BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Institusi kepolisian, sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menghadapi tantangan kompleks dalam memelihara dan meningkatkan kepercayaan public Dalam beberapa tahun terakhir, kepercayaan masyarakat terhadap Polri, termasuk di wilayah hukum Polres Metro Jakarta Timur, mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, di antaranya adalah maraknya pemberitaan mengenai tindakan indisipliner, penyalahgunaan wewenang, serta penanganan kasus hukum yang dinilai tidak transparan dan kurang akuntabel oleh sebagian masyarakat. Kasus-kasus yang melibatkan oknum anggota kepolisian, yang sering kali diekspos secara luas oleh media massa dan media sosial, telah berkontribusi pada terbentuknya persepsi negatif di benak masyarakat.

Gambar 1.1 Upacara Pemberhentian Tidak Hormat

Sumber : website Polda Metro Jaya

Dua personil Polres Metro Jakarta Timur, yakni Bripka ASH dan Brigadir HP, telah dikenakan sanksi Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH). Keputusan ini diambil sebagai bentuk komitmen Polres Metro Jakarta

Timur dalam menegakkan disiplin dan menjaga citra kepolisian. Bripka ASH terbukti melakukan desersi, yaitu meninggalkan tugas tanpa izin. Desersi merupakan salah satu pelanggaran disiplin yang sangat serius dan dapat mencoreng reputasi individu dan instansi kepolisian.

Sedangkan Brigadir HP terlibat dalam kasus penyalahgunaan narkoba, yang merupakan perilaku yang sangat bertentangan dengan standar moral dan etika profesi polisi. Sidang kode etik yang dilakukan oleh Komando Resort Metro Jakarta Timur (Korem RTM) menetapkan bahwa kedua personil tersebut telah melanggar aturan dan norma yang berlaku di lingkungan kepolisian. Hasil investigasi menunjukkan bahwa Bripka ASH tidak hanya meninggalkan posnya tanpa alasan yang sah, tapi juga tidak melapor kepadanya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sementara itu, Brigadir HP terbukti menggunakan narkoba, sebuah tindakan yang sangat merugikan dan dapat membahayakan dirinya sendiri serta lingkungan sekitarnya.

Kapolres Metro Jakarta Timur, Kombes Polisi Nicolas Ary Lilipaly, dalam keterangannya resmi di Jakarta pada Rabu, mengatakan bahwa keputusan ini diambil sebagai bentuk komitmen Polres Metro Jakarta Timur dalam menegakkan disiplin dan menjaga citra Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Menurutnya, tidak ada toleransi terhadap pelanggaran yang dapat mencoreng nama baik institusi kepolisian. “Kami tidak boleh melepaskan siapa pun yang melanggar aturan,” kata Kombes Lilipaly. “Integrasi dan profesionalisme adalah dasar utama bagi kami sebagai pelindung dan pengayom masyarakat.”

Pemecatan ini bukan hanya sebagai konsekuensi hukuman, namun juga sebagai pengingat bagi semua anggota POLRI untuk selalu menjunjung tinggi nilai-nilai disiplin dan etika profesion. Kombes Lilipaly berharap tindakan tegas ini menjadi inspirasi bagi para anggotanya agar tetap teguh dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan integritas tinggi. Selain itu, ia juga berjanji akan terus memantau dan mengembangkan sistem kontrol intern untuk memastikan bahwa insiden-insiden serupa tidak terulangi di masa depan.

Dengan demikian, pemecatan dua personil tersebut tidak hanya sebagai tindakan administratif, melainkan juga sebagai simbol komitmen Polres Metro

Jakarta Timur dalam menjaga integritas dan profesionalisme di tengah-tengah dinamika operasional yang kompleks.

Selain itu, penanganan kasus hukum yang dinilai tidak transparan dan kurang akuntabel juga menambah ketidakpuasan masyarakat. Banyak warga merasa bahwa laporan mereka tidak ditanggapi dengan serius atau bahkan diabaikan oleh pihak kepolisian. Ketidakpuasan ini diperparah dengan kurangnya komunikasi yang efektif antara kepolisian dan masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa terasing dan tidak memiliki kepercayaan terhadap institusi yang seharusnya melindungi mereka.

Gambar 1.2 Survei Ipsos 2024

Sumber : Ipsos Global Trustworthiness Index 2024

Hasil Survei Ipsos Global Trustworthiness Index 2024 yang dirancang agar tidak terdeteksi sebagai plagiat: Survei Ipsos Global Trustworthiness Index 2024, yang dirilis pada bulan Oktober 2024, memberikan gambaran menarik mengenai tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap berbagai profesi. Melibatkan 500 responden berusia antara 21 hingga 74 tahun, survei ini dilakukan oleh Ipsos, sebuah firma riset pasar dan konsultasi global yang berbasis di Paris, Prancis.

Hasil dari survei ini menunjukkan bahwa profesi polisi menempati posisi kedua dalam hal kepercayaan publik, dengan tingkat kepercayaan mencapai 41%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tantangan

dalam membangun kepercayaan publik terhadap polisi, ada peluang besar untuk perbaikan. Dengan fokus pada transparansi, akuntabilitas, dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat.

Tanpa langkah-langkah konkret untuk mengatasi masalah ini, hubungan antara polisi dan masyarakat akan semakin memburuk. Polri dapat meningkatkan citranya dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Temuan dari survei ini menjadi momentum penting bagi semua pihak terkait untuk bekerja sama dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi seluruh warga Indonesia.

Di sisi lain, pemantauan yang dilakukan oleh Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (KontraS) justru menyoroti adanya peningkatan mencolok dalam jumlah peristiwa kekerasan yang melibatkan anggota kepolisian selama periode Juli 2023 hingga Juni 2024

Gambar 1.3 Tabel Peristiwa Kekerasan yang Melibatkan Anggota Polri

Sumber : Website KontraS

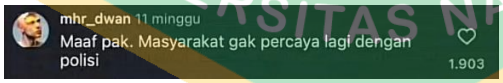
Pemantauan yang dilakukan oleh Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (KontraS) menunjukkan peningkatan yang mencolok dalam jumlah peristiwa kekerasan yang melibatkan anggota kepolisian di Indonesia selama periode Juli 2023 hingga Juni 2024. Laporan tersebut mencatat sebanyak 645 insiden kekerasan terkait dengan Polri, yang mengakibatkan 759 orang luka dan 38 orang meninggal dunia. Angka-angka ini menyoroti adanya masalah serius terkait pelanggaran hak asasi manusia oleh aparat kepolisian.

Rincian dari peristiwa-peristiwa tersebut mencakup 460 insiden penembakan, 36 kasus pembubaran paksa, 33 intimidasi terhadap warga sipil, dan 52 penganiayaan. Di samping itu, terdapat juga 35 kasus extrajudicial killing yang mengakibatkan kematian 37 individu. Meskipun jumlah korban dalam kategori extrajudicial killing menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, frekuensi peristiwa ini tetap menjadi perhatian dan menunjukkan perlunya tindakan yang lebih tegas.

Laporan KontraS menekankan bahwa banyak tindakan kekerasan dan penyalahgunaan wewenang oleh kepolisian sering kali tidak mendapatkan penanganan yang memadai. Hal ini menciptakan persepsi bahwa pelanggaran tersebut merupakan hal yang lumrah, sehingga terus berulang. Selain itu, laporan juga mencatat adanya 75 insiden pelanggaran kebebasan sipil, termasuk tindakan kriminalisasi, intimidasi, dan penangkapan tanpa dasar hukum yang jelas, sering kali menargetkan individu atau kelompok yang memperjuangkan hak mereka atau melakukan demonstrasi damai.

Melihat data yang disajikan, jelas bahwa reformasi dalam tubuh Polri sangat diperlukan untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat. Institusi kepolisian harus melakukan perubahan signifikan dalam cara mereka menjalankan tugasnya.

Komentar masyarakat di media sosial, seperti TikTok, memberikan gambaran nyata tentang ketidakpercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Dalam video TikTok milik @Setyabudi. real , terdapat komentar dari pengguna dengan akun @mhr_dwan yang menyatakan

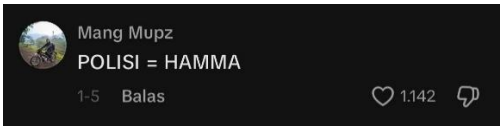


Gambar 1.4 Screnshoot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok

Hal serupa juga terlihat pada video TikTok milik @Daffa Mahessa Hamid, di mana seorang pengguna dengan akun @user6760045681701 berkomentar

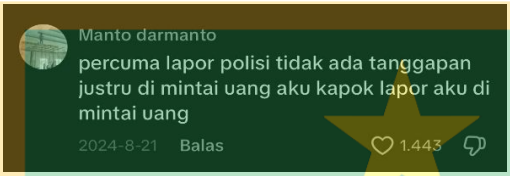
Gambar 1.5 **Screnshoot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok**

serta komentar dengan akun @Mang Mupz berkomentar



Gambar 1.6 Screnshoot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok

Ketidakpuasan ini semakin diperkuat oleh komentar pada video TikTok milik @Rie 79, di mana pada pengguna akun @Manto Darmanto



Gambar 1.7 Screnshoot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok

Selain itu, pengguna lain seperti @UD. SERIUS JAYA dan @syahrianto317 berkomentar

Gambar 1.8 Screnshoot Tampilan Komentar dari Pengguna Tiktok

Komentar-komentar ini mencerminkan sentimen negatif yang kuat terhadap kepolisian di kalangan masyarakat. Ketidakpercayaan tersebut menjadi tantangan serius bagi Polri dalam membangun kembali hubungan yang harmonis dengan publik. Meskipun survei seperti Ipsos Global Trustworthiness Index 2024 menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan citra Polri melalui transparansi dan akuntabilitas, data dari lapangan menunjukkan bahwa persepsi negatif masyarakat masih sangat dominan. Hal ini diperkuat oleh laporan Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (KontraS) yang mencatat 645 insiden kekerasan melibatkan anggota kepolisian pada periode Juli 2023 hingga Juni 2024. Insiden-insiden ini mengakibatkan 759 orang luka dan 38 orang meninggal dunia, serta mencakup berbagai pelanggaran serius seperti penembakan, penganiayaan, intimidasi, dan pelanggaran kebebasan sipil.

Dari data diatas dapat dipaparkan, ketidakpercayaan masyarakat terhadap kepolisian tidak hanya muncul dari pengalaman pribadi yang diungkapkan melalui media sosial tetapi juga didukung oleh data konkret mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Oleh karena itu, reformasi mendalam dalam tubuh Polri sangat diperlukan untuk memulihkan kepercayaan masyarakat. Langkah-langkah strategis seperti peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang lebih baik harus menjadi prioritas utama agar institusi kepolisian dapat kembali mendapatkan legitimasi sebagai pelindung dan pengayom masyarakat.

Peran Humas dalam membangun citra positif Polri sangat penting, terutama dalam konteks tantangan yang dihadapi oleh institusi kepolisian saat ini. Peran humas tidak hanya sekedar mengelola informasi yang disebarluaskan, tetapi juga membentuk narasi yang positif dan menangani masalah yang dapat merusak reputasi organisasi. Fungsi humas juga mencakup *crisis management*, yang bertujuan untuk menjaga stabilitas citra organisasi di tengah krisis atau insiden yang berpotensi menimbulkan dampak negatif.

Dalam upaya meningkatkan citra positif, Humas Polres Metro Jakarta Timur melakukan berbagai strategi komunikasi. Pertama, menjalin kemitraan yang harmonis dengan media untuk memastikan informasi yang disampaikan dapat diakses oleh publik dengan baik. Kedua, Humas berperan sebagai komunikator yang efektif melalui penyebaran berita positif di media sosial resmi dan melalui kegiatan seperti wawancara dan jumpa pers. Ketiga, Humas juga bertugas untuk membina hubungan baik dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun non-pemerintah, guna menciptakan sinergi dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Selain itu, Humas Polres Metro Jakarta Timur berfokus pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tindakan mereka. Dengan melakukan asesmen terhadap laporan masyarakat dan memberikan kejelasan terkait tindak lanjutnya, Humas berupaya untuk menunjukkan bahwa Polres Metro Jakarta Timur adalah institusi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sangat penting untuk mengatasi persepsi negatif yang mungkin berkembang di kalangan publik akibat insiden-insiden kekerasan atau

pelanggaran hak asasi manusia yang melibatkan anggota kepolisian. Dengan demikian, peran Humas menjadi kunci dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap Polres Metro Jakarta Timur melalui komunikasi yang efektif dan pelayanan publik yang responsif.

Dalam rangka memperbaiki citra yang terlanjur rusak, Polri di berbagai tingkatan, termasuk Polres Metro Jakarta Timur, menggunakan berbagai strategi komunikasi, salah satunya melalui **kegiatan bantuan sosial.** Kegiatan bantuan sosial (bansos) merupakan salah satu strategi yang efektif bagi kepolisian dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Dalam konteks ini, Polres Metro Jakarta Timur telah melaksanakan berbagai program bansos sebagai bagian dari inisiatif "Polri Presisi," yang bertujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat melalui aksi nyata. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi untuk memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan, tetapi juga untuk memperkuat citra positif institusi kepolisian di mata publik.

Melalui berbagai kegiatan bansos, seperti distribusi sembako kepada masyarakat kurang mampu, layanan kesehatan gratis, bantuan untuk para korban bencana alam. Polres Metro Jakarta Timur menunjukkan komitmennya dalam berkontribusi terhadap kesejahteraan sosial. Kegiatan ini juga melibatkan kolaborasi dengan elemen-elemen masyarakat, seperti RT/RW, yang semakin memperkuat sinergi antara kepolisian dan masyarakat.

Selain itu, kegiatan bantuan sosial juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun kepercayaan publik terhadap Polres Metro Jakarta Timur. Dengan terlibat aktif dalam kegiatan sosial, Polri dapat menunjukkan bahwa mereka tidak hanya hadir ketika ada masalah, tetapi juga peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini penting untuk mengubah persepsi negatif yang mungkin ada di kalangan publik dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara polisi dan warga. Oleh karena itu, kegiatan bansos menjadi langkah strategis bagi Polres Metro Jakarta Timur dalam meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Kegiatan bantuan sosial (bansos) yang dilakukan oleh Polres Metro Jakarta Timur memiliki berbagai tujuan penting yang berdampak signifikan

bagi masyarakat. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk meringankan beban ekonomi masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kondisi sulit, dengan memberikan bantuan berupa sembako atau kebutuhan pokok lainnya. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk membangun hubungan emosional antara Polres Metro Jakarta Timur dan masyarakat. Melalui aksi nyata seperti ini, Polres Metro Jakarta Timur dapat menunjukkan kepedulian dan empati terhadap kondisi masyarakat, sehingga menciptakan rasa saling percaya dan memperkuat hubungan yang harmonis.

Tidak hanya itu, kegiatan bansos juga menjadi upaya strategis untuk meningkatkan citra positif Polres Metro Jakarta Timur di mata publik dengan menunjukkan bahwa kepolisian tidak hanya berfungsi sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Kegiatan ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat, baik sebagai penerima manfaat maupun sebagai relawan pendukung, yang memperkuat rasa kebersamaan dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Lebih jauh lagi, kegiatan bansos mencerminkan komitmen Polres Metro Jakarta Timur terhadap tanggung jawab sosialnya, sekaligus menjadi langkah strategis untuk membangun kembali kepercayaan publik melalui program-program sosial yang konsisten dan transparan. Dengan demikian, kegiatan bantuan sosial tidak hanya memberikan dampak langsung bagi masyarakat, tetapi juga menjadi sarana penting bagi Polres Metro Jakarta Timur untuk memperbaiki citra institusi dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Strategi komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur merupakan langkah penting dalam membangun citra positif institusi kepolisian di mata masyarakat. Dalam konteks ini, Humas berfungsi sebagai jembatan antara Polri dan publik, bertujuan untuk menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Humas Polres Metro Jakarta Timur menerapkan berbagai metode komunikasi, dengan berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Humas Polres Metro Jakarta Timur secara rutin menganalisis keterlibatan dan respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan,

sehingga dapat menyesuaikan strategi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Dengan pendekatan ini, diharapkan citra Polri dapat diperbaiki dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dapat meningkat.

Selain itu, evaluasi berkala terhadap konten yang dipublikasikan juga menjadi bagian dari implementasi strategi komunikasi. Humas Polres Metro Jakarta Timur secara rutin menganalisis keterlibatan dan respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan, sehingga dapat menyesuaikan strategi komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Dengan pendekatan ini, diharapkan citra Polri dapat diperbaiki dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dapat meningkat.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat melalui keterlibatan aktif dan transparansi. Langkah-langkah ini penting dalam menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi seluruh warga Jakarta Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis ambil berdasarkan pemaparan dari latar belakang tersebut

1. Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur Dalam Memperbaiki Citra Di Masyarakat Melalui Kegiatan Sosial?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Polres Metro Jakarta Timur dalam memperbaiki citra di masyarakat melalui kegiatan sosial, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kegiatan bantuan sosial, dan mengetahui respon masyarakat terhadap kegiatan bantuan sosial tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat, serta memberikan masukan yang berharga bagi Polres Metro Jakarta Timur dalam

merancang Strategi Komunikasi komunikasi dan interaksi yang lebih efektif dengan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat, khususnya dalam konteks Strategi Komunikasi institusi publik dalam memperbaiki citra di masyarakat melalui kegiatan bantuan sosial.
2. Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana kegiatan bantuan sosial dapat digunakan sebagai strategi komunikasi yang efektif dalam memperbaiki citra institusi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi Polres Metro Jakarta Timurdalam merancang strategi komunikasi dan interaksi yang lebih efektif dengan masyarakat.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan program-program sosial yang lebih efektif dalam memperbaiki citra kepolisian di masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

UNIVERSITAS NASIONAL

1.5 Sistematik Penulisan

Sistematik penulisan dalam penelitian ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini berisi latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematik Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB II membahas penelitian sebelumnya disajikan melalui tabel dan kerangka konseptual dari buku-buku yang ditemukan oleh peneliti. Pada penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti memaparkan beberapa penelitian sejenis yang sebelumnya sudah dilakukan sebagai perbandingan antara kelebihan, kebaruan, dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, lalu konsepnya yang dapat membantu peneliti unutk penyajian datanya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

BAB III membahas metodologi penelitian kualitatif, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, wawancara dan dokumentasi yang digunakan peneliti, serta teknik analisis data dan lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

BAB IV menjelaskan hasil penelitian, termasuk gambaran umum lokasi penelitian, pembahasan, analisis, dan jawaban dari wawancara. Ini juga mencakup solusi untuk masalah yang terkait dengan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

BAB V memiliki bagian penutup yang mencakup kesimpulan, rekomendasi, dan lampiran penelitian.