

## **STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR DALAM MENJAGA CITRA POSITIF KEPOLISIAN**

**Nareshwara Kirana**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[nareshwarakirana@mhs.unesa.ac.id](mailto:nareshwarakirana@mhs.unesa.ac.id)

**Awang Dharmawan, S.Ikom., M.A**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[awangdharmawan@unesa.ac.id](mailto:awangdharmawan@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja kepolisian dalam menegakkan peraturan, keamanan serta pelayanan kepada masyarakat, maka humas kepolisian perlu untuk mematangkan strategi dalam menjaga citra positif aparat kepolisian khususnya Polda Jatim di pandangan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang strategi humas Polda Jatim dalam menjaga citra positif aparat kepolisian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah *flow analisis model*. berdasarkan teknis analisis tersebut maka didapatkan beberapa temuan yang merupakan unsur strategi yang digunakan humas Polda Jatim saat ini. Hasil temuan penelitian ini meliputi 1) Strategi Operasional a) Pendekatan Sosio Kultural melalui program Humas Polda Jatim Silaturahmi Pesantren dan Cangkrukan 2) Pendekatan Persuasif dan Edukatif a) Pasukan Asmaul Husna b) Anti Radikalisme 3) Pendekatan Tanggungjawab Sosial berupa slogan Jogo Jawa Timur 4) Pendekatan Kerjasama bersama media masa 5) Pendekatan koordinatif dan integratif berupa anev rutin. 1) Strategi Publikasi 2) Strategi Argumentasi dari berbagai strategi tersebut dapat menjaga citra Polda Jatim. Penelitian ini memberi informasi mendalam pada masyarakat dan polda lain yang dapat mengetahui dan menjadikan penelitian ini contoh atau referensi mengenai strategi humas Polda Jatim dalam menjaga citra kepolisian. Penelitian ini dapat menjadi bentuk kontribusi teoritis bagi pengembangan studi bertema strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra positif aparat kepolisian.

Kata kunci: Strategi, Hubungan Masyarakat, Polda Jatim.

### **Abstract**

*The elements that affect the performance of the police in enforcing regulations, security and services to the public, then the police public relations need to finalize the strategy in maintaining a positive image of the police, especially the East Java Police in the view of the public. The purpose of this study is to describe the public relations strategy of the East Java Regional Police in maintaining a positive image of the police. This study used qualitative research methods. The analysis technique used in the study is flow analysis models. Based on the technical analysis, several findings which are elements of the strategy used by the East Java Regional Police Public Relations have been obtained. The findings of this research include 1) Strategy of Operational a) social cultural approach through the East Java Regional Police PR program Silaturahmi Pesantren and Cangkrukan 2) Persuasive and Educational Approach a) Pasukan Asmaul Husna b) Anti Radikalisme 3) The Social Responsibility Approach takes the form slogan Jogo Jawa Timur 4) Cooperation approach with mass media 5) A coordinative and integrative approach in the form routine anev. 1) Publication Strategy 2) Argumentation Strategy from various strategies can maintain the image of the East Java Regional Police. This research provides in-depth information to the public and other regional police that can identify and become this research. Examples or references regarding the public relations strategy of the East Java Police in maintaining the image of the police. This research can be a form of theoretical contribution to the development of studies on the theme of public relations strategies in enhancing the positive image of the police.*

*Key words: Strategy, Public Relations, East Java Regional Police Community*

## PENDAHULUAN

Perkembangan humas di Indonesia di masa sekarang telah mendapat tempat khusus hampir di semua perusahaan swasta maupun lembaga negara, salah satunya Polisi Republik Indonesia (Polri). Hal tersebut dapat dilihat dengan bidang Humas menjadi salah satu struktur dalam lembaga. Tugas utama Kepolisian dalam perkembangannya sejarah berkisar pada memelihara ketertiban umum, penegakan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat (Rahardjo, 2007). Penyampaian layanan kepada masyarakat termasuk dalam fungsi esensial oleh aparat kepolisian. Pada titik ini dibutuhkan peran humas kepolisian untuk menginformasikan peraturan maupun segala sesuatu kegiatan yang berhubungan dengan pendekatan kepada masyarakat untuk dipublikasikan kepada khalayak luas. Dependensi antara perseorangan dengan firma, dan pemerintah dengan lembaga-lembaga sosial serta publik telah membentuk kepentingan terhadap peran baru dalam pengelolaan. Peran tersebut yang dinamai hubungan masyarakat atau humas, sehubungan dengan itu humas diakui keberadaannya (Soemirat, 2004).

.Kepolisian Daerah Jawa Timur atau Polda Jatim merupakan salah satu lembaga negara yang tidak jarang memperoleh apresiasi maupun saran dari masyarakat hendaknya dapat berbenah terhadap lembaga, citra negatif sempat bertaut pada Polda Jatim pada tahun 2014 dikarenakan Polda Jatim mengalami kegagalan dalam menangani sejumlah perkara salah satunya korupsi sangat kentara yang melibatkan beberapa oknum pejabat struktur pemerintahan daerah. Kolusi yang mengaitkan mantan pejabat wali kota Surabaya yakni Bambang Hartanto, dugaan perkara penggelapan dana pemilihan gubernur Jawa Timur paada tahun 2013 bersama dengan kesertaan Bawaslu (Badan Pengawas Pemilu). Citra Polda Jawa Timur juga pernah tercemar akibat permasalahan internal

disebabkan oknum anggota kepolisian Polda Jawa Timur yang diperkirakan tindakan aksi pungli (pungutan liar) ketika seleksi calon Bintara polwan (Polisi Wanita) dimuat oleh berita online Tribunnews.com diakses pada tanggal 9 April 2019 pukul 12.38 WIB. Setelah berita tersebut diunggah lalu tersiar di media pers, citra Polda Jatim sempat mengalami kesan negatif dari perspektif masyarakat. Sehingga berbagai upaya perbaikan citra negatif tersebut dilakukan usaha oleh Polda Jatim demi mengembalikan rasa kepercayaan kembali oleh masyarakat. salah satu diantaranya dengan memperbaiki mutu pelayanan masyarakat melalui keterbukaan informasi dan semakin dekat dengan masyarakat melalui berbagai macam pelayanan.

Survei persepsi masyarakat terhadap Polri dilakukan oleh Litbang Kompas dan *Indicator* Indonesia (I2), namun dilaksanakan dalam waktu yang berbeda. Berdasarkan hasil peninjauan dari Penelitian dan Perkembangan Kompas umum dikenal dengan Litang Kompas menunjukkan bahwas tingkat kepuasan masyarakat terhadap Polri meningkat dari 46, 7 persen pada tahun 2014 menjadi 82 persen pada 2018. Survei yang telah dilakukan Litbang Kompas dilakukan terhadap 800 responden di enam wilayah hukum di Indonesia salah satunya yaitu pada Polda Jawa Timur oleh media online Nasional.kompas.com diakses pada 3 Oktober 2018 pada pukul 19:58 WIB.

Berdasarkan riset oleh perusahaan di bidang intelegen media, analisis data, dan kajian strategis yakni Indonesia *Indicator* (I2) pada tahun 2015 hingga 2017 menyebutkan bahwa dalam tiga tahun terakhir persepsi positif masyarakat mengenai kinerja Polri selalu meningkat, bahkan mencapai 68% pada tahun 2017 oleh berita online Mediaindonesia.com diakses pada 3 Oktober 2018 pukul 20:33 WIB. Kunci keberhasilan meningkatnya persepsi ialah kehadiran Polri di tengah kehidupan masyarakat dengan upaya

manajemen persepsi yang lebih baik yang didukung dan kerjasama oleh seluruh elemen dan komponen masyarakat. Berbagai bentuk aktifitas humas bersinambung dalam membentuk, mempertahankan dan menumbuhkan citra positif dihadapan masyarakat. Dari berbagai pembahasan tentang unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja kepolisian dalam menegakkan peraturan, keamanan serta pelayanan kepada masyarakat, maka humas kepolisian perlu untuk mematangkan strategi dalam menjaga citra positif aparat kepolisian khususnya Polda Jatim di pandangan masyarakat.

Pada era digitalisasi *Information Communication and Technology* atau yang sering akrab disebut dengan ICT yang mengandung pengertian yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan dan transfer informasi antar media (Prahani, 2012). ICT telah menjadi alternatif oleh humas baik perusahaan maupun lembaga, sebab sejalan dengan perkembangan masyarakat dengan memberikan informasi dengan tanggung jawab, akurat, akses mudah dan keunggulan seperti lain dibandingkan pengerjaan informasi secara konvensional. Sehingga informasi yang akurat dapat dengan cepat diterima masyarakat. Oleh sebab itu, media komunikasi merupakan salah satu sarana atau alat untuk menyalurkan pesan komunikasi yang akan disampaikan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan network dengan menghubungkan jaringan internet (Effendy, 1998:64). Masyarakat di negara ini merupakan masyarakat yang dinamis, sehubungan dengan hal tersebut tidak ada mayoritas kelompok di dunia ini tidak tersentuh oleh ICT, hanya saja frekuensinya yang berbeda sehingga perubahan di masyarakat menjadi relatif. ICT sebagai akses memperoleh akses komunikasi beserta masyarakat, difungsikan selaku medium mendapat, mengerjakan dan memproduksi informasi yang bermanfaat untuk masyarakat maupun humas. Dari kalimat tersebut menilik suatu

pergeseran pada proses pola komunikasi, publikasi dan penggarapan informasi. Disisi lain Polda Jatim selain mengadaptasi perkembangan ICT, Polda Jatim juga menggunakan pola komunikasi kultural sebagai bentuk pendekatan kepada masyarakat.

Jawa Timur menjadi provinsi yang paling luas dibandingkan 6 provinsi lainnya di Pulau Jawa. Dengan bentangan wilayah seluas 47.922 km<sup>2</sup>, terdiri dari 29 kabupaten dan 9 kota. Sehubungan dengan hal tersebut sebagai salah satu aspek yang menjadi pekerjaan rumah Humas Polda Jatim dalam mensosialisasikan semua kebijakan, peraturan dan pelayanan baik kepada masyarakat kota maupun masyarakat daerah. Oleh sebab itu, kerjasama dengan berbagai lapisan masyarakat dan yang utama media massa sangat dibutuhkan guna memperlancar dan membantu aktifitas penyebaran pertaruan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut masyarakat memperoleh transparansi akan hak juga kewajiban atas berlangsungnya sebuah peraturan ataupun pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk adalah untuk memahami dan mendeskripsikan tentang strategi humas Polda Jatim dalam menjaga citra positif aparat kepolisian. Serta mencari kekurangan dan kelebihan dalam strategi humas Polda Jatim, sehingga dapat memperbaiki kekurangan maupun menjaga strategi yang telah ada. Dengan demikian humas Polda Jatim dapat menjadi percontohan baik humas Polda lain ataupun instansi lainnya dengan memahami strategi humas Polda Jatim.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk meneliti kondisi objek alamiah. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian dengan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan berdasarkan orang-orang yang diamati (Sugiyono,

2007). Kemudian, pendekatan kualitatif bisa memberikan rincian yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sukar untuk diungkapkan oleh pendekatan kuantitatif.

Berikut ini langkah-langkah penelitian deskriptif sesuai dengan karakteristiknya, sebagai berikut: a) Mengetahui adanya masalah, keunikan yang dimiliki Bid Humas Polda Jatim yang dibanding instansi kepolisian lain, hal tersebut ditunjukkan dengan baik apresiasi maupun prestasi-prestasi yang diperoleh Bid Humas Polda Jatim. Fakta tersebut menjadi dasar dilakukan penelitian pendekatan penelitian studi kasus. b) Menentukan jenis informasi yang diperlukan berupa *planning* yakni spesifikasi untuk mencapai target penampilan organisasi melalui tujuan-tujuan organisasi yang telah dirancang, *organizing* merupakan konferensi antara *superior* dan *subordinate* (bawahan) untuk menyepakati terhadap pencapaian tujuan serta kesepakatan antara atasan dan bawahan pada target yang konsisten dengan tujuan-tujuan organisasi dan *evaluating* yaitu pengkajian yang dilakukan oleh atasan dan bawahan secara periodik untuk menilai kemajuan pencapaian tujuan. Fokus dari penelitian ini adalah strategi bidang hubungan masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur untuk menjaga citra positif kepolisian.

Lokasi penelitian dilaksanakan di salah satu instansi penegak hukum negara yaitu Polda Jatim (Kepolisian Daerah Jawa Timur) beralamat di Jl. A. Yani No. 116, Surabaya. Polda Jatim dipilih karena institusi penegak hukum tertinggi di Jawa Timur. Penelitian ini merujuk pada institusi Polda Jatim yang merupakan Polda terbaik dan menjadi percontohan di seluruh Indonesia. Langkah yang paling utama dalam penelitian yaitu teknik pengumpulan data, karena tujuannya untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar

(Sugiono, 2008). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik yakni, pertama dengan metode pengamatan perencanaan, penelitian di lapangan dengan transparansi atau keterbukaan untuk menemukan unsur-unsur penyusun penanda dan alat yang yang digunakan peneliti dalam interaksi dengan orang lain. Peneliti menggunakan teknik observasi berpartisipasi pada penelitian ini. Lalu yang kedua melalui proses wawancara. Wawancara yaitu sebuah dialog yang memiliki maksud tertentu, dialog itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberi jawaban atas pertanyaan (Moeleong, 2010). Teknik wawancara mendalam adalah proses bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai untuk memperoleh keterangan dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, Adapun pada penelitian ini, peneliti sebagai pewawancara dengan informan sebagai berikut: 1) Kombespol F Barung Mangera, S.I.K, sebagai Kepala Bidang Hubungan Masyarakat (Kabid Humas). Sebab seorang kepala bidang adalah memiliki tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan, membagi tugas dan mengawasi pelaksanaan tugas. 2) Kompol Sutrisno, S.I.P, sebagai Kepala Urusan Penerangan Umum (Kaur Penum). Sebagai penanggungjawab dalam penyelenggaraan penerangan umum dalam internal (dalam organisasi) maupun eksternal (luar organisasi) yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerja sama dan kemitraan dengan media masa beserta komponennya. 3) Samsul Huda berprofesi wartawan TV One Biro Surabaya sebagai jurnalis yang sering meliput atau bertugas di Polda Jatim. Hal-hal yang ingin diketahui peneliti melalui proses wawancara adalah terkait dengan tujuan penelitian yakni untuk mencari, mengkonstruksi, hingga mengklarifikasi strategi humas Polda Jatim untuk menjaga citra

positif kepolisian. Kemudian yang ketiga pengumpulan dokumentasi dilakukan pada catatan yang berkaitan dengan kegiatan humas dalam menjaga citra positif kepolisian. Dokumen-dokumen yang terkumpul akan dianalisis kemudian digunakan untuk memperkuat data hasil pengamatan dan wawancara. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi wawancara. Dokumen yaitu catatan atau tulisan

peristiwa yang telah berlaku. Yang dimaksud dokumentasi dalam penelitian ini yaitu foto, rekaman video, audio dan dokumen. Prosedur model analisis mengalir (*Flow Analisis Models*) melalui tiga tahap kegiatan yang terjadi secara bersamaan (1) Reduksi Data (*Data Reduction*) (2) Penyajian Data (*Data Displays*) dan (3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing or Verification*) (Huberman, 1994).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instansi penegak hukum negara yaitu Polda Jatim (Kepolisian Daerah Jawa Timur), bahwa terdapat beberapa strategi yang digunakan untuk menjaga citra Polda Jatim yakni melalui program-program yang bersifat humanis. Dalam positioning yang diterapkan Humas Polda Jatim berhubungan dengan fenomena demokratisasi dan *civil society* (masyarakat sipil) berimplikasi pada reorganisasi dan reorientasi publik termasuk Polri. Polri yang lebih selama tiga dasawarsa berada dibawah instansi militer yang berdampak menganut gaya perpolisian yang militeristik secara bertahap dituntut untuk merubah gaya perpolisian tersebut yang bernuansa sipil sejalan dengan pertumbuhan dan perkembangan masyarakat sipil yang demokratis (Suparlan, 2003:4). Identitas humanis yang diutamakan dalam setiap kegiatan dikarenakan ada beberapa oknum polisi yang menyalah gunakan jabatan untuk melakukan tindakan yang dapat mencoreng nama instansi, sehingga Humas Polda Jatim sebagai bidang yang tidak hanya bertanggungjawab atas keterbukaan informasi kepada publik juga bertanggungjawab akan citra lembaga. Polisi yang bernuansa sipil adalah polisi yang berwatak sipil artinya polisi dalam menjalankan tugasnya tidak boleh menyebabkan manusia kehilangan harkat dan martabat

kemanusiaan. Menjalankan tugas tidak dengan menggunakan cara-cara pendek dan gampang, seperti memaksa dan menggunakan kekerasan belaka, tetapi bersedia mendengarkan dan mencari tahu hakikat dari penderitaan manusia. Perilaku atau tindakan polisi mencerminkan dialog dan interaksi dengan nuansa kemanusiaan (Rahardjo, 2007: 23). Konsep humanis menjadi dasar pemahaman bahwa pihak Polda Jatim dan masyarakat dapat saling bekerja sama sebagai mitra dengan menjunjung nilai kemanusiaan dengan selalu mengedepankan moralitas serta menjunjung tinggi Hak Azasi Manusia (HAM) dalam menghadapi suatu masalah. Positioning yang erat kaitannya dengan segmentasi serta *targeting* merupakan *mindshare* dalam bentuk komitmen dan janji Polri dalam mewujudkan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara kamtibmas, penegak hukum serta sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat. Melalui penentuan segmentasi dapat membantu Humas Polda Jatim dalam menyusun program kehumasan sebagai upaya pendekatan ke masyarakat tertentu yang ingin dituju serta dalam publikasi kepada publik dengan memanfaatkan media sosial. Sehingga lebih fokus dan penyampaian informasi maupun program kehumasan dapat tersampaikan sesuai sasaran.

Strategi yang dilakukakan untuk menjaga citra positif Polda Jawa Timur yaitu menggunakan

strategi pendekatan oleh (Ruslan, 2014) yakni strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggungjawab sosial, pendekatan kerjasama serta pendekatan koordinatif dan integratif. Dalam strategi operasional Humas Polda Jatim memprioritaskan pendekatan sosial kultural dengan dua program yakni Silaturahmi bersama Pesantren dan *Cangkrukkan*. Berikut merupakan implementasi dari upaya strategi-strategi Humas Polda Jatim yaitu: 1) **Pendekatan Sosial Kultural**, Pesatnya perkembangan teknologi informasi dinilai mampu membangun pola komunikasi dan hubungan baru bermasyarakat. Terlebih wilayah Jawa Timur, terkenal dengan solidaritas dan kekerabatan yang tinggi. Membuat interaksi warga kian meluas, tak semua melulu berpindah ke dunia maya, tetapi juga masih mempertahankan unsur tatap muka dalam komunikasinya. Penelitian ini hendak memotret dan menganalisis bertahannya bentuk-bentuk komunikasi sosial masyarakat serta merumuskan strategi bagi kepolisian dalam mengambil manfaat dari kondisi yang berlangsung. Masyarakat Indonesia dapat dikategorikan sebagai tipe masyarakat yang bersifat komunal karena diikat dengan perasaan atau sentimen bersama berdasar ikatan-ikatan tertentu seperti kedaerahan, keturunan, kepercayaan, loyalitas dan kekerabatan.

Masyarakat yang guyup lahir dari dalam individu, keinginan berhubungan didasarkan atas kesamaan dalam keinginan dan tindakan. Kesamaan individu dalam hal ini merupakan faktor penguat hubungan sosial yang kemudian diperkuat dengan adanya hubungan emosional serta interaksi antar individu. Masyarakat komunal merupakan kelompok masyarakat dengan nilai keterikatan sangat erat. Masyarakat komunal dinilai masyarakat yang patuh akan hukum dan nilai norma tidak tertulis. Nilai-nilai itu telah menjadi identitas bersama dalam memandang dan mengelola

kehidupan. Selanjutnya, komunalitas tersebut juga memberikan ciri dalam menghadapi problem-problem sosial yang ada. Dalam proses kehidupan bermasyarakat tentunya tidak lepas dari masalah-masalah yang mengikuti. Hal ini dipandang sebagai realitas yang wajar dalam sebuah interaksi yang terjalin dalam sebuah masyarakat. Maka yang menjadi kekhasan masyarakat komunal dalam menyelesaikan masalah adalah penggunaan cara yang kekeluargaan yaitu musyawarah untuk mencapai mufakat. Musyawarah merupakan salah satu cara penyelesaian masalah yang dinilai mampu menjaga hubungan antar sesama masyarakat itu sendiri. Dari sini masyarakat komunal dapat dipandang sebagai masyarakat yang tidak mudah terkonfrontasi, karena mereka diikat oleh nilai-nilai yang dipandang sebagai realitas bersama.

Aparat kepolisian sebagai pihak yang bertugas memberikan layanan publik perihal keamanan dan keselamatan dapat dilakukan melalui diskusi tersebut. Agar pesan-pesan komunikasi yang hendak disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat tak hanya sebagai pendengar namun juga sebagai ‘penyaji’. Dari sini akan melahirkan kolaborasi antara masyarakat, pemerintah dan aparat kepolisian dalam mengatasi berbagai persoalan sosial.

Berdasar segmen geografis digunakan untuk mengklasifikasikan berdasar lokasi Polda Jawa Timur sebagai lembaga kepolisian tertinggi pada tingkat provinsi menentukan seluruh masyarakat Jawa Timur sebagai segmen melalui silaturahmi bersama pihak pesantren-pesantren di Jawa Timur. Serta kegiatan cangkrukkan ditujukan ke masyarakat antara lain laki-laki dengan rentang usia 35-55 tahun. Lalu Polda Jatim mengevaluasi dan memilih lapisan atau struktur masyarakat yang kemudian merancang suatu program dalam bentuk pendekatan kultural. Humas Polda Jatim memiliki visi misi dalam menjalankan tugas, dari visi misi

tersebut disusunlah strategi yang selaras dengan visi misi Humas Mabes Polri. Visi misi Humas Polda Jatim menitik beratkan pada karakter daerah yakni Jawa Timur yang multikultural namun tetap saling menghormati antar satu dengan lain. Pesan yang terkandung dari visi misi Humas Polda Jatim memiliki peran dalam strategi humas dalam membangun hubungan bagi organisasi kepada arah positif. Hal tersebut telah diupayakan dalam berbagai usaha dan kegiatan yang telah terealisasi yaitu silaturahmi pesantren dan cangkrukan. Polda Jawa Timur sebagai lembaga kepolisian tertinggi ditingkat provinsi menjalin sinergitas dengan Polres, dan Polsek untuk melakukan pendekatan dengan pihak pesantren yang berjumlah banyak dan tersebar luas di daerah Jawa Timur untuk mempererat hubungan antara pihak keamanan negara dan pihak santri. Di Jawa Timur yang memiliki beragam lapisan masyarakat, lingkungan pesantren menjadi salah satu target yang diutamakan sebab mayoritas masyarakat di Jawa Timur pemeluk agama Islam. Namun Polda Jawa Timur bukan berarti mengenyampingkan lapisan masyarakat lain, terdapat beberapa program yang lebih umum untuk melakukan strategi pendekatan dengan masyarakat. Strategi dengan memanfaatkan pendekatan kultural antara Polri dan masyarakat yang terjalin langsung juga diimplementasikan berupa “cangkrukan” atau “jagongan” bagian dari upaya Polri melalui Direktorat Pembinaan Masyarakat Polda Jatim (Ditbinmas) dikembangkan bentuk sinergitas Polres dan Polsek di Jawa Timur. Upaya yang dilakukan pelayanan dan pendekatan secara terjun langsung oleh Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) untuk mendengar keluh kesah warga secara langsung dan mencari tahu permasalahan yang sedang terjadi, serta sebagai media Polri untuk menghimbau warga untuk peduli terhadap keamanan lingkungan. . Program cangkrukan

termasuk pendekatan kultural sebab istilah cangkrukan adalah khas Jawa Timur. Pertemuan-pertemuan informal yang kental dengan kekerabatan menjadi suasana khas sehingga cangkruk menjadi media komunikasi yang efektif karena dalam situasi tersebut terdapat proses pertukaran ilmu, wawasan pengetahuan, informasi-informasi penting, serta berbagai hal yang sifatnya konstruktif bagi kehidupan sosial bersama. Mengingat konsensus terhadap pandangan-pandangan dan kepercayaan-kepercayaan dasar selalu merupakan dasar untuk solidaritas dalam kehidupan masyarakat.

Menanggapi permasalahan sosial yang terjadi maka dibutuhkan hubungan maupun kerjasama yang baik antara pemerintah selaku pemangku kebijakan, aparat kepolisian sebagai penjamin keamanan serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan sarana komunikasi yang tepat. Oleh karena itu media tatap muka melalui cangkrukan merupakan media yang efektif dalam proses komunikasi antar elemen baik masyarakat dan kepolisian. Cangkrukan sebagai sebagai ruang publik bersifat responsif, adalah ketika cangkrukan mampu atau dapat digunakan untuk berbagai kegiatan dan kepentingan bersama. Responsif memiliki arti menanggapi orang lain. Dalam ruang publik tentunya akan banyak hal yang diperbincangkan dengan adanya responsive maka obrolan akan menjadi kondusif karena menanggapi kondusif karena menanggapi pembicaraan orang lain merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap orang lain. Melalui pelaksanaan strategi operasional yang diterapkan pada program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan dengan mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada berita (Ruslan, 2014:142). Pengelolaan komunikasi yang

interaktif telah dilakukan oleh Humas Polda Jatim mengenai kerjasama baik bersama satuan kerja lain maupun Polres dan Polsek yang berada di lingkungan Polda Jatim. Melalui kerjasama tersebut terbentuk sinkronisasi yang akan menjaga lingkungan organisasi proposional. Sebab setiap kegiatan organisasi mampu mempengaruhi citra organisasi. Citra berasal dari pandangan masyarakat performa Polri. Dalam penerapannya Humas Polda Jatim menjalin relasi dengan berbagai jenis pihak guna mewujudkan rasa aman bagi publik.

Melalui interaksi maka pola relasi terbentuk, lalu humas menganalisis dengan mengidentifikasi karakteristik pihak diluar organisasi dengan merancang strategi pendekatan secara humanis ke masyarakat. Strategi Polda Jatim yang dikemas dengan menarik dan beragam telah direalisasikan di setiap program. Program-program yang bersifat humanis diterapkan oleh Polda Jatim yang kemudian di publikasikan oleh Humas guna memperoleh citra positif dari publik.

**2) Pendekatan Persuasif dan Edukatif,** Aktifitas Positif Polri diimplementasikan ketika pengamanan humanis inovasi Polda Jatim ketika demo mahasiswa didepan gedung DPRD Jawa Timur pada 2 Oktober 2019. Polda Jatim memiliki upaya persuasif dalam menangani aksi demo serta mengedukasi dengan tulisan yang “menghibur” untuk menciptakan suasana demo yang damai. Melalui pendekatan persuasif dan edukatif Polda Jatim membentuk Pasukan Asmaul Husna bahwa dengan adanya Kompi Polwan Asmaul Husna berada di garda depan membacakan Asmaul Husna serta dengan membawa tulisan-tulisan anti anarkis berhadapan langsung dengan demonstran berfungsi untuk mendinginkan suasana dan bernegosiasi dengan para demonstran. Pada sejumlah aksi besar, pasukan asmaul husna diturunkan terutama pada aksi yang berpotensi rusuh untuk meredam suasana “panas” yang terjadi.

Kemudian melalui program Deklarasi Anti Radikalisme. Humas Polda Jatim memiliki beragam program kegiatan untuk mendekati diri ke masyarakat. Kegiatan yang dilakukan selain menyajikan informasi edukasi juga melatih kreatifitas yang menghasilkan output. Output tersebut dapat berupa suatu karya dari kreasi yang telah diciptakan peserta lomba, yang dimana mengundang perwakilan dari SMA dari seluruh Jawa Timur lalu disuguhkan sebuah materi tentang pemaknaan anti anarkis dan radikalisme, yang kemudian ribuan siswa-siswi menyuarakan penolakan terhadap segala bentuk tindakan anarkis yang dilakukan generasi milenial. Kegiatan tersebut juga disertai diadakannya lomba vlog (*video blogger*) dan fotografi yang bertema #MilenialJatimMenolakAnarkis. Lomba vlog dan fotografi dipilih karena para peserta lomba para siswa siswi SMA dapat mempresentasikan milenial serta dengan visual audio pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan mudah.

**3) Pendekatan Tanggungjawab Sosial,** dalam melaksanakan pendekatan tanggungjawab sosial, Polda Jatim melakukan program Jogo Jawa Timur. Dengan slogan Jogo Jawa Timur merupakan kiat Kapolda untuk menjaga agar Jawa timur tetap kondusif ketika daerah lain dianggap kurang kondusif dengan melalui beberapa strategi, peka sekaligus membagi rasa tanggungjawab bersama dengan masyarakat terhadap situasi yang sedang berlangsung. Menumbuhkan sikap tanggungjawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari masyarakat sebagai sasaran, namun untuk memperoleh keuntungan bersama (Ruslan, 2004:124). Kalimat Jogo Jawa Timur yakni bahasa jawa sedangkan yang dimana dalam bahasa Indonesia berarti *menjaga Jawa Timur*. Bahasa Jawa dipilih agar lebih mudah dipahami masyarakat dan dapat mudah diingat.

Slogan Jogo Jawa Timur juga diterapkan di masing-masing Polres di seluruh Jawa Timur sebagai bentuk sinergi. Polres yang berada dibawah jajaran Polda Jatim mengadaptasi slogan Jogo Jawa Timur lalu disesuaikan dengan daerahnya seperti Jogo Suroboyo, Jogo Malang, Jogo Kediri dan lain lain. Hal tersebut selain bentuk sinergitas juga sebagai upaya dalam membagi tanggung jawab bersama. Polrestabes Surabaya mengimplementasikan Jogo Jawa Timur dalam bentuk aplikasi Jogo Suroboyo yang dapat di *download* di *smartphone*. Aplikasi Jogo Suroboyo memiliki fitur *panic button* yakni fitur untuk kebutuhan darurat, serta terdapat fitur lain berupa mengurus SIM. Bentuk tanggungjawab bersama juga menggandeng dari lapisan masyarakat seperti pada acara doa bersama #jogojawatimur untuk Indonesia damai tanggal 6 Oktober 2019 yang dihadiri oleh Polri, TNI, pelajar, mahasiswa dan masyarakat dari berbagai wilayah di Jawa Timur. Jogo Jawa Timur juga tercermin dari acara Sinergitas Polda Jatim dengan Warganet atau netizen guna menjaga sinergitas untuk menjaga Jawa Timur dalam melawan *hoax* yang diselenggarakan pada 13 Desember 2018. *Hoax* adalah perbuatan tipuan, perkataan yang tidak jujur, palsu atau bohong dengantujuan menyesatkan atau lelucon belaka, dengan katalain, kegiatan mengakali, trik perkara menipu atau mengecoh disebut juga dengan *hoax* dalam kamus *Cambridge*. (Floridi, 2010)

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan data sebagai berikut Polda Jatim menyelenggarakan dialog kebangsaan bertemakan melawan *hoax* bersama generasi milenial mengundang dari perwakilan SMA se Jawa Timur sebagai bentuk implementasi dari selogan Jogo Jawa Timur dalam melawan *hoax* atau berita palsu dengan materi untuk menyaring informasi yang diterima sehingga tidak mudah terhasut dengan berita *hoax*.

**4) Pendekatan Kerja Sama**, humas erat kaitannya dengan media masa. Ada begitu beragam peran media massa dalam menguatkan tugas pokok dan fungsi Polri khususnya di era transparansi informasi publik seperti sekarang. Humas Polda Jatim menjalankan konsep dan fungsi organisasi dalam keseharian menjalankan tugas. MOU antara Polri dan dewan Pers telah dilakukan untuk menjalin kerjasama. Sehingga pihak Polri maupun pihak media dapat saling mengisi antar satu dengan yang lain, berupa Polri sebagai sumber informasi yang akurat dan media masa mengolah informasi tersebut diolah menjadi berita yang mudah dipahami oleh masyarakat luas.

Humas Polda Jatim menjamin akurasi dari isi pesan informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan, serta pemberian informasi secara *massive* untuk membuktikan performa kinerja antara jajaran Polda Indonesia. Ketika *press release* pada saats *press confrence* ungkap kasus berdampak pada penilaian tingkat performa kinerja bagi Humas Polda Jatim, telah dilakukan SOP kepolisian dari penyidikan hingga pemeriksaan di sidang pengadilan oleh satuan kepolisian yang terkait, yang dimana *press release* dibuat berdasarkan hasil penyidikan, sehingga isi dari *press release* mampu dipertanggungjawabkan oleh Polri.

Sedangkan strategi dengan pendekatan secara personal dengan mitra wartawan dilakukan langsung oleh Kombespol Frans Barung Mangera berupa “cangkrukan” atau mengobrol bersama wartawan tanpa jarak.

Upaya Humas Polda Jatim dalam menjalin komunikasi dua arah juga diterapkan dalam program kehumasan Polda Jatim yakni seperti pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat, ikut serta dalam dialog interaktif melalui siaran radio SS dan FGD dalam kegiatan tersebut diwakilkan oleh orang yang kompeten dalam bidangnya baik dalam lingkup

Polda Jatim maupun di Polres dibawah jajaran Polda Jawa Timur.

5) **Pendekatan Koordinatif dan Integratif**, strategi yang dirancang dalam bentuk program kegiatan Humas Polda Jatim dipengaruhi SDM (Sumber Daya Manusia) atau personil sebab dengan SDM yang dibekali dengan materi yang sesuai dengan kebutuhan, kemampuan yang memadai, peralatan canggih seperti jenis kamera yang mampu memperjelas hasil visual pada gambar, jenis peralatan elektronik seperti *smartphone*, komputer atau laptop, kelancaran dalam mengakses internet dengan menggunakan fasilitas *WiFi* dapat mempengaruhi hasil dan juga target organisasi serta mendukung keaktifan anggota Humas Polda Jatim dalam mengunggah kegiatan kehumasan maupun berinteraksi dengan masyarakat. Hal tersebut juga berkaitan dengan faktor pendanaan yang memadai sehingga memperlancar untuk setiap kegiatan humas. Oleh karena itu dibutuhkan adanya rapat kerja, evaluasi sekaligus pelatihan seperti rakernis guna mengkoordinir anggota organisasi. Pendekatan koordinatif dan integratif dilakukan dengan upaya koordinasi dan integrasi didalam manajemen kehumasan untuk mempercepat tercapainya program humas (Ruslan, 2014:214). Hal tersebut merupakan upaya untuk pendekatan melalui koordinasi dan integratif didalam organisasi dengan beragam cara dari apel rutin, koordinasi dengan jarak jauh kepada Polres Jajaran dibawah Polda Jatim sebagai bentuk sinergitas, hingga kegiatan Rakernis oleh Humas Polda Jatim, materi kehumasan seperti pemanfaatan serta pengelolaan media digital sebagai platform untuk pelayanan dengan berbagi informasi kepada masyarakat untuk berbagi serta meliterasi anggota humas jajaran, selain itu kegiatan tersebut dilakukan untuk mengeratkan hubungan antara pihak Humas Polda Jawa Timur dengan Polres Jajaran. Sebab pada titik humas sebagai pengolah dan penyaji pesan didasari dengan

literasi media agar mampu memilah dan memuat konten yang bermanfaat bagi masyarakat. Seseorang yang melek media dapat menginterpretasikan, menganalisis, dan memproduksi pesan melalui media. (Potter dalam Eddie,2009:562)

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan data sebagai berikut, pada 8 Oktober 2019 dilakukan Rakernis Bidang Humas Polda Jatim yang bertajuk “Strategi Manajemen Kehumasan Polda Jatim Melalui Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Rangka Mewujudkan Polri Promoter” dalam rangkaian tersebut menghadirkan praktisi humas dari pihak akademi yang membagi ilmu kehumasan serta cara mengelola pesan pada media sosial kepada struktur Humas Polres dibawah Polda Jawa Timur.

#### 6) **Implementasi Humas Polda Jatim di era Digital**

Pada era digital saat ini teknologi informasi yang semakin maju dan canggih telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah menjadi bagian dari kehidupan. Termasuk, pada cara atau teknik berkomunikasi antar personal dan sosialisasi masyarakat. Hadirnya media sosial dengan beragam jejaring aplikasi pendukung menciptakan dunia baru yang lebih bebas. Dunia maya yang sedemikian terbuka memberi peluang bagi siapa saja untuk saling berbagi informasi. Konten dari informasi tersebut ada yang bermuatan positif. Ada pula yang bermuatan negatif. Pembangunan opini publik dapat dilakukan dengan media sosial. Dengan membuat akun yang kredibel dan memuat informasi akurat untuk dipublikasikan, perspektif publik pada yang bersangkutan akan terbentuk kearah positif dan dipercaya oleh masyarakat. Ranah media sosial tergolong potensial untuk dieksplorasi. Media sosial menjadi dapat menjadi etalase institusi pemerintahan dalam hal ini adalah Polda Jatim yang memiliki bidang Humas

untuk mengelola informasi dan dokumentasi yang dapat diperlihatkan ke hadapan netizen serta dapat mendekati dengan masyarakat. Berbagai macam platform media sosial dipilih dan tidak hanya fokus pada satu platform media sosial saja karena pada setiap media sosial memiliki segmen tersendiri sebagai media publikasi. Media sosial merupakan sebuah *platform* untuk media sosialisasi dan alat online yang memfasilitasi koneksi antara orang yang berkaitan didalamnya. Pengamatan, opini, berita dan wawasan. Baik kata-kata, audio, gambar, video, obrolan dan pengalaman (Hauer, 2010:36).

Penggunaan selain media mainstream atau media konvensional saat ini lebih mengandalkan media sosial seperti *Facebook*, *YouTube*, dan juga media sosial lainnya *Instagram*, *Twitter* yang lebih mudah diakses oleh masyarakat di era digitalisasi saat ini. Merupakan suatu upaya publikasi pesan dengan memuat berita pada berbagai kanal yang dikelola oleh humas suatu institusi maupun yang dikelola oleh humas suatu institusi sehingga informasi dapat tersebar lebih luas untuk diketahui publik (Childs dalam Roslan, 2004:113).

Berlandaskan hasil dari observasi dapat ditemukan Humas Polda Jatim memiliki akun *YouTube*, *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram* yang sudah terverifikasi. Selain akun media sosial Polda Jatim juga memiliki portal berita online resmi yang bernama *tribratanewspoldajatim.com* untuk menunjang memudahkan masyarakat dalam mengakses berita dengan sumber yang kredibel, yakni bersumber langsung dengan Humas Polda Jatim sebagai bentuk penerapan strategi publisitas. (Childs dalam Roslan, 2004:113)

Sedangkan Humas Polda Jatim membuat beberapa rubrik untuk sosial media, sebagai berikut: Peran Humas Polda Jatim juga memanfaatkan media sosialnya melalui rubrik klarifikasi hoax, *press conference* ungkap kasus, kedua rubrik tersebut sesuai dengan tupoksi Polri yakni mengayomi,

melindungi dan melayani masyarakat bahwa Polri mampu menampilkan kredibilitasnya dengan mengendalikan kejahatan di dunia nyata maupun dunia sosial. Serta rubrik berupa rutinitas kegiatan Polda Jatim, seperti ketika humas mempublikasikan ketika digelar Operasi Zebra Semeru dipublikasikan guna menginformasikan kepada masyarakat umum. Hasil dari observasi dan dokumentasi ditemukan bahwa Humas Polda Jatim menitik beratkan dalam perancangan rubrik di media sosialnya yakni "prestasi Polri". Dengan rubrik tersebut Humas Polda Jatim bertujuan menampilkan bahwa hasil kerja dari pihak kepolisian memperoleh penghargaan yang diakui oleh lembaga lain, sehingga citra Polda Jatim terbentuk dengan publikasi yang berdasarkan data nyata.

Dalam membangun kinerja yang optimal, sehingga mampu unggul dengan Polda di wilayah Indonesia lainnya, Humas Polda Jatim menyusun program yang diunggulkan dan berbeda dari Polda lainnya yakni memiliki unit *Cyber Troops*. Optimalisasi *Cyber Troops* untuk melakukan patroli di dunia maya terhadap berita maupun informasi *hoax* atau informasi bohong yang dibuat oleh individu yang lepas tangan untuk bertanggungjawab. Dengan hadirnya *Cyber Troops* Humas Polda Jatim tidak hanya menawarkan keamanan di dunia nyata, akan tetapi juga keamanan dalam bersosial media. Sebab media sosial membuka segala kemungkinan pengguna aktif dapat menjadi produsen informasi, menyediakan ruang umum untuk menganggapi informasi yang telah dibagi yang dapat membentuk kelompok virtual dan dapat berdiskusi di dunia maya. Hal tersebut mengakibatkan tidak adanya *filter* terhadap informasi yang tersebar dan memungkinkan untuk adanya *hate speech* juga *hoax* mudah tersebar. Humas Polda Jatim dengan kesadaran penuh akan hal tersebut memaksimalkan fungsi akan *Cyber Troops*. Media massa berfungsi strategis dalam

menyajikan pengetahuan, disseminasi, publisitas, serta pemahaman umum pada publik. Menilik bahwa media sosial memiliki peran sebagai sarana publikasi sekaligus pendekatan kepada masyarakat, Polri selaku garda garis depan dalam melayani masyarakat seyogyanya melihat peluang media sosial dan merealisasikannya menjadi bagian humas. Kehadiran media sosial merupakan kesempatan menambah pelayanan untuk masyarakat. Berdasar pada aspek tersebut, Bersandar pada perspektif tersebut, Polri menyusun program yang berlandaskan atas memanfaatkan media sosial secara maksimal. Karena, seperti dijumpai oleh masyarakat umum, media sosial memiliki berbagai jenis platform digital, sudah menjadi bagian dari masyarakat di setiap lapisan. Oleh sebab itu, Polri harus memahami ini sebagai kesempatan mendekati diri pada masyarakat sekaligus memanfaatkan media sosial untuk mencermati yang sedang terjadi di tengah masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang berdampak kepada perubahan sosial yang cepat terjadi di masyarakat terutama di dunia digital, Humas Polda Jatim peka terhadap dinamika masyarakat saat ini sehingga dengan adanya *Cyber Troops* yang bekerja secara aktif mampu menjalankan fungsi dengan maksimal dapat mengurangi rasa khawatir maupun perasaan takut masyarakat terhadap berita maupun informasi *hoax* yang tersebar di dunia digital.

Humas Polda Jatim selaku bidang yang bertanggungjawab atas pengelolaan informasi dan dokumentasi atas nama Polri memiliki satuan anggota *Cyber Troops* yang merupakan inovasi dari Bidang Humas Polda Jatim yang fokus mengelola dan mamantau dunia maya. Tim *Cyber Troops* berfungsi melangsungkan pemantauan di sosial media dan upaya *counter opinion*.

Selain sebagai pemantau serta alat pengontrol sekaligus pelindung organisasi dari *hoax*, penyaji informasi kondisi dalam organisasi yang

bermuatan isi pesan transparansi juga akurat untuk disampaikan kepada masyarakat. Strategi argumentasi dalam rangka mengantisipasi maupun melawan pemberitaan negatif, maka humas dapat membuat berita tandingan yang berdasar penjelasan mengenai fakta agar publik tetap memandang suatu institusi dengan cara positif (Childs dalam Ruslan, 2004:113). Strategi argumentasi dilakukan untuk mencari fakta dari berita yang meresahkan untuk mengolah informasi yang sesuai fakta dan melakukan klarifikasi yang kemudian dipublikasikan. Proses *cyber patrol* dilakukan dengan beberapa tahap antara lain diawali dengan kegiatan *Cyber Patrol*. Proses kerja patroli dunia maya dengan melangsungkan pencarian mengenai berita, informasi, dan ujaran kebencian yang menyebar ditengah masyarakat, pertama memonitor aktifitas *hoax* maupun opini negatif yang beredar di internet. *Cyber Patrol* dilaksanakan dengan tujuan meminimalisir pengujar kebencian atau aktor pengujar kebencian dan hal lain yang bersifat menyebar opini negatif di internet. Lalu yang kedua, aktifitas pembagian informasi, pemahaman dalam memfilter informasi lalu eksplanasi atau penjelasan melalui official media sosial yang dimiliki humas Polda Jatim. Berupa upaya pembinaan yang berdampak positif yang mengandung edukasi agar netizen atau masyarakat pengguna internet aktif mampu bersikap bijak dalam mengelola media sosial dengan menyaring informasi yang didapat. Mengedukasi masyarakat guna menjauhi fitnah, menyebarkan isu suku, agama, ras, antar golongan provokasi dan *hate speech* yang berpeluang menimbulkan dampak buruk akan seperti keresahan ditengah masyarakat melalui official akun media sosial humas Polda Jatim meliputi Youtube, facebook, twittern, instagram. Menginformasikan kepada netizen bahwa kapasitas tim *cybertroops* oleh Polda Jatim tidak bertujuan untuk membatasi kebebasan masyarakat mengungkapkan gagasan.

Setiap lapisan masyarakat memperoleh hak akan keleluasan bersuara atau beropini disertai kesadaran untuk tetap taat pada kebijakan atau peraturan undang-undang berfungsi. Bentuk usaha klarifikasi yang dibuat oleh Humas Polda Jatim untuk menanggapi berita meragukan atau informasi mengandung hoax yang kerap beredar di dunia maya hingga diterima masyarakat atas suatu isu yang terjadi.

Ketiga adalah dengan upaya counter opinion untuk menyeimbangkan isu yang tengah terjadi, berupa Humas Polda Jatim yang mewakili institusi negara yakni Polri mengumpulkan para netizen yang mempunyai sudut pandang positif yang selaras dengan kepolisian untuk menangkal *hoax* ataupun *hate speech*. Polri menjalin kemitraan dengan warganet atau warga internet yang memiliki rasa keberpihakan kepada Polri berfungsi untuk membantu mencegah hoax maupun ujaran kebencian melalui membina netizen untuk memberikan dan mengarahkan pengguna aktif internet lain untuk menyelaraskan perspektif.

Selama proses penelitian ditemukan bahwa terdapat keunikan, antara lain ditemukan senjang terhadap aktifitas kehumasan ketika diimplementasikannya strategi humas khususnya oleh tim cybertroops dari instansi kepolisian dengan lembaga pada umumnya yakni kedalaman pencarian data yang diperoleh selama proses pencarian sebuah fakta. Sebab dilakukan sebuah investigasi dalam

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa disusun dengan strategi yang selaras dengan visi misi Humas Mabes Polri. Hal tersebut telah diupayakan dalam berbagai usaha dan kegiatan baik secara internal maupun eksternal. Pendekatan hubungan dibangun secara internal salah satunya yakni dengan Bid Humas Polda Jatim

bentuk pencarian riwayat yang lebih rinci dan dalam dikerjakan tim cybertroops dari kepolisian untuk mendeteksi mulai dari mengumpulkan informasi hingga penemuan fakta digunakan sebagai referensi dalam penyusunan rancangan serta pelaksanaan strategi digital oleh Humas Polda Jatim. Kegiatan pendalaman riwayat atau profil tidak umum dilakukan oleh lembaga atau instansi lainnya. Sehingga kepercayaan akan terbentuk dan tercipta kesan positif oleh berbagai pihak.

Oleh karena itu pemanfaatan sosial media dianggap dapat menjadi wadah untuk mendapat informasi, memberikan tanggapan dan lain-lain. (Nuraini Soyomukti:2010). Strategi humas sangat penting dalam menjaga citra positif kepolisian daerah Jawa Timur oleh karena itu Bidang Humas Polda Jatim memiliki peran yang esensial dalam mempertahankan citra lembaga. Sebab, humas merupakan salah satu komponen pengelolaan dalam satu lembaga yang mengkomodir relevansi suatu lembaga dalam membina relasi yang baik dengan masyarakat bagi organisasi yang dioperasikan guna menjangkau target yaitu membentuk juga mempertahankan citra positif bagi publik baik internal maupun eksternal (Iriantara, 2005). Polda Jatim juga melakukan evaluasi, sehingga dari keseluruhan hasil penelitian tersebut humas telah menjalankan berbagai strategi dalam menjaga citra positif kepolisian daerah Jawa Timur.

menyelenggarakan kegiatan pelatihan mengenai wawasan kehumasan kepada struktur Humas yang dimiliki oleh Polres dibawah jajaran Polda Jawa Timur. Kegiatan tersebut dilakukan selain untuk mengeratkan hubungan antara Humas Polda Jawa Timur dengan Polres Jajaran juga untuk melatih kemampuan kehumasan untuk pendekatan lebih dalam kepada masyarakat. Sedangkan beberapa

kegiatan yang melibatkan pihak luar dilakukan oleh Humas Polda Jatim yakni MOU antara Polri dan dewan Pers, pendekatan dengan mitra wartawan, antara Polda Jatim dan masyarakat baik melalui pendekatan secara personal maupun melalui digital sebagai bentuk pendekatan kerjasama. Polda Jatim melakukan strategi operasional dengan merancang program pendekatan sosiokultural yaitu dengan kegiatan silaturahmi pesantren dan cangkrukan. Pendekatan secara personal antara Polri dan masyarakat berupa “cangkrukan” dengan turun langsung untuk mendengar keluh kesah warga secara langsung dan mencari tahu permasalahan yang sedang terjadi, serta sebagai media Polri untuk

menghimbau warga untuk peduli terhadap keamanan lingkungan.

Implementasi Humas Polda Jatim di era digital disalurkan dengan memanfaatkan beberapa media sosial dan portal berita sebagai berikut media sosial yang digunakan oleh Humas Polri yaitu *facebook*, *instagram*, *youtube*, *twitter* dan *tribatanewspoldajetim.com*. Humas Polda Jatim menyusun tim *Cyber Troops* guna melakukan patroli di dunia maya untuk memantau informasi yang meresahkan maupun *hoax* lalu mencari fakta dan mengolah berita tandingan yang berupa klarifikasi sesuai dengan fakta yang terjadi. Sehingga upaya untuk menjaga citra positif Polda Jawa Timur dapat terealisasikan.

#### SARAN

Humas Polda Jatim melalui serangkaian aktifitas kehumasan dapat menjadi percontohan bagi Polda maupun instansi lain. Serta mampu mengembangkan lagi kegiatan yang dapat terhubung langsung dengan masyarakat agar dapat menjaga citra kepolisian, sehingga kepercayaan masyarakat dapat semakin meningkat. Humas Polda Jatim juga perlu mengadakan survey kepuasan masyarakat Jawa Timur guna dapat mengadakan evaluasi berdasarkan data yang akurat guna mengoptimalkan kegiatan Polda Jatim yang akan mendatang.

#### DAFTAR PUSTAKA

Effendy, Onong Uchjana. 1998. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Elang, Prahani B. K., Supeno, Sri Wahyuni 2012. Rancangan Materi Pembelajaran Berbasis ICT. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Floridi, L. 2010. *The Cambridge Handbook of Information and Computer Ethics*. Cambridge: Cambridge University Press

Hauer, C. 2010. Dalam B. Solis, *Engage: The Complite Guide for Brands andBusiness to Build Cultivate and Measure Sucsess on Tthe Web*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Huberman, dan Miles. 1994. *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publication

Iriantara, Yosol. 2005. *Media Relation Konsep dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Potter, W James dalam Eddie, F. William. Ed. 2009. 21 Century Communications A Refrence Handbook, Volume 2. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.

Rahardjo, Sutjipto. 2007. *Membangun Polisi Sipil, Perspektif Hukum, Sosial dan Kemasyarakatan*. Jakarta: Penerbit Kompas.

Rusady, Roslan. 2004. *Public Relations, Edisi Revisi ke-2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

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

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif Cet. II*. Bandung: CV Alfabeta

Suparlan, Parsudi. 2003. *Bunga Rampai Ilmu Kepolisian Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian

Soemirat, Soleh dan Ardianto. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

M, Taufik. 2014. "Humas Polda Jatim Terbaik se-Indonesia", <https://surabaya.tribunnews.com/2014/02/03/humas-polda-jatim-terbaik-se-indonesia> diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 pada pukul 17:25.

Soyomukti, Nurani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: AR Ruzz Media

#### Sumber Pemberitaan Online

Budi, Arifina. 2016. "Ini Keunikan yang Hanya Dimiliki Masyarakat Jawa Timur", <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2016/12/27/ini-keunikan-yang-hanya-dimiliki-masyarakat-jawa-timur> diakses pada 3 Oktober 2018 pada pukul 17:28

Indonesia, Media. 2017. "Ki"erja Polri Membaik", <https://mediaindonesia.com/read/detail/112346-kinerja-polri-membaik> diakses pada 3 Oktober 2018 pada pukul 20:33

Purnomo, Kristianto. 2018. Survey 'Kompas': Citra Polri Terus Meningkat, <https://nasional.kompas.com/read/2018/07/04/16061011/survei-kompas-citra-polri-terus-meningkat> diakses pada 3 Oktober 2018 pada pukul 19:58