
STRATEGI HUMAS POLRES LHOKSEUMAWE DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF (Studi Kasus Pelecehan Seksual Terhadap Nova)

Oleh:

Anismar¹ & Viki Fitiran²

Email: anismar@unimal.ac.id

1. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh
2. Alumni Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Malikussaleh

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Strategi Humas Polres Lhokseumawe Dalam Membentuk Citra Positif”. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Lhokseumawe dalam membangun citra positif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data dan informasi diperoleh dengan melakukan wawancara kepada subjek-subjek yang berkaitan dengan penelitian, diantaranya Wakil kepala polres Lhokseumawe, Kepala bagian Operasional Polres Lhokseumawe dan Kepala sub bagian Humas Polres Lhokseumawe. Kemudian dilakukan observasi non partisipatif, dokumentasi dan studi pustaka dalam mengumpulkan data, dengan tujuan mendapatkan informasi tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polres Lhokseumawe. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Pembentukan Citra. Untuk itu Humas Polres Lhokseumawe melakukan berbagai strategi sebagai upaya untuk membentuk citra, seperti adanya musyawarah atau rapat, publikasi media sebagai upaya mengembalikan citra yang positif, dan IMM (Intelijen Multimedia Manajemen) sebagai alat ukur keberhasilan citra positif yang dibentuk.

Kata kunci : Strategi komunikasi, Humas, Citra Positif

Pendahuluan

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai sebuah tujuan.

Tapi untuk mencapai sebuah tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. (Effendi, 2011:32)

Setiap organisasi harus selalu mempunyai strategi untuk mencapai tujuannya. Begitu juga dengan Polres (Polisi Resor) Lhokseumawe, bagian Humas (Hubungan Masyarakat) Polres Lhokseumawe harus dapat menyusun suatu strategi agar tujuan dari Polres Lhokseumawetercapai yaitu meningkatnya citra yang baik bagi polisi dimata masyarakatnya. Tetapi selain strategi, bagaimana bagian Humas tersebut dapat memmanage bagian humasnya juga berpengaruh dalam pencapaian tujuan. Karena citra dapat meningkat juga ditentukan oleh bagaimana kinerja kepolisian itu sendiri dalam memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat.

Kepolisian merupakan organisasi pemerintah yang salah satu fungsinya adalah sebagai pelindung dan pelayanan masyarakat Indonesia. Peran polisi sangat berat dalam melaksanakan fungsinya tersebut mengingat pelanggaran hukum yang ditangani oleh polisi dari waktu ke waktu semakin meningkat. Dalam kondisi tersebut profesionalitas polisi harus lebih ditingkatkan demi menjaga nama baik polisi di mata masyarakat. Mengingat banyaknya komitmen pemerintah untuk lebih menstabilkan kondisi Bangsa Indonesia dalam berbagai masalah pelanggaran hukum dalam meningkatkan keamanan masyarakat yang merupakan bagian penting dan stabilitas politik adalah bentuk tanggungjawab polisi untuk pemerintah yang harus dijalankan dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan peran aparat keamanan. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Kepolisian pada Polres Lhokseumawe dibentuk sebagai alat Negara yang berperan dalam memelihara kewanaman dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka terciptanya keamanan di KotaLhokseumawe.

Sesungguhnya permasalahan penegakan hukum bukanlah hal baru bagi polisi, karena selama ini polisi telah berusaha menjalankan fungsinya. Diharapkan adanya kerjasama yang baik antara polisi dan masyarakat tentang masalah penegakan hukum. Tanpa adanya bentuk kerjasama dari keduanya persoalan penegakan hukum menjadi lebih sulit

teratasi, karena itu diperlukan adanya rasa saling mempercayai diantara kedua pihak, baik dari polisi maupun masyarakat itu sendiri. Namun tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin lama semakin berkurang disebabkan adanya persepsi negatif masyarakat kepada polisi. citra baik polisi di mata masyarakat seringkali dikotori oleh ulah oknum polisi itu sendiri sehingga masyarakat berfikir negatif terhadap polisi.

Secara umum, beberapa kasus yang seringkali terdengar oleh masyarakat adalah kasus penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh oknum-oknum kepolisian. Sepanjang tahun 2017 mayoritas anggota kepolisian dipecat akibat penyalahgunaan wewenang yang dilakukan dan ini menjadi kekhawatiran bahwa kepolisian dipandang tidak baik. Seperti yang dikatakan oleh Operasi Sumber Daya Manusia (SDM) Mabes Polri Irjen Pol Arief Sulistyanto bahwa penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang terus terjadi sampai saat ini.. (sindonews.com Kamis, 24 Mei 2018).

Kemudian menjelang pergantian tahun 2018 yang lalu, institusi Polri kembali tercoreng oleh ulah oknum dengan tertangkapnya tiga oknum polisi yang mengkonsumsi obat terlarang (Narkoba). Ketiga oknum polisi itu, berhasil diamankan oleh tim penyamaran Unit Buser Satreskrim Polres Pangkep. Berdasarkan pengakuan dari pelaku, obat terlarang itu juga didapatkan dari oknum polisi lainnya.

Oknum ini merupakan pindahan dari Polres Pelabuhan dan baru tiga bulan di Polres pangkep. Sebelumnya oknum ini juga sudah terlibat atas kasus desersi selama 22 hari karena tidak pernah masuk kantor. Dari kasus ini polisi masih melakukan pengembangan terhadap pencarian oknum polisi yang mengedarkan obat terlarang ini. (detik.com Kamis, 24 Mei 2018).

Dan masih banyak kasus-kasus lainnya yang terjadi di institusi pemerintahan yang berfungsi sebagai kementerian Negara ini seperti penganiayaan, ketidakjelasan dalam menyampaikan informasi suatu kasus, pengusutan kasus yang tidak kunjung selesai, pungutan liar dan penertiban lalu lintas yang tidak sesuai aturan serta perbuatan yang tidak menyenangkan yang menjerat oknum-oknum polisi menjadikan tugas dari kepolisian daerah Lhokseumawe untuk menyelesaikan masalah ini adalah tugas

utama Humas guna membentuk kembali citra positif kepolisian.(sindonews.com/berita/ Minggu, 2 Juni 2018).

Perbuatan yang tidak menyenangkan yang dilakukan oleh oknum kepolisian daerah Lhokseumawe membuat nama baik Polres Lhokseumawe menjadi tercoreng oleh oknum yang melakukan pelecehan seksual terhadap pengendara motor. Bripda Mu oknum anggota polisi Satuan Lantas Polres Lhokseumawe dilaporkan oleh ke unit Propam oleh seorang mahasiswi Nova. Bripda Mu diduga melakukan pelecehan seksual terhadap seorang mahasiswi berinisial Nova.

Gambar 1



(www.ajnn.net/berita/ Jumat, 11 Mei 2018)

Kejadian ini bermula ketika oknum kepolisian Lhokseumawe menggelar penertiban jalan disetiap persimpangan. Saat itu, oknum kepolisian yang sedang bertugas melihat pengendara sepeda motor tanpa menggunakan pengaman kepala (helm). Kemudian anggota polisi tersebut menghentikan Nova dan memeriksa kelengkapan surat-surat kendaraan. Nova saat itu mengaku lupa membawa SIM dan STNK. Karena tidak ada surat apapun, kemudian Nov berserta sepeda motornya dibawa ke Pos Lantas Cunda. Setelah penertiban jalan (razia) selesai, anggota kepolisian itu meminta Nov untuk mengantarnya ke kontraknya dengan dibujuk sepeda motor akan lepas tanpa ditilang. Selanjutnya Nova mengantar oknum itu ke kontraknya yang berada dikawasan Muara Dua. Setiba di kontrakan, oknum tersebut langsung menarik Nov ke kamarnya. Beruntung Nova berhasil melawan dan melarikan diri. Kemudian Kapolres Lhokseumawe AKBP Hendri Budiman berjanji akan mengambil langkah yang tegas apabila anggotanya terbukti bersalah. Fakta

ini merupakan hal yang tidak baik untuk institusi polisi khususnya untuk kepolisian daerah Aceh Utara. (www.ajnn.net Jumat, 11 Mei 2018)

Kasus tersebut secara perlahan membentuk sebuah opini negatif dan sikap tidak percaya dalam masyarakat Lhokseumawe, karena opini yang seharusnya terbentuk adalah polisi sebuah figur yang patut untuk dicontoh dan diandalkan oleh masyarakat, karena kekuatan polisi merupakan pilar utama dalam masalah keamanan dan ketertiban masyarakat. Sehingga dalam menjalankan fungsinya seringkali publik atau masyarakat meragukan kemampuan polisi dalam menjalankan fungsinya sebagai pelindung yang dapat dipercaya oleh masyarakat.

Namun, dalam memberikan sikap yang positif kepada publik polisi Lhokseumawe tidak cukup hanya melakukan tugasnya sebagai keamanan Negara dalam bertindak karena sejatinya masyarakat itu memiliki opini yang berbeda penilainnya terhadap polisi. Maka dari itu lahirlah suatu bidang dalam kepolisian yang dinamakan dengan bidang Humas. Untuk menghadapi masyarakat yang semakin kritis terhadap kebijakan pemerintah, sebagai lembaga yang dinamis polisi pun dituntut harus mampu mereformasi diri kembali sebagai organisasi yang independen sesuai dengan fungsinya.

Secara sederhana Humas dipahami sebagai manajemen hubungan antara organisasi dengan publiknya. Di ibaratkan pada sebuah istana, maka Humas inilah yang menjadi benteng pertahanan istana dengan dunia luar. Semakin lemah benteng pertahanannya maka semakin mudah pula untuk menghancurkan istana tersebut. Maka pertahanan harus kokoh dan terus meningkatkan kekokohnya. Artinya, seorang Humas harus mampu menjadi pertahanan bagi organisasinya, pertahanan dalam hal menjaga *image*, reputasi dan bagaimana meningkatkan citra yang baik.

Bersinggung dengan soal *image* dan reputasi polisi, sudah saatnya lembaga ini lebih serius memperhatikan keberadaan Humas sebagai penopang dalam menjalankan tugas keseharian. Disinilah keberadaan Humas betul-betul dan strategis dalam rangka menopang kerja polisi saat berinteraksi dengan masyarakat. Keahlian menjalankan fungsi humas secara professional dari aparat kepolisian merupakan instrumen strategis

untuk membangun komunikasi yang lebih sejajar dengan masyarakat, sehingga memudahkan terwujudnya kesamaan pengertian diantara mereka.

Dalam menjalankan tugasnya tentu polisi tidak mungkin berhasil menjalankan tugas untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan masyarakat. Oleh karena itu, humas merupakan suatu bidang yang sangat luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Humas pada dasarnya tidak sama dengansekedar *Relation* (hubungan) meskipun *Personal Relation* mempunyai peranan yang besar dalam kampanye humas.

Landasan Teori

Model Pembentukan Citra (*Image Building*)

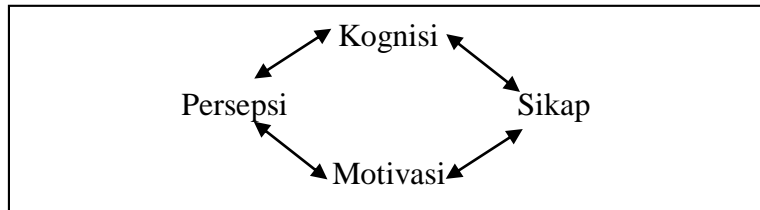
Untuk menguraikan bagaimana proses dari *image building* atau pembentukan citra, kita terlebih dahulu menguraikan definisi dari citra (*image*) itu sendiri. Citra merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya. (Ardianto, 2010: 108).

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatife yang khususnya datang dari public (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. (Ruslan, 2007:)

Dari pengertian citra diatas, penulis dapat mengambil satu kesimpulan bahwa citra dari suatu lembaga/organisasi dan pelayanan jasa dan lain sebagainya memang harus dicapai oleh Humas karena citra adalah mencakup segala hal yang ada di dunia ini. Kita dapat menilai suatu organisasi atau perusahaan, orang atau keadaan tertentu positif atau negatif menurut apa yang kita dengar atau menurut persepsi yang kita miliki. Suatu pembentukan citra didasari atas persepsi kita terhadap orang, organisasi atau perusahaan, dan lain-lain. Pada intinya semua itu tidak terlepas dari bentuk kualitas pelayanan jasa yang diberikan.

Proses pembentukan citra yang dijelaskan oleh John S. Nimpoeno adalah sebagai berikut :

Gambar 2
Model Pembentukan Citra Pengalaman Mengenai
Stimulus



(Sumber: Soemirat & Ardianto, 2008:110)

Keterangan Gambar:

Stimulus	:Rangsangan (kesan lembaga yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Sensasi adalah fungsi alat indra dalam menerima informasi dari langganan).
Persepsi	:(1) hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang langsung dikaitkan dengan suatu pemahaman, (2) pembentukan makna pada stimulus indrawi (sensor stimulus).
Kognisi	:Aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep.
Motivasi	:Kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, dan sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu setiap saat.
Sikap	:Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi-konsekuensi penggunaan suatu objek.
Tindakan	:Rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam dirinya maupun lingkungan.
Respon/Tingkah laku	:Tindakan-tindakan seseorang sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulus. (Ardianto, 2010:111)

Proses ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus atau rangsangan yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsangan ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak adanya perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsangan itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan perhatian dari organisasi, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan.

Begitu pula dengan *Public Relations* dalam hubungannya dengan publik, haruslah senantiasa mengorganisasi pesan agar stimulus yang ada pada publik akan diterima dengan baik dalam hal ini mencapai citra yang baik. Maka berikut ini terdapat bagian dari orientasi *Public Relations*, yakni *image building* (membangun citra). (Ardianto, 2010: 111)

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memahami bahwa terdapat enam panduan umum bagi praktisi PR dalam membangun citra, yaitu pemetaan persepsi, menyesuaikan dengan misi manajemen, pahami stakeholder, fokus, kreativitas, dan konsistensi. Pemetaan persepsi adalah tahap dimana seorang humas harus mampu mengaudit citra organisasi dalam masyarakat. Dari hasil audit kita dapat mengetahui berada dimana posisi organisasi kita dalam persepsi masyarakat. Jika kita ingin mengambil langkah berikutnya, kita harus berangkat dari titik ini. Kemudian titik ini disinkronkan dengan visi manajemen. Disini kita mencoba untuk meyakinkan manajemen tentang perlunya program ini. (Ardianto, 2010: 112).

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai kondisi lapangan yang bersifat tanggapan dan pandangan terhadap pelaksanaan program di sebuah lembaga/perusahaan. Informasi yang didapatkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2014: 4)

Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk memahami lebih mendalam tentang bagaimana Strategi Humas Polres Lhokseumawe dalam meningkatkan citra polisi. (Arikunto, 2002: 6).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Polres (Polisi Resor) Lhokseumawe adalah salah satu kepolisian RI yang terletak di provinsi Nanggroe Aceh Darussalam yang berada persis di tengah-tengah jalur timur Sumatera, di antara Banda Aceh dan Medan. Berdasarkan pasal Perkap No. 23 Tahun 2010 tanggal 20 september 2010 (terlampir), Kedudukan Polres Kota Lhokseumawe adalah organisasi Polri (Kepolisian Negara Republik Indonesia) yang berkedudukan di Ibukota Kabupaten atau Kota di daerah hukum masing-masing. Berikut rincian mengenai Polres Kota Lhokseumawe. Secara Geografis Polres Lhokseumawe berada pada posisi 04° 54' – 05° 18' Lintang Utara dan 96° 20' – 97° 21' Bujur Timur.

- Nama Polres : Polres Kota Lhokseumawe
- Status Kepemilikan : Negara
- Alamat : Jln. Medan-Banda Aceh No. 1 Lhokseumawe, Gampong Mns. Mesjid
- Kecamatan : Muara Dua
- Kotamadya : Lhokseumawe
- Provinsi : Aceh
- No. Telp : 0823 8475 6781
- Kode Pos : 24355

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, berpeluang meningkatkan status Lhokseumawe menjadi Kota Administratif, pada tanggal 14 Agustus 1986 dengan Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 1986 Pembentukan Kota Administratif Lhokseumawe ditandatangani oleh Presiden Soeharto, yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Soeparjo Roestam pada tanggal 31 Agustus 1987. Dengan adanya hal tersebut maka secara de jure dan de facto Lhokseumawe telah menjadi Kota

Administratif dengan luas wilayah 253,87 km² yang meliputi 101 desa dan 6 kelurahan yang tersebar di lima kecamatan yaitu: Kecamatan Banda Sakti, Kecamatan Muara Dua, Kecamatan Dewantara, Kecamatan Muara Batu, dan Kecamatan Blang Mangat.

Latar belakang berdirinya Polres Lhokseumawe, seiring dengan lahirnya Kepolisian Negara Republik Indonesia pada tanggal 1 Juli 1946 dan terbentuk Kewedanan Lhokseumawe pada tahun 1947, maka pada tahun 1947 terbentuk PW (Polisi Wilayah) Lhokseumawe. Dengan menenpati salah satu Mako gudang kantor Kewedanan Lhokseumawe dengan jumlah personil 18 orang dan pada saat itu masih tunduk dibawah Polisi Wilayah Kabupaten Pidie dan Aceh Utara yang bermarkas di Sigli. Pada tahun 1951 Mako Komres 103/Aceh Utara berpindah ke kantor PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api) yang terletak di Jln. Merdeka Lhokseumawe Aceh Utara bangunan Mako tersebut berupa rumah panggung konstruksi kayu peninggalan pemerintah Belanda.

Pada tahun 1982 Mako Komres 103/Aceh Utara berpindah lagi lokasi yang baru yaitu di Jln. Medan-Banda Aceh Gampong Meunasah Mesjid Kecamatan Muara Dua Pemko Lhokseumawe. Tahun 2003 terjadi pemekaran wilayah Polres Aceh Utara pindah ke Lhoksukon, Polres Bireun pindah ke Bireun, sementara Polres Lhokseumawe tetap menenpati eks Mako Polres Aceh Utara di Lhokseumawe.

Status kepemilikan tanah pada awal berdirinya Komres Tahun 1947 hanya menumpang/memakai sarana kepemilikan Pemda Aceh Utara. Tahun 1951 menenpati kantor eks PNKA (Perusahaan Negara Kereta Api) berstatus surat pembebasan tanggal 5 maret 1981 dan status tanah Mako Polres yang baru, sekarang hibah dari PD. Usaha tanggal 25 agustus 2006. Sedangkan struktur organisasi Polres berdasarkan Perkap No. 23 tahun 2010 tanggal 14 september 2010 terlampir.

Kronologis Kasus

Kasus pelecehan seksual ini, kejadiannya bermula dari ketika oknum polisi Satlantas Polres Lhokseumawe melakukan pengaturan jalan disetiap persimpangan. Saat itu, oknum polisi yang bernama Mu (Muhammad Z) yang sedang bertugas

melakukan penertiban melihat Nov (Nova) sedang mengendarai sepeda motor yang hendak ingin melewati jalan yang sedang dilakukan oleh penertiban oleh oknum polisi dan Mu melihat Nova tidak memakai helm. Mu kemudian langsung menghentikan Nova dan memeriksa kelengkapan surat-surat kendaraan. Nova yang saat itu, mengaku tidak membawa surat-surat seperti SIM dan STNK. Karena tidak ada surat apapun, kemudian Mu menyatakan kalau motornya ditilang. Nova dan sepeda motornya dibawa ke Pos Lintas Cunda.

Pada saat itu, Nova tidak terima motornya ditahan dan mencoba untuk melakukan upaya agar motornya tidak ditahan. Setelah beberapa jam kemudian, Razia pun selesai dilakukan. Mu Meminta Nova untuk mengantarkannya pulang ke kontraknya (Kost) dengan diberikan iming-iming supaya sepeda motor Nova akan dilepas tanpa ditilang jika Nova mau mengantarkannya ke kontraknya. Selanjutnya, diantarkanlah oknum itu ke kontraknya yang berada dikawasan Muara Dua. Sesampainya dikontrakan, oknum tersebut langsung menarik Nova ke kamarnya. Disitulah terjadi pelecehan seksual, Nova melakukan pemberontakan dan beruntung Nova berhasil lepas karena melawan dan melarikan diri.

Kemudian, Nova pulang ke rumahnya di Nisam untuk dilaporkan ke orang tuanya. Mendengar hal itu, Nova dan orang tuanya melaporkan kejadian itu. Polres Lhokseumawe menyarankan untuk dibuat laporan pengaduan supaya untuk bisa diproses dan polres memberikan format laporan pengaduan kepada Nova. Sehingga dibuatlah laporan, laporan yang diberikan Nova dan keluarga di Polres Lhokseumawe ini juga akan diberikan ke Kapolda sebelum ditindaklanjuti. Setelah adanya perintah untuk diproses dan ditindaklanjuti, maka disinilah pergerakan polisi Lhokseumawe untuk menyelesaikannya.

Kapolres Lhokseumawe, mengajak duduk semua fungsi untuk menyelesaikan kasus ini. Upaya yang dilakukan polres pertama kali adalah melakukan tambahan informasi mengenai bagaimana kasus ini terjadi dan juga meminta keterangan dari si pelaku. Sehingga dengan informasi yang cukup, polisi lhokseumawe dengan matang untuk menindaklanjutinya.

Polres Lhokseumawe meyakini kebenaran dari perilaku oknumnya yang telah melakukan perbuatan yang tidak baik.

Oknum polisi yang bernama Mu itu di hukum, hukumannya berupa di skors satu bulan, dipindahkan, dan pangkatnya diturunkan.

Dalam hal ini, keterangan atau informasi yang didapatkan oleh peneliti hanya sebatas kemampuan peneliti dalam mendapatkan informasinya. Instansi pemerintahan seperti Kepolisian ini merupakan instansi yang sangat ketat dalam menjaga kerahasiaan istansinya. Maka dari itu, peneliti tidak dapat menjelaskan secara detail mengenai kasus ini. Hanya saja peneliti hanya mendapatkan informasi dari berita mengenai kasus tersebut dan keterangan sedikit dari kepolisian yang memang berada dilingkungan dimana tempat peneliti tinggal.

Berdasarkan keterangan yang peneliti tanyakan kepada Bapak Brigadir Ramadhan, beliau menyatakan bahwa yang menjadi pertimbangan beliau membatasi dalam memberikan keterangan mengenai kasus ini adalah bukan karena beliau tidak mau memberikan, apalagi ini hanya untuk seorang mahasiswa yang tujuannya hanya untuk menyelesaikan tugas akhirnya. Tapi ini merupakan prinsip dalam organisasi. Ketika pimpinan kami memerintahkan untuk mejaganya, maka kami punya kewajiban untuk menjaganya. Dan juga, alasan beliau untuk tidak membocorkan kasus ini adalah kami ingin menjaga kehormatan si korban, jika hal ini beliau beritahukan kepada pihak lain selain anggota polisi maka orang-orang akan memperlakukan si korban dengan cara yang berbeda dengan orang lain.

Strategi Humas Polres Lhokseumawe

Strategi yang dilakukan oleh Humas Polres Lhokseumawe mempunyai relevansi dalam proses pencitraan. Dalam menghadapi suatu kasus, semua fungsi di Polres Lhokseumwe mengadakan musyawarah, Counter Opini, dan IMM (*Intelijen Manajemen Multimedia*). Berdasarkan fungsi dan tugas humas sebagai pengelola informasi dalam membentuk citra yang positif, humas berperan penting dalam instansi atau organisasi. Melalui wawancara penulis dengan Kabag Ops yaitu Bapak Ahzan, mejelaskan:

“Melihat perkembangan zaman sekarang ini, memang sudah tidak terelakkan lagi untuk kami di Polres,

membentuk sebuah bidang yang dapat menghadapi hal tersebut. Kita mungkin tahu semua orang sudah beralih kepada media online, kebanyakan orang sudah banyak berinteraksi melalui media online. Kita tidak bisa mengesampingkan fungsi kehumasan dengan kondisi sekarang ini, perkembangan teknologi ini banyak digunakan oleh oknum-oknum tertentu yang tujuannya untuk memperburuk citra. Kita disini membentuk humas dalam hal melawan opini-opini negatif untuk mengcounter itu semua, agar opini ini tidak berkelanjutan dan menjadi permanen diikiran masyarakat, maka kami mengcounter itu semua dengan membuat citra positif yaitu dengan cara membuat isu-isu positif.”(Wawancara 9 Juli 2018)

Kemudian wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kabag Ops yaitu Bapak Ahzan, menambahkan,

”Bahwa Bidang Humas Polres Lhokseumawe bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi kehumasan yang meliputi publikasi kegiatan-kegiatan polres (press release), pertemuan konferensi pers, publikasi berita-berita untuk melawan hoax atau mengcounter berita yang menjelekkan pihak Polres Lhokseumawe, itu kami lakukan agar tercipta opini publik yang positif dan menguntungkan.”

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersil walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi dan periklanan. Hanya saja humas pemerintahan lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Sebagaimana yang diketahui, selain bertindak sebagai komunikator tugas humas adalah membantu (*back up*) mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi atau lembaga pemerintah yang bersangkutan, membangun hubungan baik dengan berbagai publik hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan.

Pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu produk yang harus dipertahankan oleh kepolisian. Melihat kasus yang terjadi banyak menuai kritikan dari masyarakat kepada Polres, seperti yang dikatakan oleh Bapak Imam Hasfaliselaku Wakapolres Lhokseumawe mengatakan, langkah awal yang dilakukan Polres Lhokseumawe dalam menghadapi suatu kasus terutama yang terkait dengan kasus pelecehan seksual yang dilakukan oleh oknum kepolisian Polres Lhokseumawe,

“Ketika ada suatu permasalahan kita langsung mengumpulkan semua fungsi di Polres untuk menentukan langkah-langkah penyelesaian. Berdasarkan pada kasus, korban kita panggil dan kita pertemukan dengan yang bersangkutan, kemudian kita crosscheck kebenaran pengaduan yang dilakukan oleh pihak korban dan kita jugamelakukan pemeriksaan mendalam dengan datang ke TKP, melakukan pemeriksaan terhadap korban dirumah sakit.” (Wawancara 9 Juli 2018)

Kemudian Wakapolres menambahkan tentang tindakan yang dilakukan oleh Polres Lhokseumawe kepada oknum yang telah mencoreng nama baik kepolisian,

“Kita di Polres Lhokseumawe tidak ada yang namanya kasih sayang, menyelamatkan pihak polisi yang bersalah, hal-hal yang berkaitan dengan itu tidak ada kita lakukan disini, yang namanya bersalah tetap kita hukum sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Kita di Polres Lhokseumawe melakukan penindakan terhadap oknum kepolisian jika benar bersalah, kita disini ada yang namanya reward ada punishment, jika ada oknum kepolisian yang bersalah akan tetap diproses dalam persidangan. Jika ada oknum melanggar aturan yang menyebabkan citra yang negatif bagi instansi, maka oknumnya yang kita tindak lanjuti.” (Wawancara 9 Juli 2018).

Kemudian setelah adanya pemeriksaan terhadap kasus dan sudah dilakukan penindakan secara hukum terhadap oknum

kepolisian dan tanggung jawab Polres terhadap korban dalam menyelesaikan kasus tersebut. Bapak Ramadhan selaku Kasubbag Humas melanjutkan memaparkan langkah-langkah yang dilakukan dalam memberitakan untuk melawan berita negative tentang Polres,

“Kalau kami di Polres Lhokseumawe ini punya strategi yang namanya Counter opini. Jadi berdasarkan kasus yang diangkat pada penelitian ini, maka Polres melakukan counter opini untuk mengalahkan berita-berita yang negatif. Karena kepolisian produknya itu berbasis pelayanan kepada masyarakat, maka kita disini tidak bisa menjadikan berita negatif yang sudah sampai ke masyarakat kemudian dijadikan berita positif, itu kami tidak bisa. Hanya saja dalam hal ini, kami mengcounter berita negatif itu dengan berita positif yang kami lakukan. Jadi inilah fungsi kami sebagai anggota kehumasan di Polres ini. Sebagai contoh pelecehan seksual yang dilakukan oleh anggota kepolisian dipolres ini, maka kami mengcounter berita tersebut dengan berita-berita positif dari polres, supaya berita-berita negatif itu nantinya akan hilang dimata masyarakat karena ditimpa oleh isu-isu positif dengan cara memperbanyak isu-isu positif tersebut.” (Wawancara 9 Juli 2018).

Kemudian Bapak Ahzan selaku Kabag Ops dalam hal pencitraan Polres Lhokseumawe melanjutkan proses yang dilakukan dalam bentuk meng*counter opini* atau meng*counter* berita-berita yang memperburuk citra kepolisian,

“Kami disini punya beberapa media, ada serambi, kompas, waspada, AJNN. Hubungan ini, antara media dengan Polres Lhokseumawe hanya sebatas hubungan baik, silaturahmi. Karena media ini independen, jadi mereka tidak hanya menyampaikan yang baik-baik tapi juga menyampaikan yang tidak baik tentang Polres Lhokseumawe. Polres punya

akses dengan beberapa media dalam membentuk sebuah citra, polres tentu tidak bisa mencegah jika media tersebut memberitakan keburukan dari polres yang dibuat oleh oknum ataupun dari pihak kepolisian. Namun dalam pemberitaannya kami punya media khusus sendiri dari Polres untuk memberitakan kegiatan-kegiatan polres kita publis melalui Tribura News, facebook, twitter dan instagram. Begitu juga dengan kasus pelecehan tersebut kami menindaklanjuti beritanya dengan berita-berita positif seperti bahwsanya kami telah menindaklanjuti kasusnya, menghukum oknum kepolisian bersangkutan. (Wawancara 9 Juli 2019).

Dalam proses penindakan kasus pelecehan seksual ini, setelah disampaikan kepada masyarakat tentang penindakan yang dilakukan oleh Polres lhokseumawe. Bapak Ramadhan Kasubag Humas kembali menyampaikan yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemberitaannya, apakah berita ini telah membentuk citra yang positif atau belum,

“Kami juga punya strategi IMM (Intelijen Manajemen Media), dari IMM ini nanti kita bisa lihat mana saja berita positif dan mana saja berita negatif. Dari IMM inilah nantinya kita mengetahui apakah instansi kita dianggap baik atau buruk. Jika ada sebuah berita atau isu-isu negatif tentang Polres Lhokseumawe, maka kami akan mulai bergerak dengan mengcounter isu atau berita negatif dengan mempublis isu atau berita positif sebanyak mungkin, tentu berdasarkan kebenaran. Seperti kasus pelecehan seksual itu, kami dari polres sudah bertindak bahwa kami adil dalam menindak anggota polisi disini, realitanya kami memberikan hukuman kepada anggota tersebut dan tindakan-tindakan yang kami lakukan terhadap kasus tersebut ini kami publis ke media.” (Wawancara 9 Juli 2018).

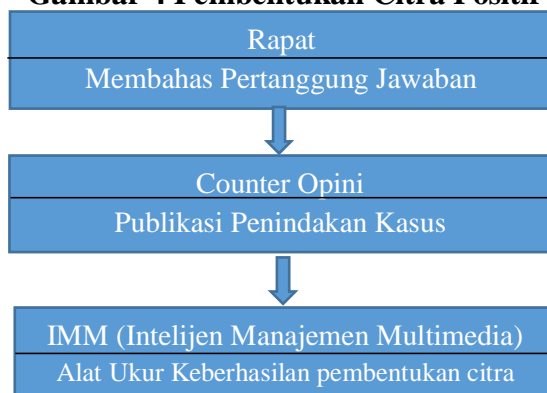
Sebagai instansi pemerintah yang demokratis harus dapat menjelaskan atau melaporkan kepada warga Negara (publik), karena bagaimanapun dalam manajemen pemerintahan yang efektif membutuhkan partisipasi dan dukungan dari anggota masyarakat. Sehingga sebagai pelayan publik pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberitahukan dan mendengarkan publiknya. Upaya untuk mencapainya dalam mengharapakan dukungan tersebut, maka Polres Lhokseumawe membutuhkan alat sebagai pengendalian opini masyarakat tentang kepolisian yaitu media. Seperti yang dijelaskan Bapak Ramadhan,

“Pembinaan hubungan kami dengan media berjalan dengan baik, hanya saja tidak ada mempunyai agenda khusus seperti membuat acara khusus, training, seminar atau dan lain sebagainya. Kami hanya berkunjung, kadang-kadang mereka kemari dan kadang-kadang kami utus anggota humas kesana. Dan yang kami lakukan hanya berbincang-bincang, adakalanya kami berbicara tentang media, pemberitaan, dan pembicaraan diluar pekerjaan. Pembicaraannya tidak terlalu formal, biasa-biasa saja seperti berkawan biasa.”

Berkenaan dengan hubungan Polres Lhokseumawe dengan media, tentu ini merupakan alat pendukung untuk kepentingan publikasi dari berbagai program kerja yang dilakukan oleh Polres Lhokseumawe untuk kelancaran aktivitas komunikasi Humas dengan publik. Namun dalam hal ini, hubungan Polres Lhokseumawe dengan media berjalan dengan baik, hanya saja *loyalitas* dalam kerjasamanya tidak menjadi *prioritas* bagi Polres Lhokseumawe.

Adapun langkah-langkah Humas Polres Lhokseumawe untuk mencapai citra yang positif. Dapat dilihat gambar berikut:

Gambar 4 Pembentukan Citra Positif



Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa Humas Polres Lhokseumawe dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang berfokus pada permasalahan pelecehan seksual yang dilakukan oknum kepolisian sehingga dengan hal itu dapat membuat citra Polres Lhokseumawe menjadi negatif atau buruk. Langkah awal yang dilakukan oleh Polres Lhokseumawe adalah dengan musyawarah atau rapat dan mencari kebenaran untuk ditindaklanjuti. Setelah adanya penanganan terhadap kasus, kemudian Humas Polres Lhokseumawe barulah berupaya untuk memberitakan tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan kasus tersebut.

Pemberitaan dilakukan dengan media Polres Lhokseumawe yang dikelola oleh Humas Polres Lhokseumawe seperti Tribrata News, Medsos dan Media Eksternal. Beberapa kerja sama dengan media yang ada di Aceh seperti Serambi, Kompas, Waspada dan AJNN. Upaya pemberitaan ini adalah untuk mengalahkan atau menimpa berita negatif yang sudah disebar sehingga nantinya sampailah pada tujuan yaitu kembalinya citra positif (*Counter Opini*).

Untuk mengukur keberhasilan yang sudah dilakukan Humas Polres Lhokseumawe dalam membentuk citra positif adalah dengan Program IMM (*Intelijen Manajemen Multimedia*), dimana dengan IMM ini semua isu-isu, berita akan tersaring di IMM. IMM pada umumnya digunakan oleh kebanyakan kepolisian di Indonesia. Di Aplikasi IMM ini, ada juga *presentase rating* Polres yang diperlihatkan diseluruh Aceh seperti Polres

Lhokseumawe saat ini yang ratingnya pada urutan pertama sebagai kepolisian yang dianggap baik kinerjanya, khususnya di Aceh.

Dalam teori pembentukan citra (*image building*) dijelaskan bahwa pembentukan citra kaitannya erat dengan penyampaian informasi yang tujuannya memberikan pengertian-pengertian yang dapat memperoleh manfaat dan keuntungan bersama sehingga dapat menimbulkan dan menumbuhkan kepercayaan, dukungan dan sikap positif publiknya. Dengan itu, terbentuklah citra organisasi yang positif bagi publiknya.

Teori ini dianggap sesuai dengan objek yang diteliti karena stimulus yang muncul diterima oleh Polres Lhokseumawe kemudian diproses, meskipun dalam prosesnya sedikit berbeda dalam penjelasan teori dengan hasil penelitian. Dalam membangun citra institusi, Polres Lhokseumawe melakukan kegiatan komunikasi dengan masyarakat berbagai macam strategi, yaitu komunikasi yang berbasis pada pelayanan secara online dan pelayanan secara langsung. Kedua strategi ini bertujuan untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif, daripada membicarakan keburukan atau kesalahan Polres tanpa adanya pengaduan atas keluhan masyarakat. Maka dua pelayanan ini tersedia untuk menjadi solusi sehingga Polres mengambil tindakan. Dengan adanya kedua hal ini, aparat bisa mengetahui aspirasi, kritik, dan saran terhadap Kepolisian.

Kemudian strategi *Counter Opini*, strategi yang menggunakan kekuatan berita atau isu untuk membentuk citra positif. Memberikan hal-hal yang positif secara maksimal kepada masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan strategi ini, aparat kepolisian bisa memberikan informasi yang sebenarnya kepada masyarakat terkait semua hal tentang kepolisian. Proses pemberian informasi tersebut dilakukan dalam rangka member pengertian-pengertian yang dapat memperoleh manfaat dan keuntungan bersama sehingga dapat menimbulkan dan membentuk kepercayaan, dukungan dan sikap positif masyarakat. Polres Lhokseumawe sadar bahwasanya kerjasama dengan masyarakat sangat diperlukan. Peran serta dan dukungan masyarakat sangat dibutuhkan demi mewujudkan keamanan dan ketertiban.

Dalam teori pembentukan citra disebutkan bahwasanya citra digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar di organisasikan dan mempengaruhi respon. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak.

Berdasarkan kasus yang diangkat dalam penelitian ini, ketika stimulus yang muncul kemudian di organisasikan. Stimulus yang sudah di proses, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah memberikan hasil stimulus yang sudah di proses tersebut kemudian diberikan kepada masyarakat. Aparat Polres Lhokseumawe memberikan stimulus berupa program-program strategis yang bertujuan untuk membentuk citra. Dari program tersebut, akan diketahui bagaimana respon atau tanggapan masyarakat.

Ketika masyarakat memberikan respon atas stimulus yang diberikan oleh Polres Lhokseumawe, berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organism. Dengan demikian, proses selanjutnya akan dapat berjalan. Masyarakat Lhokseumawe menyambut baik dari program atau kegiatan dari Polres Lhokseumawe dan hal ini mengindikasikan bahwasanya stimulus yang diberikan mendapat tanggapan atau respon yang positif sehingga proses membentuk citra bisa terus berjalan.

Jika stimulus mendapat perhatian, individu atau masyarakat akan berusaha untuk mengerti tentang rangsangan tersebut. Persepsi masyarakat diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsure lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu atau masyarakat akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Dalam hal ini, masyarakat memaknai stimulus yang diberikan oleh Polres Lhokseumawe berupa tindakan-tindakan cepat yang dilakukan dan juga mau mendengarkan masyarakat sebagai upaya pertimbangan dalam mengambil keputusan. Pemberian program-program yang strategi untuk membangun citra organisasi dengan cara memberikan pelayanan yang persuasif yaitu menanggapi secara baik apapun aspirasi, kritik dan saran dari masyarakat untuk mencapai komunikasi yang efektif.

Penutup

Humas Polres Lhokseumawe sebagai aparat keamanan sangat sulit untuk menjadikan berita negatif dari kasus untuk dijadikan berita positif. Maka dari itu dalam pembentukan citra, Humas Polres Lhokseumawe lebih cenderung untuk menggunakan media sendiri. Dan dalam pemberitaannya, Polres Lhokseumawe memakai strategi *Counter Opini*, yaitu menimpa berita negatif dengan berita-berita yang positif, berita atau isu positif tersebut dibuat secara maksimal dan di publis ke media.

Untuk mengukur keberhasilan dari upaya pembentukan citra positif yang dilakukan oleh bagian Humas Polres Lhokseumawe adalah dengan menggunakan Aplikasi IMM (*Intelijen Manajemen Multimedia*) dan Peran dan fungsi kehumasan Polres Lhokseumawe hanya berfokus pada pengelolaan media saja. Keterlibatan praktisi Humas Polres Lhokseumawe dengan masyarakat secara langsung belum sepenuhnya dapat dikatakan sebagai upaya untuk pembentukan citra yang positif.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : RinekaCipta.
- Cangara, Hafied.(2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lattimore, dan. dkk. (2010). *Public Relations: Teoridan Paraktek*. Jakarta: Salemba Humanika
- Effendy, Onong Uchjana. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Herdiansyah, Haris.(2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

-
- Moleong, Lexy J.(2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, Frazier. (2004). *HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Mulyana, Dedy. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. (2005). *Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. (2007). *Manajemen PR dan Media Komunikasi: Konsepsidan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, S. & Elvinaro Ardianto. (2008). *Dasar-Dasar Publik Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Subgyo, P. Joko.(2011). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta.

Sumber Lainnya:

- Safrizal.(2017). *Oknum Polisi di Lhokseumawe Diduga Lecehkan Mahasiswi*. (<http://www.ajnn.net/news> di akses 11 Mei 2018 pukul 21.12)
- Masrizal,(2017).*Oknum Polantas Polres Lhokseumawe diduga lecehkan Mahasiswi*. (<https://www.pikiranmerdeka.co/news/oknum-polantas-polres-lhokseumawe-diduga-lecehkan-mahasiswi/diaksestgl> 8September 2018 pukul 14.37).
- Bakrie, Moehammad. (2017). *Jelang Tahun Baru, Tiga Oknum polisi ditangkap Karena Narkoba*.(<https://m.detik.com/news/berita> di akses 24 Mei 2018pukul 14.20).

Warsudi, Agus. (2017). *Mayoritas Polisi Dipecat Akibat Penyalahgunaan Wewenang*. (<https://daerah.sindonews.com/> di akses 24 Mei 2018 Pukul 21.30)