosial ini mampu menciptakan penilaian positif terhadap polisi di masyarakat secara umum. Kesuksesan dalam melaksanakan peran humas dalam meningkatkan citra kepolisian tidak terlepas dari kerja dan partisipasi antara pihak-pihak yang terkait dengan institusi kepolisian itu sendiri, seperti bagian dari pimpinan (Kepala dan Kepala wakil kepala), unsur pengawas dan pembantu pimpinan atau pelayan (Bid Propam, Bid Humas, Bid Hukum, Bid IT Kepolisian), unsur pelengkap tugas pokok (SPKT, Dit Intel, Direskrimum, Direskrimsus, Direskoba), Sementara itu diluar institusi kepolisian ada media massa, media online dan masyarakat. Wawancara 22 Juni 2023 Bidang Humas *Penetapan keputusan dan acuan penting dalam hal memperluas kerja humas sudah menjadi acuan standar dari tengah sehingga setiap pilihan sekecil apapun, tetap dikomunikasikan kepada pimpinan. Adapun konsep penerapannya, bergantung pada masing-masing instansi bagaimana memilih cara ataupun strategi yang masuk akal untuk meningkatkan tugas Humas Polres Musi Rawas dalam mengoptimalkan citra kepolisian yang baik.*

Selanjutnya dari wawancara di atas, jelas digambarkan strategi komunikasi yang digunakan Polres Musi Rawas ialah *Cyber Public Relation*. Hal pertama yang dilakukan oleh Humas Polres Musi Rawas dalam menerapkan strategi E-PR ialah dengan melakukan

publikasi melalui media sosial contohnya instagram, seperti yang telah diterangkan pada wawancara diatas. Humas Polres Musi Rawas melakukan publikasi sebagai salah satu strategi dalam memperoleh citra positif di masyarakat. publikasi yang dilakukan seperti informasi-informasi kegiatan dan pelayanan dari kepolisian.

Menurut Julius Onggo *Cyber Public relations* atau E-PR adalah merupakan inisiatif public relations yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas. (Julius Onggo, 2004:1) Sedangkan menurut Deena *Cyber PR* adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui dunia maya atau ruang maya (*cyber space*) atau dikenal sebagai internet merupakan penerapan dari perangkat ICT (*infromation and Communication Technologies*) untuk keperluan PR. (Qur'ani Dewi, 2016:20)

Cyber Public Relations merupakan aktibtas cara yang dilakukan oleh *Public Relations* untuk menjalin hubungan dengan khalayaknya menggunakan media internet. Dalam penerapannya aktivitas ini menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk keperluan aktivitas *Public Relations* untuk mempercepat penyampaian informasi dan memberikan respon cepat terhadap permasalahan yang muncul dalam organisasi atau perusahaan.

Dengan memanfaatkan internet, *cyber public relations* tersebut dapat menghasilkan apa yang disebut sebagai 3R bagi perusahaan yaitu : (Julius Onggo, 2004:6-7)

1. Relations, mampu berinteraksi dengan berbagai target audiens untuk membangun hubungan dan citra perusahaan.
2. Reputasi, Aset yang paling penting dalam suatu bisnis. *Cyber public relations* merupakan suatu seni dalam membangun reputasi online secara berkesinambungan.
3. Relevansi, artinya adalah mengupayakan agar kegiatan insiatif *public relations* secara online relevan dengan target publik korporat.

Karakteristik *cyber public relations* menekankan pada aktivitas kerja PR menggunakan media online atau internet. Artinya Instansi atau perusahaan bukan hanya sekedar mengatur reputasi kualitas perusahaan yang hanya terbatas pada produk atau jasa yang dihasilkan namun harus reputasi perusahaan secara keseluruhan. Fokus utama *cyber PR* ialah membidik dan menggunakan media online sebagai kegiatan publisitasnya.

Media cyber atau media baru (new media) sangat diminati masyarakat bahkan akhir-akhir ini telah banyak bermunculan media cyber yang banyak digunakan oleh publik. Media cyber disebut pula sebagai media kontemporer terbagi kedalam Media massa online yaitu *magazine online*, *newspaper online*, digital television dan digital radio yang ditujukan untuk target menonton televisi dan mendengarkan radio secara streaming melalui sambungan jaringan internet dan Media non-massa online terdiri dari *video conference*, *chatting* dan *teleconference*. Media ini dapat digunakan oleh dua orang atau lebih dilakukan melalui telepon atau jaringan internet dan memungkinkan penggunaanya dapat saling melihat dan mendengar apa yang sedang dibicarakan.

Penerapan Strategi Komunikasi Humas Polres Musi Rawas Dalam Membangun Citra Institusi

Untuk mencapai sebuah bentuk ideal dari excellence public relations tentunya tidak bisa terlepas dari pembahasan mengenai bagaimana strategi komunikasi diterima dan diterapkan dengan baik. strategi komunikasi adalah proses komunikasi yang berlangsung secara terusmenerus yang dilakukan oleh aktor-aktor komunikasi (individu, kelompok dan organisasi), internal maupun eksternal, dalam rangka saling memahami untuk bekerjasama mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan media cyber *public relation* yang dilakukan Humas Polres Musi Rawas ialah dengan memuat informasi yang update secara intensif, penggunaan media sosial yang dimiliki selalu aktif dengan pembuatan konten unggahan secara kreatif dan inovatif, serta intens dalam melakukan pembaruan konten unggahan pada masing-masing media sosial. Publikasi informasi yang dilakukan oleh Humas bekerjasama dengan pihak eksternal, tujuan dari melakukan kerjasama dengan pihak eksternal ialah agar dapat memberikan informasi secara maksimal kepada masyarakat, sehingga citra positif Seperti pada penjelasan-penjelasan oleh wawancara yang telah dilakukan Humas Polres Musi Rawas dimana dapat peneliti ketahui media E-PR yang dimiliki Humas Polres Musi Rawas ialah:

1. Instagram, dengan nama akun @polisi_musirawas dengan jumlah pengikut 15 ribu dan 11,6 ribu postingan (per tanggal 04 Juli 2023).

2. Tiktok, dengan nama @polisi_musirawas dengan jumlah pengikut 4.128 dan 1.303 postingan (per tanggal 04 Juli 2023).
3. Facebook, dengan nama akun Polres Musi Rawas dengan jumlah pengikut 6,2 ribu
4. Twitter, dengan nama akun @HumasPolresMura dengan jumlah pengikut 460.

Pengelolaan media *Cyber Public Relation* yang dilakukan Humas Polres Musi Rawas dengan kreatif dan inovatif dalam membuat konten unggahan pada media sosial, memanfaatkan peluang kejadian untuk menarik perhatian masyarakat, *up to date* dan intens dalam melakukan pengelolaan E-PR dengan mengikuti perkembangan yang terjadi. Keberadaan media baru sekaligus dapat mengubah paradigma aktifitas kerja seorang Humas dalam hal penyampaian informasi dan pesan kepada publiknya. Melalui media seperti sosial media, humas dapat menyampaikan informasi dengan cepat dan menjangkau publik dengan secara menyeluruh yang sebelumnya tidak dapat terjangkau dengan menggunakan media konvensional. Salah satu perbedaan yang paling menonjol dari media baru adalah informasi yang selalu *up to date* dan *feedback*.

Oleh karena itu, media baru menjadi alternatif bagi instansi atau perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan publiknya. Dengan mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh social media maka praktisi Public Relations akan bisa menjalin komunikasi yang bersifat dua arah dan interaktif. Fokus utama *Cyber Public Relations* adalah membidik media online yakni media yang melakukan aktifitasnya dalam dunia maya dan membutuhkan internet dalam prosesnya. Dalam hal ini internet memiliki banyak kelebihan yang bisa mempermudah setiap orang karena mampu mempersingkat jarak dan waktu, karena sifatnya yang real time, artinya pada saat konten dan informasi tertentu di publis, maka para pengguna lain langsung dapat melihat informasi tersebut walau di tempat dan waktu yang berbeda. Dengan adanya media online mempermudah komunikasi secara instan dengan pihak lainnya tanpa mengenal batasan ruang dan waktu.

Kekuatan Dan Kelemahan Humas Polres Musi Rawas Dalam Membangun Citra Institusi

mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peran Humas Polres Musi Rawas terkadang melibatkan dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Wawancara dengan

Kasi Humas Polres Musi Rawas menjelaskan bahwa *faktor internal ialah semua bentuk atau hal yang bermula dari institusi Polres Musi Rawas. Faktor internal sangat berguna dan berpengaruh pada program dalam mengoptimalkan citra polisi yang baik dan menyenangkan, seperti sarana dan prasarana.* Lebih lanjut wawancara dengan masyarakat didapat sebuah pendapat mengenai sarana dan prasarana untuk membangun Polres Musi Rawas lebih baik kedepannya *sudah bagus dalam bagian sarannya, baik fasilitas yang diberikan kepada petugas maupun administrasinya. Hanya saja, sosialisasi harus lebih ditingkatkan, agar masyarakat lebih banyak melihat hal-hal yang belum diketahui, baik di kalangan orang dewasa, remaja maupun anak-anak.*

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar guna mendukung tercapainya peran humas terhadap citra kepolisian diantaranya media yang digunakan dalam hal penyebarluasan atau komunikasi dengan sesama personil maupun terhadap masyarakat yaitu media sosial, adapun media pemantauan seperti website, namun untuk saat ini website sedang fakum atau belum diaktifkan kembali dan beberapa website pendamping seperti facebook, instagram, tiktok dan twitter serta termasuk iklan berjalan di siaran televisi lokal sedangkan untuk media komunikasi antar personil meliputi whatsapp.

Pemanfaatan media sosial di lingkungan Polri merupakan salah satu cara bagi masyarakat setempat untuk mengetahui dan memberikan saran tentang apa yang dilakukan oleh kepolisian. Dengan demikian, kepolisian dapat menunjukkan kinerja masyarakat setempat untuk meningkatkan citra polisi. Serta memiliki berbagai pilihan untuk memberikan informasi yang berbeda.

persoalan yang terjadi di daerah dan untuk menjaga nama besar institusi Polri yang sering dianggap tidak mampu atau kurang efektif yang mana secara keseluruhan individu memiliki minat yang tinggi terhadap semua yang terjadi pada lingkungan sekitar untuk memajukan program kerja dan mendistribusikan hasil kerja kepada masyarakat luas. Seperti yang disampaikan oleh seorang masyarakat *setiap program kepolisian untuk menciptakan rasa nyaman terhadap lingkungan masyarakat. Agar hal itu terjadi, pihak kepolisian juga harus selalu memberikan pengarahan atau sosialisasi kepada kita sebagai masyarakat umum untuk memahami segala sesuatu yang berbau kejahatan.*

Selain ini yang menjadi kekuatannya adalah ketersediaan sumber daya sangat penting dalam mendukung kinerja kegiatan yang akan dilakukan oleh Polres Musi Rawas demi meningkatkan citra kepolisian. Dan bagian Humas menjadi penghubung ke masyarakat agar bisa menerima keberadaan institusi kepolisian di tengah-tengah masyarakat saat ini khususnya Polres Musi Rawas yang selalu menjadi pelayan, pengayom dan pelindung yang baik dan memberikan rasa aman terhadap masyarakat. Salah satu contohnya adalah ketika humas membutuhkan data untuk dipublikasikan tetapi bidang atau unit kerja tiba-tiba disibukkan dengan kegiatan lain, yang dapat menghambat komunikasi. Namun hal ini dapat diatasi dengan membuat database di setiap unit kerja untuk memudahkan humas dalam mencari data.

Meskipun demikian, upaya untuk mengoptimalkan citra positif institusi kepolisian di kalangan masyarakat yang telah mengetahui era digital terus dilakukan oleh pihak Humas Polres Musi Rawas, berupaya dalam memperluas peran dan pelayanannya serta tetap menjaga kepercayaan masyarakat dan menjaga nama baik Polri khususnya Polres Musi Rawas. mengamati prosedur pola komunikasi dalam melayani masyarakat setempat. dimana cara komunikasi kepolisian mengutamakan kenyamanan masyarakat.

Selain itu, program unggulan Polri untuk mendekatkan pelayanan kepolisian ke tingkat Rukun Warga (RW) guna kerja sama dengan warga untuk menyelesaikan masalah berbasis *community policing* (kepolisian masyarakat), *restorative justice* (keadilan restoratif), dan akuntabilitas. Dimana program ini juga diharapkan selain menjaga keamanan dan ketertiban juga siap mengoptimalkan citra kepolisian di masyarakat luas. seperti Polres Musi Rawas atau program suling (Subuh Keliling) yang masih ada tapi hanya di kecamatan.

Setiap kegiatan pasti memiliki beberapa kendala, termasuk penyampaian informasi. Hambatan dalam komunikasi eksternal adalah kadang-kadang komunikasi gagal untuk benar-benar melihat apa yang disampaikan. Sehingga menjadi penentu keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaannya. Kritik serta saran tidak secara langsung ke Humas tetapi pada kepolisian secara umumnya. Tempat keluh kesah (pengaduan) yang paling cepat saat ini adalah media sosial, umumnya masyarakat tidak pernah merasa puas, misal kita ada kegiatan rutin patuh lalu lintas, tetapi banyak masyarakat yang tidak

terima diberi tilang padahal mereka salah. Jadi untuk tingkat kesadaran itu sendiri belum 100%.

Simpulan

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Musi Rawas dalam membangun citra Institusi di Masyarakat terdapat tiga point penting yang *pertama*, membangun identitas Polres Musi Rawas dengan cara aktif dalam media sosial, dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat, menjadi fasilitator antara institusi dan masyarakat, membangun hubungan baik dengan berbagai lembaga-lembaga swadaya masyarakat. Disebut dengan Strategi Cyber Public Relation yang mana E-PR merupakan kegiatan kehumasan yang dimulai melalui internet dengan cara mempublikasikan kegiatan. *Kedua*, Humas Polres Musi Rawas menerapkan strategi yang ada dengan cara melakukan publikasi secara intens melalui media-media yang ada seperti Instagram, Tiktok, Facebook, dan Twitter dan media yang lain yang telah melakukan kerjasama terhadap Polres. *Ketiga*, Kelemahan yang dimiliki oleh Humas Polres Musi Rawas tidak menjadikan alasan untuk berhenti membangun citra institusi, dari kelemahan tersebut Humas Polres Musi Rawas tetap mengupayakan kinerja melalui kekuatan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, "Jenis-Jenis Komunikasi Lengkap dengan Penjelasan," *Gramedia Literasi*, February 28, 2022, accessed November 24, 2022, <https://www.gramedia.com/literasi/jenis-komunikasi/>.
- Akbar, Afif. 2021. Pembentukan Citra Universitas Muhammadiyah Malang Dalam Vidio Flashmob Pesmaba. *Skripsi* Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Atika, Rahmah. 2019. Implementasi Cyber Public Relation dalam meningkatkan citra positif perusahaan PT PLN (persero) Aceh. *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Cangara, Hafied. 2022. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Dyatmika, Teddy. *Ilmu Komunikasi* (Zahir Publishing, n.d.), Google Books.
- J. E. Gurning, dkk. 2002. *Excellence Public Relations and Effective Organization: A Study of Communication Management in Three Countries*. Jakarta: Rosda Karya, Terjemahan; Lawrence Erlbaum.
- L, Anggoro. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Onggo, B.J. 2004. *Cyber public relations*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Qur'ani Dewi, "Strategi Komunikasi pada Pasar Modal Syariah Berbasis Cyber Public Relations", *Academic Journal for Homiletic Studies* (Online), VOL. 10 NO. 1, Juni (2016) , hal 20, qura002@kominfo.go.id. Diakses 05 Agustus 2023
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* Vol 17, no. 33 January 2, 2019: 83. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374/1691> (diakses 26 November, 2022)
- Rosady Ruslan, 2020. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*, Depok: PT Raja grafindo Persada.
- Sugiyono., 2021. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- Sopiyan, W., Qomarullah, M., Ulfinuwa, N., & Nurjanah, I. (2023). Analisis Teori Hypodermic Needle Pada Iklan Sirup Marjan Di Bulan Ramadhan Tahun 2023. *Jurnal khabar: Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 5(1), 29-40.
- Trimanah, "Reputasi Dalam Kerangka Kerja Public Relations", *Jurnal Ilmiah Komunikasi (Online)* Vol 3 no. 1 Juli 2012: 94. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/makna/article/view/117/93> (diakses 19 Mei, 2023)
- Undang-undang & Peraturan Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2022. Jakarta Timur: Sinar Grafika.