

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pada uraian yang telah di bahas pada bab bab yang terdahulu mengenai Strategi Komunikasi Image Restoration Humas Mabes Polri dalam mempertahankan Citra Melalui Media Sosial Instagram @divisihumaspolri (Kasus Pada Pemberitaan Negatif Polisi Pungli) Maka dapat diambil kesimpulan sebagai hasil penelitian yaitu Humas polri menggunakan 5 element Strategi Komunikasi Image Restoration dalam mempertahankan citranya melalui media sosial terkait pemberitaan negatif polisi pungli yaitu:

1. Strategi Menyangkal (Denial)

Humas Polri merespon atau membantah pemberitaan negatif di media sosial instagram terkait isu pungutan liar dengan memberikan edukasi kepada masyarakat, mereka menginformasikan kepada masyarakat untuk berhati-hati dalam menerima suatu informasi yang beredar di media sosial kemudian humas polri juga menjelaskan carilah informasi di media sosial dengan melihat terlebih dahulu sumber-sumber yang terpercaya. Humas Polri berupaya untuk memberikan edukasi kepada masyarakat agar bijak dalam menerima informasi di media sosial dan tidak mudah terpengaruh oleh pemberitaan negative yang belum tentu benar keaslian beritanya.

2. Strategi Menghindari tanggung Jawab (Evasion of Responsibility)

Humas Polri Menjelaskan tindakan pungutan liar hanya dilakukan oleh beberapa oknum-oknum kepolisian yang mana oknum-oknum tersebut telah di berikan hukuman atau ganjaran yang setimpal dengan perilaku yang telah mereka perbuat terhadap masyarakat, kemudian humas polri mejelaskan juga jangan mudah percaya terhadap pemberitaan yang beredar di media sosial secara utuh carilah informasi atau berita yang jelas kebenaran informasinya agar dapat dipertanggung jawabkan.

3. Strategi Mengurangi Serangan (Reducing The Offensivness)

Humas Polri Menjelaskan kepada masyarakat khususnya di media Sosial Masih banyak anggota Kepolisian yang menjalankan Tugasnya dengan

baik dan menjadi pengayom masyarakat jika memang ditemukannya pemberitaan terkait anggota kepolisian yang melakukan aksi pungutan liar itu hanya sebagian oknum-oknum saja yang melakukan dan oknum tersebut akan diberikan saksi yang sesuai dengan perbuatan yang telah mereka lakukan kepada masyarakat.

4. Tindakan Korektif (Korektif Action)

Humas Polri Berkomitmen untuk mengambil langkah Korektif dengan memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan kepada masyarakat bahwa kepolisian memiliki anggota yang jujur dalam menjalankan tugasnya. Tujuan utama adalah membuktikan bahwa tidak semua anggota kepolisian terlibat dalam tindakan tidak terpuji seperti pungutan liar terhadap masyarakat. Meskipun Humas tidak dapat mengontrol seluruh pemberitaan di media sosial, mereka tetap berupaya memberikan pengingat kepada masyarakat bahwa tidak semua informasi yang beredar di media sosial, terutama yang bersifat negatif, dapat dianggap benar. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan mencari informasi dari sumber yang terpercaya dan berhati-hati terhadap berita yang mungkin berasal dari sumber kurang kredibel. Sebagai institusi negara, Divisi Humas Polri menegaskan bahwa memberikan informasi yang bersifat membohongi kepada masyarakat adalah tindakan yang dilarang, Tetapi jika memang ditemukannya pemberitaan tersebut benar adanya pihak humas polri akan memperbaiki kerusakan dengan memberikan penjelasan oknum kepolisian yang melakukan tindakan tidak terpuji seperti pungli akan diberikan sanksi yang setimpal dengan perbuatan mereka.

5. Menanggung akibat krisis (Mortification)

Humas Media Sosial @divisihumaspolri menegaskan bahwa tidak dapat langsung mempercayai berita yang beredar di media sosial tanpa verifikasi terlebih dahulu. Jika pemberitaan tersebut terbukti benar, Humas akan memberikan penjelasan dan mengekspresikan penyesalan atas perilaku oknum-oknum kepolisian yang terlibat dalam pungutan liar. Pentingnya verifikasi sumber informasi ditekankan, dan Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M. Si telah memberikan peringatan serta instruksi terkait larangan polisi lalu lintas melakukan tilang manual guna mencegah praktik pungli. Oleh karena itu, Divisi Humas tidak

seungguhnya mempercayai berita di media sosial tanpa sumber yang jelas dan terpercaya.

Dengan demikian ini dapat disimpulkan bahwa dalam mempertahankan citra melalui media sosial Instagram @divisihumaspolri pada anggota yang melibatkan oknum-oknum kepolisian sehingga membuat reputasi polri menjadi buruk di media sosial. Strategi Image Restoration element yang paling banyak digunakan humas polri dalam mempertahankan citranya di media sosial adalah element Image Restoration Strategi Menyangkal (Denial) karena Humas Polri selalu menegaskan bahwasannya Humas Polri Membantah terkait pemberitaan yang beredar di media sosial karena tidak semua pemberitaan di media sosial terbukti benar adanya banyak pemberitaan di media sosial yang dibuat hanya untuk memperburuk citra kepolisian saja, humas polri menjelaskan masyarakat harus bijak dalam menerima atau mencari informasi khususnya di media sosial, carilah sumber-sumber yang terpercaya.

Meskipun terdapat tantangan dalam pengimplementasian humas polri terus berusaha untuk menciptakan persepsi yang baik kepada masyarakat atau publik melalui media sosial

Upaya memperbaiki pandangan terkait pemberitaan negatif di media sosial kepada masyarakat atau publik, melalui Komunikasi Image Restoration yang disampaikan di media sosial yang dapat membantu humas dalam menyampaikan pesan secara efisien.

5.2. Saran

Saran Teoritis

- 1) Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada penggunaan teori image restoration dari william belnoit, peneliti menyarankan agar peneliti lain dapat mendalami dengan teori-teori hubungan masyarakat atau public relation yang lebih spesifik.
- 2) Dalam adanya penelitian ini, peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan aspek analisis 80 Universitas Nasional psikologis seperti motivasi dan persepsi citra buruk terhadap polri untuk memahami lebih baik faktor-faktor dan yang berdampak buruk.

- 3) Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya dapat melihat aspek-aspek media sosial terkait dengan citra buruk polri secara mendalam termasuk efektifitas kampanye online dan berpengaruhnya terhadap info-info kasus yang beredar Hoax tentang polri kemudian seberapa efektifitas Teori Image Restoration.

Saran Praktis

- 1) Pihak Hubungan Masyarakat Polri perlu melakukan kampanye humas yang lebih intensif agar masyarakat juga tahu bagaimana cara humas polri berkampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap isu-isu yang beredar di media sosial tersebut
- 2) Pihak Hubungan Masyarakat polri perlu melibatkan media cetak dan media publikasi lainnya untuk memperlihatkan kepada masyarakat peran humas dalam membangun dan menjaga citra polri yang positif di mata masyarakat terkait Strategi Image Restoration
- 3) Lebih ke bagaimana cara humas memonitoring dan memperketat pengawasan terhadap humas dalam menegakkan kebenaran pada isu-isu Hoax yang beredar di media sosial Instagram terkait polisi pungli.

