

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Membangun hubungan yang baik dengan masyarakat menjadi hal yang krusial bagi suatu instansi, termasuk Kepolisian Republik Indonesia. Reputasi dan citra yang positif penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian. Hubungan Masyarakat (Humas) Polri tentunya memiliki peran yang strategis dalam membangun dan memelihara relasi baik dengan masyarakat. Humas Polri dituntut untuk dapat menciptakan strategi komunikasi yang efektif dalam membangun keterlibatan masyarakat dan membentuk citra dari kepolisian.

Hubungan antara Polri dan masyarakat di Indonesia memiliki cerita panjang yang kompleks. Hubungan keduanya sering diwarnai dengan rasa tidak percaya dan juga ketegangan. Banyak Masyarakat yang mengungkapkan perasaan tidak puas, kecewa, dan kurangnya kepercayaan terhadap Polisi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya pelanggaran HAM yang dilakukan oleh oknum Polri, adanya kesalahan yang membuat masyarakat tidak percaya, sehingga terdapat “jarak” antara Polri dan masyarakat.

Sebaliknya Polisi juga mengungkapkan beberapa rasa kecewa terhadap sikap masyarakat, sehingga juga memiliki ketidakpercayaan terhadap masyarakat. Hubungan Polri dengan masyarakat dapat dikatakan belum dilandasi oleh sikap empati dan kerjasama. Empati dan kerjasama dibutuhkan dalam hubungan antara Kepolisian dan Masyarakat. Humas dalam instansi Polri memiliki tugas yang penting dalam hal membereskan perihal kesenjangan antara polisi dan masyarakat.

Menjaga citra positif instansi Polri serta memudahkan komunikasi antara polisi dan masyarakat. (Hidayatullah et al., 2023)

Kepolisian Resor Kota Padang Panjang merupakan satuan organisasi yang berkedudukan di Kota Padang Panjang yang bertugas menyelenggarakan tugas pokok dan program-program yang ditetapkan oleh Polri yang salah satunya adalah program Jumat Curhat. Program ini dibuat pada tahun 2021 oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo. Jumat Curhat ini dibuat dengan tujuan untuk mendengarkan dan menampung keluhan, kritik serta saran dari masyarakat sehingga dapat membangun kinerja polisi yang baik. Program ini juga merupakan salah satu program unggulan yang menjadi strategi komunikasi untuk meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan masyarakat.

Program ini dirancang untuk meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan kepolisian Padang Panjang untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat mengenai institusi ini serta membentuk citra positif kepolisian sebagai institusi yang mampu mengayomi masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Eka Ciputra selaku Kasubsi PIDM Humas Polres Padang Panjang sesuai dengan hasil pra wawancara berikut “Jum’at Curhat ini bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pihak kepolisian dan masyarakat serta mengurangi adanya jarak serta pemikiran negatif masyarakat akan institusi kepolisian. Dengan program ini kami harapkan kepercayaan masyarakat khususnya masyarakat kota Padang Panjang lebih meningkat kepada polisi” (Eka Ciputra- wawancara dengan peneliti - Senin/ 08 Agustus 2024).

Saat ini Humas Polres Kota Padang Panjang terus meningkatkan kualitas layanannya, salah satunya dengan aktif melaksanakan kegiatan Program Jum’at

Curhat setiap minggunya. Humas dapat memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk memperkenalkan program yang dibuat oleh kepolisian yang berhasil dan menjelaskan tindakan positif dari petugas kepolisian. (Haqqani, 2020) Oleh karena itu, tidak hanya aktif secara langsung dalam kegiatan Jumat curhat setiap minggunya, Polresta Padang Panjang juga aktif dalam membagikan program Jumat Curhat ini di media sosial instagram @polres_padang_panjang.

Program Jum'at Curhat ini diadakan oleh Kepolisian Padang Panjang berlangsung secara komunikasi interpersonal karena program ini dijalankan dengan metode komunikasi interpersonal secara langsung atau tanpa perantara, dimana anggota kepolisian yang bertugas dalam acara Jumat Curhat akan mendatangi kerumunan masyarakat pada hari Jumat seperti kedai kopi atau tempat yang ramai oleh penduduk. Setelah itu, anggota kepolisian terkait akan memulai komunikasi dengan masyarakat untuk melihat sekaligus mendengarkan opini masyarakat akan isu yang sedang berkembang, masalah yang dialami oleh masyarakat dan sebagainya. Dengan adanya program ini, Polres Kota Padang Panjang mengharapkan kepercayaan publik dapat meningkat dan citra Polres Kota Padang Panjang dapat lebih baik di mata masyarakat.

Humas Polres Kota Padang Panjang juga aktif membagikan kegiatan ini di media sosial Humas Polres Kota Padang Panjang sehingga masyarakat dapat mengakses informasi kegiatan dan informasi publik lainnya dengan mudah. Humas Polres Kota Padang Panjang sangat berperan untuk memfasilitasi dialog dan kegiatan sosial antara pihak kepolisian dan masyarakat. Keterlibatan masyarakat memiliki peran yang penting dalam memperkuat hubungan antara kepolisian dengan warga di suatu wilayah. Bukan hanya itu keterlibatan masyarakat juga

penting dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas).

Dilihat dari salah satu sosial media Polres Kota Padang Panjang yaitu Instagram mendapat banyak perhatian dari masyarakat secara positif, karena dari observasi yang peneliti lakukan pada Rabu, 7 Agustus 2024 di akun Instagram @polres_padang_panjang dari Januari 2024 hingga Agustus 2024 setiap program yang diunggah mendapat respon dan apresiasi oleh masyarakat, hal ini program dan hal yang dilakukan Polres Padang Panjang diterima dengan baik oleh masyarakat dan adanya komunikasi yang transparan oleh kedua belah pihak. Namun observasi yang peneliti lakukan di google review terkait Polres Padang Panjang terdapat komentar review yang dinonaktifkan, hal ini dapat diartikan bentuk penolakan dalam penilaian publik akan Polres Kota Padang Panjang.

Citra Polri yang baik sangat berpengaruh terhadap kepercayaan publik. Masyarakat yang memiliki kepercayaan kepada Polri akan lebih kooperatif dan mendukung program-program yang dijalankan oleh Kepolisian. Sebaliknya, bentuk citra Polisi yang buruk dapat menimbulkan rasa takut, ketidakpercayaan, dan sikap apatis masyarakat terhadap instansi kepolisian.

Kasus terbaru pada tahun 2024 yang menggemparkan masyarakat Indonesia hingga dimuat dan mendapat tanggapan keras oleh media besar di Indonesia yaitu Tempo yaitu kasus Afif dan beberapa rekannya yang diduga mendapat penyiksaan oleh anggota Sabhara Polda Sumbar yang sedang berpatroli karena dituduh melakukan tawuran. Saat ini, kasus kematian Afif Maulana masih dalam tahap penyelidikan. Sebanyak 30 anggota Sabhara Polda Sumbar diperiksa. Kasus ini mendapat banyak respon negatif oleh netizen kepada Kapolda dan kepolisian Sumatera Barat karena pernyataan Kapolda Sumbar yang dinilai tidak menerima

kritikan dan seolah-oleh menutupi fakta akan kasus ini (Kompas, 3 Juli 2024). Akibat kasus ini mendapat perhatian publik, citra kepolisian khususnya Kepolisian Sumatera Barat mendapat kecaman dan menyebabkan citra kepolisian menurun karena dinilai sebagai institusi yang tidak bisa menegakan keadilan kepada masyarakat.

Kasus yang terjadi baru saja di tahun 2024 yang juga menyangkut dengan oknum Polri yang bertugas di Polres Kota Padang Panjang adalah terjeratnya Salah satu anggota Polres Kota Padang Panjang dalam Kasus Narkoba yaitu membawa 141 kilogram ganja.(Bahar, 2024) Kasus ini juga menghebohkan publik terkhusus masyarakat kota padang panjang, karena yang masyarakat tahu bahwa suatu lembaga kepolisian merupakan lembaga yang bertugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan malah melakukan hal yang sebaliknya.

Tugas dan fungsi Kepolisian Republik Indonesia secara sederhana yang telah diatur dalam amanat undang-undang adalah Polri harus menjadi tameng terdepan dalam menumbuhkan empati dan sinergitas dengan masyarakat. Empati dan kerja sama tidak akan terjadi dengan sendirinya tanpa adanya inisiatif dari pihak kepolisian. Tentunya hal ini harus disertai oleh usaha dan upaya yang dilakukan oleh Instansi Kepolisian dalam menciptakan strategi komunikasi dalam berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat sehingga terbentuknya citra yang positif.

Guna meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap kepolisian sebagai bentuk pembentukan citra positif, diluncurkan program-program komunikasi yang salah satunya seperti program “Jum’at Curhat” yang mana program ini dilakukan oleh Bagian Humas Polres sebagai bentuk upaya untuk mendekatkan polisi dengan

masyarakat secara informal, dan Jumat Curhat ini juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk berbagi masalah, serta membangun kepercayaan dan kerjasama antara keduanya. Ketika kepercayaan dan keterlibatan masyarakat telah baik dengan kepolisian maka juga akan terbentuk citra kepolisian yang positif dimata masyarakat.

Minkiewicz (2011: 3) berpendapat bahwa citra kepolisian digambarkan sebagai persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan ataupun barang untuk dikonsumsi. Apabila pelayanan atau barang tersebut yang didapatkan oleh seseorang itu baik, maka hal tersebut dapat merubah persepsi seseorang terhadap instansi kepolisian. Humas dapat memainkan peran penting dalam menjembatani kesenjangan informasi yang terjadi antara Polri dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Polri (Rafidah, 2020) Humas juga bertugas mendorong partisipasi dari masyarakat dalam menyebarkan informasi, memberikan masukan, serta melaporkan kejadian kriminal. Humas juga mendidik masyarakat untuk mengetahui pentingnya memberikan informasi yang relevan dan memberikan dukungan untuk saling menjaga keamanan dan ketertiban wilayah setempat. (Hidayatullah et al., 2023)

Studi terdahulu yang dilakukan oleh Ismail, dkk yang menemukan bahwa melalui upaya memperkuat hubungan dekat secara emosional antara kepolisian dengan masyarakat serta pemangku kepentingan setempat mampu membangun komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mampu mengurangi dan mengatasi permasalahan terkait keamanan dan ketertiban masyarakat atau kamtibmas. (Ismail et al., 2022) selain itu dalam studi terdahulu yang dilakukan oleh Hidayatullah, dkk yang menyatakan bahwa melibatkan

masyarakat dalam kegiatan yang dilakukan oleh kepolisian juga menjadi strategi yang penting. Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan kepolisian dapat mempererat hubungan antara masyarakat dan polri, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. (Hidayatullah et al., 2023).

Program Jum'at Curhat merupakan bentuk wujud nyata dari cara yang dilakukan oleh instansi kepolisian untuk meningkatkan kepercayaan publik. Citra kepolisian dan hubungannya dengan masyarakat selalu menjadi isu yang aktual dan menarik perhatian publik. Instansi kepolisian selalu berupaya untuk meningkatkan citranya termasuk melalui program Jum'at Curhat. Program ini sudah dilaksanakan kurang lebih 3 tahun, namun belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam terkait Program Jumat Curhat yang mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pembentukan citra kepolisian. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Program Jum'at Curhat dalam Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat Sebagai Pembentukan Citra Kepolisian Di Humas Polresta Padang Panjang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana program Jum'at curhat dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pembentukan citra kepolisian di humas Polresta Padang Panjang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan program Jum'at curhat yang dilakukan oleh Polresta Padang Panjang dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pembentukan citra kepolisian
2. Menganalisis komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam program Jum'at Curhat yang dilakukan oleh Polres Padang Panjang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kontribusi teoritis di lingkup ilmu komunikasi, khususnya bidang Public Relations. Kemudian penelitian ini juga diharapkan untuk dapat menjadi suatu bahan rujukan ilmu pengetahuan dan pengembangan kajian ilmiah di lingkup Public Relations bagi akademisi komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, memberi wawasan serta tambahan informasi bagi para pembaca dan memberikan sumbangan pemikiran bagi publik serta pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut khususnya pada bidang kajian *public relations* mengenai *reputasi*.