

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Masyarakat sipil saat ini sudah semakin cerdas dan kritis. Hal inilah yang kemudian mendorong mereka lebih vokal dalam menyampaikan berbagai aspirasinya, guna mendapatkan hak-hak mereka. Berbagai aspirasi sering disuarakan diruang publik melalui berbagai ekspresi dan media. Tentu hal ini merupakan realisasi dari kebebasan berekspresi yang dilindungi oleh undang-undang. Berbagai bentuk ekspresi pun disampaikan mulai dari menulis di media massa, turun ke jalan, audiensi, hingga mengkritisi berbagai kebijakan dan pelayanan publik melalui media internet termasuk media sosial.

Salah satu lembaga Negara yang sering mendapat masukan maupun kritikan oleh publik yaitu Kepolisian, yang mana institusi ini sering mendapat kritikan dan tuntutan publik agar institusi ini berbenah dan senantiasa meningkatkan pelayanan publiknya. Tentu hal ini perlu disikapi secara bijak, dan bukan dipandang sebagai upaya menjatuhkan reputasi dan kredibilitas Polisi. Bentuk kritikan dan masukan ini merupakan wujud dari dukungan publik terhadap Polisi agar institusi ini terus berbenah dan semakin dekat dengan publik melalui berbagai pelayanannya.

Kepolisian Republik Indonesia atau sering disingkat dengan Polri adalah sebuah lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang keamanan Negara. Sebagai lembaga pemerintahan yang menjaga nama baik organisasi, menjalin hubungan dengan masyarakat adalah hal yang yang perlu diperhatikan. Rumusan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kewenangan untuk menyelenggarakan fungsi pencegahan hukum dalam rangka menjalin terlaksananya hukum dan terbinanya ketentraman masyarakat, menurut Patricia (2014, hlm.56). melayani masyarakat adalah tugas kepolisian. Untuk itu, seorang polisi harus mampu

memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Hubungan masyarakat adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga/institusi dengan masyarakat. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi/lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.

Sedangkan Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangibile*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.

Hubungan masyarakat (Humas) menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan maupun lembaga baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas.

Tentu hal ini pun disadari betul oleh Kepolisian. Berbagai perbaikan dan reformasi pun terus dilakukan di Kepolisian. Hal ini merupakan bagian dari upaya Polisi untuk terus memberikan pelayanan terhadap publik agar citra positif dapat terbentuk. Dizaman seperti sekarang ini dimana teknologi sudah sangat berkembang sudah seharusnya berbagai bidang pekerjaan termasuk kepolisian melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap publik. Penggunaan *handphone* banyak menggunakan inovasi baru berbasis teknologi seperti penggunaan aplikasi dalam hal ini maka sasaran publik yang dijangkau lebih luas. Hal ini dikarenakan karena setiap orang sudah menggunakan *handphone* dalam kegiatan kesehariannya.

Perkembangan suatu wilayah kota yang padat dengan penduduk menjadikan sebuah kota tidak aman atau rentan dengan kejahatan. Salah satu kota yang strategis menjadikan kota Depok ini sebagai tempat padatnya lalu lalang kendaraan untuk melakukan segala aktivitas. Oleh karena itu sebuah kota yang berkembang setiap organisasi dalam pemerintahan kota tersebut bisa membuat program dan berinovasi dalam menciptakan keamanan bagi masyarakatnya. Dalam melakukan kegiatan yang akan dilakukan maka diperlukan peran besar dari kepolisian untuk memberikan informasi mengenai program yang sedang dilakukan terutama dalam berkendara di jalan raya.

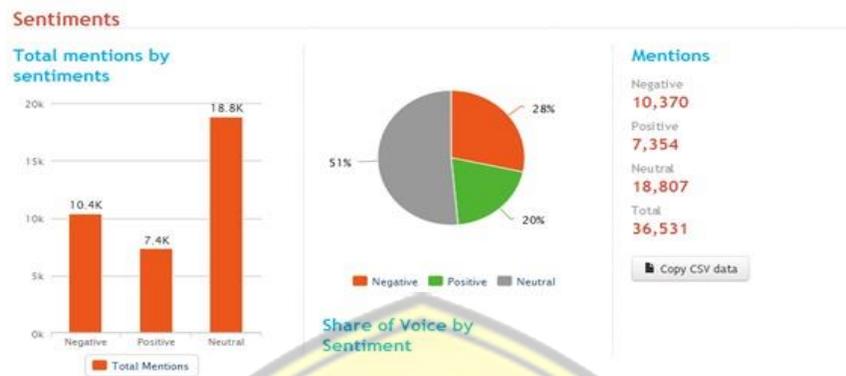
Tindak kriminalitas di negara ini semakin marak dan terus mengalami peningkatan. Tidak hanya di jalan dengan korban pengendara kendaraan, tidak kriminal juga sering dijumpai dengan sasaran pejalan kaki, anak sekolah maupun wanita yang rentan menjadi korban kriminalitas. Warga resah, karena sudah mengganggu keamanan dan ketenteraman mereka. Bahkan sudah mengancam jiwa warga karena aksi yang dilakukan para pelaku kriminal sudah semakin canggih dan sadis. Mereka tidak segan-segan menghabisi nyawa korbannya.

Hampir setiap hari kejahatan terjadi di wilayah Jabodetabek, terutama pada akhir pekan. Berdasarkan catatan Polda Metro Jaya, pada 2015 terjadi 3.000 kejahatan setiap bulan atau ratusan setiap hari terjadi kejahatan di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya. (www.harjantierbit.com diakses pada tanggal 15 maret 2017).

Tindak pidana yang dilakukan antara lain kejahatan konvensional, kejahatan jalanan, pencurian dengan kekerasan, pencurian dengan pemberatan dan pencurian kendaraan bermotor. Kita tidak menginginkan masyarakat main hakim sendiri, atau mengeksekusi sendiri pelaku kejahatan. Kita tidak menginginkan publik menghabisi pelaku kejahatan dengan cara membakar. Itulah sebabnya aparat kepolisian harus bertindak tegas dan hukuman yang diberikan harus berat. Maka dari itu jika terjadi tindak kriminalitas pihak kepolisian harus merespon cepat apa yang di laporkan oleh masyarakat.

Dalam survei yang dilakukan oleh www.awsomemetrics.com yang berjudul “Warga Depok Takut Pulang Kerumah *Resah Pembegalan” dengan mengadakan

survei dengan populasi pengguna *twitter*, *facebook* dan forum mengenai tanggapan warga kota Depok mengenai pandangan terhadap kota Depok dan dari hasil survei dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber: www.awsoemetrics.com

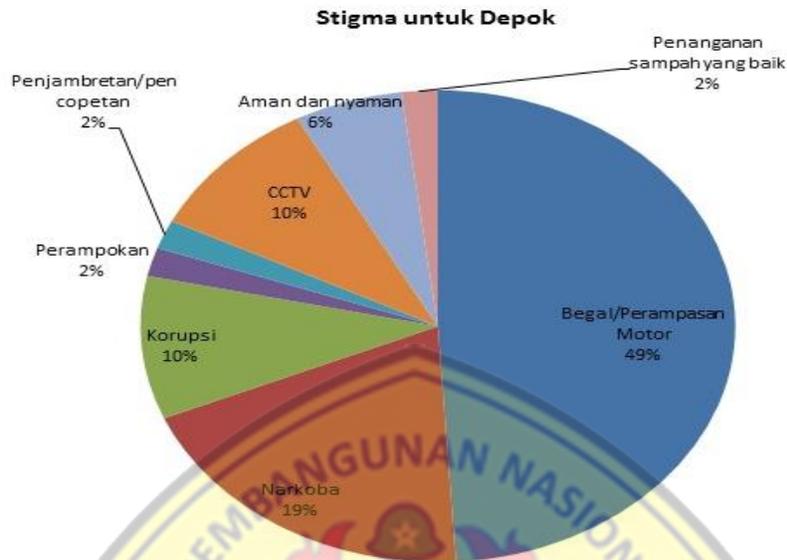
Gambar 1

Diagram hasil survei mengenai hasil pencarian dengan *keyword* "Depok"

Sepuluh hari terakhir pemantauan, Awesometrics mendapatkan ada lebih dari 36.500 mention atau penyebutan kata "Depok" di multiplatform. Dari total mention soal Depok, 28 persennya bersentimen negatif, dan mayoritas adalah menyoalkan kasus-kasus kriminalitas. Kasus kriminalitas yang paling banyak disebut adalah kasus pembegalan motor yang belakangan memakan banyak korban, curanmor dan selain itu ada soal kasus narkoba, perampok bersenjata api, dan kasus korupsi. Lalu, ada bahasan soal kemacetan yang dinilai sangat tinggi di wilayah Depok, yang juga disebut-sebut rawan kecelakaan. Kasus kriminalitas, pelanggaran hukum, dan pengaturan lalu lintas ini juga berdampak pada pandangan masyarakat yang kian negatif terhadap kota Depok.

Sedangkan dari hasil survei tersebut sehingga muncul Stigma "Depok Kota Begal" mendapat persentase tinggi hampir 50 persen, lalu 15 persen menyebut kota Depok sarang narkoba dan 10 persen adalah potensi korupsi. Lalu, 10 persen permohonan menyerukan agar CCTV dipasang di kawasan yang terancam kasus begal. Tapi, ada dua kesan terbaik yang muncul untuk Depok dalam sepuluh hari

terakhir, yakni kota dengan penanganan sampah yang baik, dan masih ada 6 persen warga yang meyakini Depok aman.



Sumber: www.awsomemetrics.com

Gambar 2

Presentase Stigma untuk Depok

Dari besarnya stigma buruk terhadap kota Depok menjadikan kota Depok terutama lembaga pemerintahannya terus berbenah agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat, sama halnya dengan Polresta Depok yang terus melakukan inovasi agar pelayanan yang diberikan semakin baik.

Saat ini Polresta Kota Depok terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanannya, mulai dari sistem pelayanan tatap muka hingga pelayanan berbasis online. Layanan berbasis online Polresta Kota Depok salah satunya dilaksanakan oleh Divisi Humas Polresta Depok melalui Aplikasi “Halo Polisi”. Aplikasi ini tidak hanya dijadikan sebagai media komunikasi Polresta Depok dengan publik, tetapi sebagai media untuk melaporkan kejahatan atau tindak kriminalitas di sekitar kita sehingga dapat cepat direspon oleh pihak Kepolisian Resor Kota Depok tanpa harus melaporkan langsung ke kantor Polresta Depok. Dan aplikasi ini diluncurkan pada awal tahun 2017 tepatnya pada bulan Desember 2016.

Aplikasi “Halo Polisi” adalah sebuah layanan aplikasi berbasis *mobile* dan web yang dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk melaporkan berbagai kejadian yang berhubungan dengan Polresta Depok, baik tentang kriminalitas, kemacetan, atau hal lain yang perlu dilaporkan secara instan dan cepat untuk mendapatkan penanganan secara cepat (*quick response*). Selain fitur untuk membuat laporan, Halo Polisi memiliki fitur tambahan lainnya, seperti mencari kantor polisi yang terdekat dengan posisi dirinya berada berdasarkan koordinat GPS, juga banyak fitur lain, seperti komunitas dan forum diskusi.

Seperti yang dikatakan oleh Kepala Sub Bagian Humas Polresta Depok Ajun Komisaris Firdaus pada Selasa, 24 Januari 2017 yang dilansir oleh media online www.Tempo.com “Halo Polisi merupakan sebuah layanan aplikasi berbasis *mobile* dan web, yang bisa diunduh masyarakat. Halo Polisi merupakan aplikasi berupa media sosial yang berfungsi untuk melaporkan berbagai kejadian yang berhubungan dengan tindak kriminalitas, kemacetan dan lainnya, di tengah masyarakat.”

Inovasi yang dilakukan oleh Polresta Depok ini bertujuan untuk memberikan layanan terbaiknya bagi masyarakat. Dan dengan adanya aplikasi “Halo Polisi” ini masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian yang berhubungan dengan Polresta Depok ataupun sebaliknya yaitu Polresta Depok dapat melaporkan kegiatannya kepada masyarakat, yang menjadikan Polresta Depok menjadi interaktif dan dekat dengan masyarakatnya.

Aplikasi “Halo Polisi” dapat di *download* melalui *App Store* maupun *Play Store* bagi masyarakat pengguna *smartphone*, Halo Polisi juga dapat diakses dengan mengunjungi alamat situs www.halopolisi.id, yang memiliki fungsi sama dengan aplikasi Android yang dapat diinstal. Hanya, media yang digunakan berbeda. Meski demikian, masyarakat juga bisa melaporkan kejadian dan hal lain melalui Halo Polisi versi *website* ini.

Dengan adanya kebijakan yang membuat program baru seperti program “Halo Polisi” ini yang diluncurkan oleh Polresta Depok, maka seorang humas atau instansi pemerintahan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan membangun

hubungan yang positif, terlebih dalam merancang program humas dan untuk menyelenggarakan komunikasi dua arah.

Maka dari itu Polresta Depok merasa perlu melakukan inovasi mengenai program kehumasan yang dapat mempertahankan citra Polresta Depok. Karna tindak kriminal dapat menimpa siapa saja, misalnya saja anak-anak lebih rentan menjadi korban kejahatan dan dianggap tidak dapat memberikan perlawanan sedangkan dengan adanya aplikasi “Halo Polisi” ini siapapun termasuk anak-anak dapat melaporkan apabila menjadi korban kejahatan dengan cara yang mudah. Maka dari itu Polresta Depok melakukan inovasi program kehumasan dengan membuat aplikasi “Halo Polisi”.

Sedangkan menurut Ambarwati (2010, hlm. 34) suatu pelayanan baik tentu akan memberikan citra yang baik akan memberikan citra yang baik kepada sebuah lembaga atau individu. Citra perusahaan terbentuk dari adanya persepsi (yang berkembang dalam benak public) terhadap realitas (yang muncul dalam media). Citra juga bisa terbentuk dari kredibilitas dari personil ataupun perusahaan tersebut. Risiko yang diakibatkan oleh informasi yang tidak kredibel adalah banyaknya celah yang bisa dilihat oleh public, termasuk pihak lain yang memiliki kepentingan bersebrangan untuk dengan mudah mengubah citra menjadi negatif.

Program kehumasan Polresta Depok yaitu “Halo Polisi” sasarannya adalah seluruh warga Depok. Program yang dilakukan oleh Polresta Depok ini dengan untuk menangani kejahatan dengan cepat dan dapat memberikan informasi mengenai kegiatan yang berhubungan dengan Polresta Depok tidak hanya ditujukan untuk kalangan masyarakat kalangan atas atau orang dewasa saja, namun juga untuk kalangan anak-anak dan remaja yang mengikuti sosialisasinya di beberapa sekolah di kota Depok yang dilakukan oleh kepolisian resor kota Depok.

Dalam penelitian sebelumnya Strategi utama yang dilakukan PR PT. Telkomsel branch Manado dalam mempertahankan citra di mata masyarakat ialah dengan mengkoordinasi masalah yang ada dengan pihak Pusat (Jakarta) dan pihak area (Makassar), karena divisi *coordinate communication* (corcom) hanya ada di sana. Yang dapat PR perusahaan Telkomsel lakukan ialah hanya menyokong program-

program yang telah dirancang dan disiapkan oleh pusat. Oleh karena itu, dalam mempertahankan citra perusahaan, PR menggunakan 3 strategi, yaitu *pull strategi*, *push strategi*, dan *pass strategi*. . (Agnes Datuela, 2013 hlm. 14)

Melihat fenomena diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang program “Halo Polisi” yang bertujuan untuk membantu masyarakat agar mengetahui kegiatan kepolisian dan dapat melaporkan kejadian disekitar yang berhubungan dengan Polresta Depok, baik tentang kriminalitas, kemacetan, atau hal lain yang perlu dilaporkan secara instan dan cepat untuk mendapatkan penanganan secara cepat (*quick response*) dan selain itu Polresta Depok ingin mempertahankan citra yang sudah terbentuk.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti bagaimana humas Polresta Depok dalam mempertahankan citra melalui Aplikasi “Halo Polisi” sehingga dapat memberikan manfaat untuk Polresta Depok sendiri, yaitu mempertahankan citra maupun reputasi positif dalam pandangan masyarakat, menghasilkan informasi yang positif melalui pengguna Aplikasi “Halo Polisi” yang terpuaskan dan mengurangi adanya isu-isu negatif yang bertujuan menghancurkan citra maupun reputasi instansi.

Berdasarkan uraian diatas, Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Aplikasi “Halo Polisi” dalam Mempertahankan Citra Polresta Depok”**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Aplikasi “Halo Polisi” dapat Mempertahankan Citra Polresta Depok?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka penulis menyimpulkan tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mendeskripsikan **Aplikasi “Halo Polisi” dalam Mempertahankan Citra Polresta Depok.**

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana program ini berjalan melalui media internet yaitu aplikasi dalam mempertahankan citra Polresta Depok dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi Polresta Depok bagaimana program ini berjalan dan dapat mempertahankan citra Polresta Depok.

b. Manfaat Teoritis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi komunikasi, serta dapat menambah literatur ilmiah yang berkaitan dengan ilmu komunikasi, khususnya mengenai Hubungan Masyarakat yang berkaitan mengenai program humas dalam mempertahankan citra.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada Bab ini berisi mengenai teori-teori komunikasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, definisi konseptual dan kerangka berfikir

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan tentang metode penelitian, sifat penelitian, penentuan key informan dan informan, metode pengumpulan data, teknik

pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan data, serta waktu dan lokasi peneitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi mengenai penguraian umum secara mendalam, serta sasaran peneltian, berupa objek dan lokasi penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pembahasan yaitu mengungkapkan, menjelaskan, membahas, menganalisis hasilpenelitian dan memeberikan jawaban serta solusi yang mengacu pada tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini penulis menguraikan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian serta mencantumkan saran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang ilmu yang dikaji. Hal ini dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis yang dilakukan agar menimbulkan suatu pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh publik.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN