

**AKIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA  
POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG  
MONGONDOW UTARA**

**Oleh:**

**AMIN LOMULI**

**NIM: S2217010**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

### AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh:

AMIN LOMULI

NIM: S2217010

### SKRIPSI

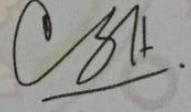
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
dan siap di seminar pada Tanggal

Gorontalo, ..... 2022

Pembimbing I

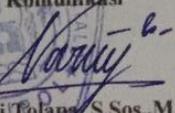
Pembimbing II

  
Dwi Ratnasari, S.Sos.,M.I.Kom  
NIDN: 0928068903

  
Cahyadi Saputra Akase, S.I.Kom.,M.I.Kom  
NIDN: 1616049601

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Minarni Tolana, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh:

AMIN LOMULI

NIM: S2217010

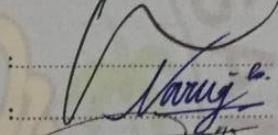
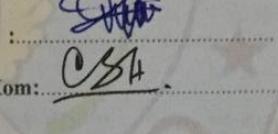
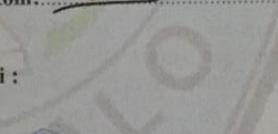
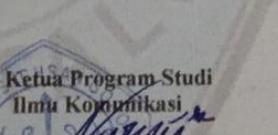
#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

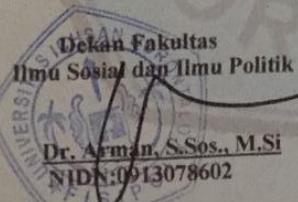
Pada Tanggal .....2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Komisi Penguji :

1. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si : 
2. Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si : 
3. Ramansyah, S.Sos.,M.I.Kom : 
4. Dwi Ratnasari, S.Sos.,M.I.Kom : 
5. Cahyadi Saputra Akasse, S.I.Kom.,M.I.Kom: 

Mengetahui :



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA

: Amin Lomuli

NIM

: S2217010

KOSENTRASI

: Public relation

PROGRAM STUDI

: Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan

1. Skripsi yang berjudul **Aktivitas Humas Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Polres Bolaang Mongondow Utara** benar-benar asli atau merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Sarjana baik di universitas ichsan gorontalo maupun di perguruan tinggi lainya.
2. Skripsi ini murni gagasan, dan rumusan sendiri tanpa pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di publikasikan orang lain kecuali secara terulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO**

“Aku lebih menghargai orang yang beradap dari pada berilmu”  
“Kalau hanya berilmu iblis-pun lebih tinggi ilmunya dari pada manusia”  
(Syeh, Abdul Qadir Al-Jailani).

Akan ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun selama orang tersebut mau berusaha dan berkerja keras.

Menjadi orang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyemunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.

## **PERSEMBAHAN**

Teruntuk Almarhum Ibunda Ramlah Suleman trima kasih telah melahirkan saya ke dunia ini.

Teruntuk papa dan tante yang selalu ada untuk membantu dan memotivasi sampai saat ini,

Adik-adikku tercinta terima kasih atas suportnya kelak kalian juga akan menjadi orang yang berguna untuk orang banyak.

Bapak ibu dosen jurusan ilmu komunikasi yang telah membimbing saya terimakasih atas ilmu yang kalian ajarkan.

**“AKU BELAJAR, AKU TEGAR, AKU BERSABAR, HINGGA**

**AKU BERHASIL TERIMA KASIH UNTUK SEMUA”**

**ALMAMATER TERCINTA**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## ABSTRACT

**AMEN LOMULI. S2217010. THE ACTIVITIES OF PUBLIC RELATIONS IN BUILDING A POSITIVE POLICE IMAGE AT THE NORTH BOLAANG MONGONDOW SUBREGIONAL POLICE.** This study focuses on public relations activities in building a positive image of the police in the North Bolaang Mongondow Subregional Police. This study is motivated by many public misperceptions of the police institution. On the other hand, the Police Public Relations institution is not optimal in socializing activities carried out. It affects the image of the North Bolaang Mongondow Subregional Police. The purposes of this study are 1) to find public relations activities in building a positive image of the police in the North Bolaang Mongondow Subregional Police and 2) to determine public relations barriers in building a positive image of the North Bolaang Mongondow Subregional Police. It employs a qualitative research method. The data collection applies two sources, namely primary and secondary. The primary data are interviews, literature, and observation methods. In ensuring the validity of the data, the writer also confirms the data to several parties, namely members of the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police, the community, and some related parties. There are five informants in this study. There are two people from the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police, one journalist, one community representative, and a student. Based on the findings, the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police has carried out its duties following applicable procedures, especially in improving the positive image of the institution. Some ways are carried out, namely building the personality of police officers, responding quickly to public complaints, and publishing activities from the North Bolaang Mongondow Subregional Police. However, the performance of public relations cannot be said to be optimal. Public Relations still lacks facilities and personnel when carrying out tasks in the field. On the other hand, sometimes the lack of human resources makes it weak in understanding the duties of the police agency.

Keywords: Public Relations Activities, Police Image

## ABSTRAK

**AMIN LOMULI. S2217010. AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA.** Penelitian ini berfokus pada aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya persepsi masyarakat yang miring terhadap lembaga kepolisian. Di sisi lain, tidak maksimalnya lembaga Humas Polres Bolmut dalam mensosialisasikan kegiatan yang sudah dilakukan. Sehingganya mempengaruhi citra dari lembaga Polres Bolmut tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara dan 2) hambatan humas dalam membangun citra positif Polres Bolaang Mongondow Utara. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan dua sumber, yaitu dan primer dan sekunder. Data primer yakni metode wawancara, kepustakaan, dan observasi. Dalam memastikan kevalidatan data, penulis juga mengonfirmasi data tersebut ke beberapa pihak, baik kepada anggota Humas Polres Bolmut, masyarakat dan sejumlah pihak terkait. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang. Dua orang dari pihak Humas Polres Bolmut, satu orang wartawan, satu perwakilan masyarakat, dan seorang mahasiswa. Berdasarkan hasil temuan, Humas Polres Bolmut telah melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terutama dalam meningkatkan citra positif lembaga. Cara yang dilakukan di antaranya adalah pembinaan kepribadian anggota polisi, respon cepat terhadap keluhan masyarakat, dan publikasi kegiatan-kegiatan dari Polres Bolmut. Namun, kinerja humas belum dapat dikatakan maksimal. Humas masih banyak kekurangan fasilitas dan personel saat melaksanakan tugas di lapangan. Di sisi lain, terkadang kurangnya sumber daya manusia sehingga menjadi melemah dalam memahami tugas-tugas lembaga kepolisian.

Kata kunci: Aktivitas Humas, Citra Kepolisian

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha tinggi dan Maha kaya, pemberi segala kesehatan dan kesempatan. Salawat dan salam kerinduan bagi junjungan Nabi Muhammad S.A.W., panutan yang telah mengantarkan umat manusia ke jalan ilmu pengetahuan. Alamdulillah atas segala petunjuk Tuhan dan Keridaan Baginda Muhammad S.A.W., atas ajarannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti yakin segala tindakan terjadi merupakan izin Tuhan. Di sisi lain, peneliti percaya bahwa skripsi ini dapat disusun berkat bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah terlibat. Terutama kepada kedua orang tua kandung tercinta, bapak dan ibu yang sudah membesarakan peneliti dari kecil hingga dewasa. Pemberi semangat dan tempat berteduh ketika peneliti mendapatkan masalah, serta pengorbanan lain yang tidak cukup untuk dituangkan dalam skripsi ini. Karya ini, peneliti persembahkan untuk ibu kandung terkasih Ramla Suleman dan bapak tercinta Djamal Lomuli. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada tante tercinta Nermi Bantilan dan adik kandungku Farida Lomuli dan Nazma Lomuli. Tak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Abdul Gaffar Latjokke M.Si sebagai rektor Universitas Ichsan Gorontalo
2. Muhammad Ichsan Gaffar, S.E, M.A selaku ketua yayasan Universitas Ichsan Gorontalo

3. Dr. Arman, S.Sos., M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si sebagai ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Dwi Ratnasari, S.Sos.,M.I.Kom sekaligus Dosen Pembimbing (I) yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
6. Muhamad Cahyadi Saputra Akase S.I.Kom.,M.I.Kom Pembimbing (II) yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
7. Ariandi Saputra S.Pd., M.Si Dosen Pembimbing Akademik.
8. Segenap kader Persatuan Pelajar Mahasiswa Indonesia Bolaang Mongondow Utara (PPMIBU) yang selalu menjadi kawan dan teman untuk bertukar fikiran. Penulis mengucapkan terima kasih dan mendoakan teman-teman sekalian agar selalu diberikan kesehatan dan sukses dalam perjuangan.
9. Teman-teman Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) yang juga menjadi kawan bagi penulis, menjadi rekan dalam menuntun peradaban yang kita cita-citakan bersama.
10. Teman-teman Kelompok Pencinta Alam Zenith Cakrawala yang juga menjadi kawan bagi penulis, Penulis mengucapkan terima kasih dan mendoakan teman-teman sekalian agar selalu diberikan kesehatan.
11. Teman-teman Federasi Panjat Teing Indonesia Cabang Bolmut (FPTI) yang juga menjadi kawan bagi penulis, Penulis mengucapkan terima kasih dan mendoakan teman-teman sekalian agar selalu diberikan kesehatan.

12. Anggota Humas Polres Bolmut yang sudah menjadi narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
13. Para informan lainnya, masyarakat, dan teman-teman pemuda yang sudah turut andil dalam penyusunan skripsi.
14. Terima kasih kepada Nerli Siki, Marsya Usman, Meylan laudengi yang paling istimewa, teman terbaik.

Sebagai makhluk yang jauh dari kata sempurna, peneliti tentu tidak luput dari lalai, khilaf, dan salah. Oleh karena itu, segala masukan dan kritikan tentu akan menjadi modal bagi peneliti dikemudian hari. Harapan peneliti, semoga karya kecil ini bisa berguna bagi setiap pembacanya dan memberikan nilai ibadah bagi kita semua. Tiada imbalan yang dapat peneliti berikan, kecuali doa dan harapan semoga amal baik semua pihak yang turut andil dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin.

Gorontalo, April 2022

Peneliti

**Amin Lomuli**  
**Nim S2217010**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**..... ii

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**..... iii

**PERNYATAAN**..... iv

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**..... v

**ABSTRACT**..... vi

**ABSTRAK**..... vii

**KATA PENGANTAR**..... viii

**DAFTAR ISI**..... x

**BAB 1 PENDAHULUAN**..... 1

1.1.Latar Belakang..... 1

1.2.Rumusan Masalah..... 4

1.3.Tujuan Penelitian..... 4

1.4.Manfaat Penelitian..... 4

1.4.1 Manfaat Teoritis..... 5

1.4.2 Manfaat Praktis..... 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**..... 6

2.1.Komunikasi..... 6

2.2. Humas..... 7

2.2.1.Pengertian Humas..... 7

2.2.2 Tujuan Humas..... 8

2.2.3 Aktivitas Humas..... 10

2.3 Tinjauan Tentang Membangun Citra.....	12
2.4 Kerangka Pemikiran.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
3.1..Objek Penelitian.....	15
3.2..Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
3.3..Jenis penelitian.....	15
3.4..Sifat Penelitian.....	15
3.5..Jenis dan Sumber Data.....	16
3.6..Tehnik Pengumpulan Data.....	16
3.6.1. Observasi.....	17
3.6.2. Wawancara.....	17
3.6.3. Dokumentasi.....	17
3.7..Tehnik Analisis Data.....	18
3.8..Analisis Data.....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Polres Bolaang Mongondow Utara.....	22
4.2 Hasil penelitian.....	23
4.2.1 Aktivitas Humas.....	23
4.2.2 Komunikasi .....	25
4.2.3 Hubungan.....	27
4.2.4 Manajemen Cadangan.....	30
4.2.5 Pembuat Gambar Yang Bagus.....	31
4.3 Pembahasan.....	35

**BAB V PENUTUP..... 37**

5.1 Kesimpulan..... 37

5.2 Saran..... 38

**DAFTAR PUSTAKA..... 39**

**LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang ini, komunikasi menjadi pusat kebutuhan. Tanpa komunikasi, manusia tidak mampu berinteraksi dengan manusia lainnya. Bahkan, tak dapat berkomunikasi secara efektif dengan komunikator lainnya. Oleh karena itu, komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan umat manusia. Mengingat komunikasi menjadi sarana utama penghubung antar umat manusia. Begitu pun dengan hubungan masyarakat (humas), yang merupakan salah satu dari cabang ilmu komunikasi. Humas diciptakan untuk mendekatkan individu, atau kelompok kelompok. Humas merupakan sintesis dari ilmu-ilmu sosial lainnya seperti ilmu politik, sejarah, ekonomi, psikologi, dan sosiologi. (Adnan, 2017).

Humas memegang peranan penting dalam sebuah organisasi atau instansi. Dengan adanya petugas humas di suatu instansi, diharapkan dapat membangun citra public terkait dengan kegiatan ini. Berbicara tentang PR ruang lingkupnya tidak terbatas. Memang, kepemilikan humas diperlukan tidak hanya untuk perusahaan, organisasi, dll, tetapi juga untuk dunia kepolisian. Di Bolaang Mongondow Utara (Bolmut), lembaga Kepolsian Resort (Polres) masih terhitung baru. Saat mulai menjelang umur dua tahun, lembaga ini bertekad mewujudkan kepolisian yang terampil, professional, serta cepat merspon masyarakat dalam bidang pengamanan maupun pengawalan.

Padahal, fungsi Humas Polres Bolaang Mongondow Utara harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjaga stabilitas, keamanan dan

ketertiban masyarakat guna menciptakan dan memelihara situasi yang kondusif melalui persuasi. Dengan membangun citra positif Polri, Humas Polres Bolaang Mongondow Utara berupaya merangkul masyarakat melalui program-program yang dicadangkan. Pendekatan-pendekatan kepada masyarakat melalui tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan tokoh politik untuk selalu menjaga keamanan dan ketertiban juga terus diupayakan.

Melalui kegiatan tersebut, diharapkan humas akan membangun citra positif di khalayak umum serta lebih mendekatkan jarak antara polisi dan masyarakat. Sehingga polisi tidak dipandang sebagai figur yang sulit dipercaya dan otoriter.

Dalam membangun citra positif tersebut, Humas Polres Bolaang Mongondow Utara berupaya untuk meningkatkan kualitas personil anggotanya. Pembinaan mental dan pembinaan disiplin kepada anggota selalu ditekankan oleh pimpinan diharapkan agar personel kepolisian bisa menjadi contoh di masyarakat untuk taat terhadap hukum. Sebab, dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 2 mengatur bahwa salah satu fungsi kepolisian yaitu memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat adalah menaati hukum, mengayomi, dan melayani masyarakat. Namun, keberadaan fungsi ini tampaknya tidak di mana-mana orang melihatnya secara seragam. Oleh karena itu, upaya menciptakan untuk menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan salah satu tugas Badan Keamanan Umum yang kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Timbulnya ketidak percayaan terhadap kejujuran dan kewenangan aparat penegak hukum mau tidak mau akan

berdampak negatif pada persepsi masyarakat. Apalagi, walaupun lembaga kepolisian telah berupaya melaksanakan tugas mereka dengan baik, masih banyak juga ketidak puasan yang dirasakan masyarakat. Hal ini pun dirasakan masyarakat atas kinerja Polres Bolaang Mongondow Utara. Berdasarkan obeservasi awal peneliti, masih banyak persepsi masyarakat yang miring terhadap Polres Bolaang Mongondow Utara.

Hal ini seperti yang disampaikan Arvah Mansyur, Mantan Ketua Umum Persatuan Pelajar Mahasiswa Indonesia Bolaang Mongondow Utara (PPMIBU) periode 2017-2018. Menurutnya, kinerja Polres Bolmut belum dapat menjawab tantangan dan permasalahan yang terjadi di masyarakat. Misalnya, masalah pemberantasan balapan liar, penyalahgunaan zat adiktif, respon cepat terhadap keluhan masyarakat, sampai pemberantasan kenakalan remaja di wilayah setempat. Di sisi lain, ketika Polres Bolmut melaksanakan kegiatan maupun tugas-tugas kepolisian, informasi tersebut tidak disampaikan secara maksimal kepada khalayak masyarakat. (Arvah Mansyur, 17 November 2021).

Pernyataan tersebut juga akan memperparah persepsi negatif masyarakat terhadap lembaga kepolisian dan salah satunya adalah Polres Bolmut akibat berita-berita miring yang sering kali dipublikasikan. Berita miring itu yakni dugaan pelanggaran hukum dan tentunya itu akan menjadi tantangan bagi lembaga kepolisian itu sendiri. Di sisi lain, jika permasalahan tersebut tidak disikapi dengan baik, maka tentu akan mengurangi kepercayaan masyarakat. Imbasnya pun pasti akan mempengaruhi citra terhadap lembaga kepolisian itu

sendiri. Apalagi saat ini masyarakat sudah sangat melek dengan dunia teknologi informasi dan kemajuan informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Aktivitas Humas dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara”

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

- Bagaimana aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1 Untuk mengetahui aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara.
- 2 Untuk mengetahui hambatan humas dalam membangun citra positif Polres Bolaang Mongondow Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta menjadi reverensi untuk penelitian selanjutnya.

Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan subangsi secara teoritis dan

sebagai bahan pengetahuan dan kajian untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi Polres Bolaang Mongondow Utara sehingga dapat meningkatkan citra positif kepolisian, khususnya di Pores Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris komunikatif memiliki arti. Menurut asal kata ini (etimologi), istilah komunikasi berasal dari bahasa latin , disebut communis, yang berarti sama (common). Kata Communis berubah menjadi kata kerja Communicare, yang berarti menyebarkanatau menyampaikan informasi kepada pihak lain untuk mencapai pengertian yang sama. (Wursanto, 2005: 153)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan tersebut dapat dipahami. (Balai Pustaka, 2001: 79)

Gerald R. Miller yang dikutip oleh Deddy Mulyana menjelaskan pengertian komunikasi sebagai berikut “komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”. (Deddy Mulyana, 2022: 62)

Senada dengan itu, Everest M. Rogers menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud mengubah tingkah laku mereka. Sedangkan menurut Anwar Arifin komunikasi berarti suatu upaya bersama-sama orang lain, atau membangun kebersamaan dengan orang lain dengan membentuk perhubungan”. (Ernie Tisnawati, 2005: 295-296)

## 2.2 Humas

### 2.2.1 Pengertian Humas

Pada dasarnya, banyak sekali pengertian yang berkaitan dengan humas. *Public relations* atau disingkat PR (humas) adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi individu dan kebijakan serta prosedur organisasi dengan kepentingan publik, serta merencanakan dan mengimplementasikan program tindakan untuk mencapai pemahaman dan penerimaan publik.. (Scoot M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom, Kencana, 2009: 5)

Humas adalah fungsi manajemen khusus yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, saling pengertian, saling menerima, dan kolaborasi antara organisasi dan objeknya. hubungan masyarakat yang terkait dengan manajemen masalah atau manajemen masalah; hubungan masyarakat membuat manajemen tetap waspada dan up to date tentang opini publik; Humas mengidentifikasi dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik ; humas membantu manajemen untuk mengikuti perubahan dan menggunakannya secara efektif, dan humas dalam hal ini adalah sistem peringatan dini untuk memprediksi arah perubahan (tren); dan Hubungan Masyarakat menggunakan penelitian dan komunikasi yang etis dan sehat sebagai alat utamanya. (Keith Butterick)

*Public Relations* merupakan seni dari pengetahuan untuk mengembangkan saling pengertian dan niat baik diantara seseorang, perusahaan atau instansi dan publiknya. (St Maria Assumpta Rumanto, 2002: 10)

Marston memberikan definisi yang sangat singkat dan mudah dipahami.

“Public Relations adalah seni untuk membuat perusahaan, lembaga, organisasi disukai dan dihormati baik publik internal maupun eksternal”. (Rhenal, Kasali, 2005: 6)

Menurut definisi kamus yang diterbitkan oleh Institute of Public Relations (IPR), tepatnya, sebuah agen hubungan masyarakat terkemuka di Inggris dan Eropa. “Humas adalah upaya komprehensif, terencana dan berkelanjutan untuk menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara organisasi dan semua subjeknya.” Dengan demikian, kehumasan merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk membentuk rangkaian kampanye atau program yang terpadu dan kesemuanya bersifat berkesinambungan dan sering.. (M. Linggar Anggoro, 2008: 2)

Edward L. Barneys mengatakan humas mempunyai tiga pengertian :

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat
- b. Membujukan langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan, serta
- c. Usaha-usaha pengintegrasian sikap dan tindakan dari perusahaan kita dengan masyarakat dan dari masyarakat dengan perusahaan kita. (S.K Bohar, 1993: 12)

### **2.2.2 Tujuan Humas**

Tujuan humas adalah di satu sisi untuk menciptakan, menumbuhkan dan memelihara sikap yang baik terhadap lembaga atau organisasi dan di sisi lain kepada publik melalui komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

Humas memiliki pekerjaan nyata yang harus dilakukan. Humas harus

berkontribusi secara langsung terhadap keberhasilan sebuah perusahaan. Jika tugas adalah menjaga dan mengelola reputasi dan hubungan. Oleh karena itu, efeknya harus dirasakan secara spesifik, dan tidak hanya menimbulkan "perasaan baik" yang salah. Menghabiskan dana untuk menciptakan dialog dengan publik dan untuk membangun reputasi harus menghasilkan manfaat yang nyata (*tangible benefit*) bagi perusahaan. Publik akan dipengaruhi untuk mendukung perusahaan.(Anne Gregory, 2004: 2)

Peranan humas sangatlah penting, dikarenakan baik tidak suatu instansi ataupun perusahaan tergantung dari seorang humas dikarenakan humaslah sebagai penggerak keharmonisan dalam suatu lembaga atau organisasi tersebut.

Untuk mengkaji tujuan humas, berikut akan dikutip beberapa pendapat para ahli antara lain:

a) Charles S.staiberg

Menciptakan opini publik yang *favorable* tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan bersangkutan.

b) FrankJefkins

Meningkatkan favorable image/citra yang baik dan mengurangi atau mengikis habis sama sekali unfavorable image/citra yang buruk terhadap organisasi tersebut.

c) Dimock MarshallCs

1.) Berusaha untuk mendapatkan dan menambah penilaian dan *goodwill* suatu organisasi atau badan.

2.) Berusaha untuk membela diri terhadap pendapat masyarakat yang bernada

negatif, bilamana diserang, dan serangan itu kurang wajar, padahal organisasi atau badan kita tidak salah (hal ini bisa terjadi akibat kesalahpahaman), Dengan demikian tindakan ini adalah salah satu aspek penjagaan atau pertahanan.

a. Tujuan Humas secara universal

Dari berbagai pendapat di atas, maka dapat dirumuskan tentang tujuan humas secara umum/universal yang pada prinsipnya tujuan humas adalah : Untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan kondisi-kondisi publik yang bersangkutan, dan memperbaikinya citra itu menurun/rusak.

Dengan demikian ada empat hal yang prinsip pada tujuan humas yakni

1. Menciptakan citra yang baik
2. Memelihara citra yang baik
3. Meningkatkan citra yang baik
4. Memperbaiki citra jika organisasi kita menurun/rusak.

### **2.2.3 Aktivitas Humas**

Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam sistem. Pada dasarnya aktivitas humas meliputi kegiatan mulai dari pemberahan organisasi itu sendiri (The PR begins at home), hingga kegiatan yang bersifat membangun atau menciptakan citra perusahaan (imagebuilding dan creativity) dan hubungan yang positif dimata publiknya (Ruslan, 2005: 120).

Menurut Ruslan (2005: 26) peran komunikasi dalam suatu aktivitas manajemen perusahaan atau instansi biasanya dilaksanakan oleh pihak humas. Dengan peranan yang dilaksanakan tersebut, pejabat humas (PRO Manager) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, yang secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai berikut:

1. *Communicator* artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (Spoke Person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persedur;
2. *Relationship* Kemampuan humas untuk membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan ekternal. Juga berupaya menciptakan hubungan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut;
3. *Back up management* melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan pokok perusahaan;
4. *Good image maker* menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas humas dan melaksanakan manajemen kehumasan yaitu membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya. Dengan kemampuan-kemampuan yang dimilikinya

diharapkan humas tidak hanya mampu membangun citra atau identitas perusahaan/lembaga, tetapi juga mampu menghadapi krisis termasuk menghadapi keluhan-keluhan dari pelanggan. Selain itu, aktivitas yang harus dilakukan humas suatu perusahaan atau instansi adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (two way communication).

### **2.3 Tinjauan Tentang Membangun Citra**

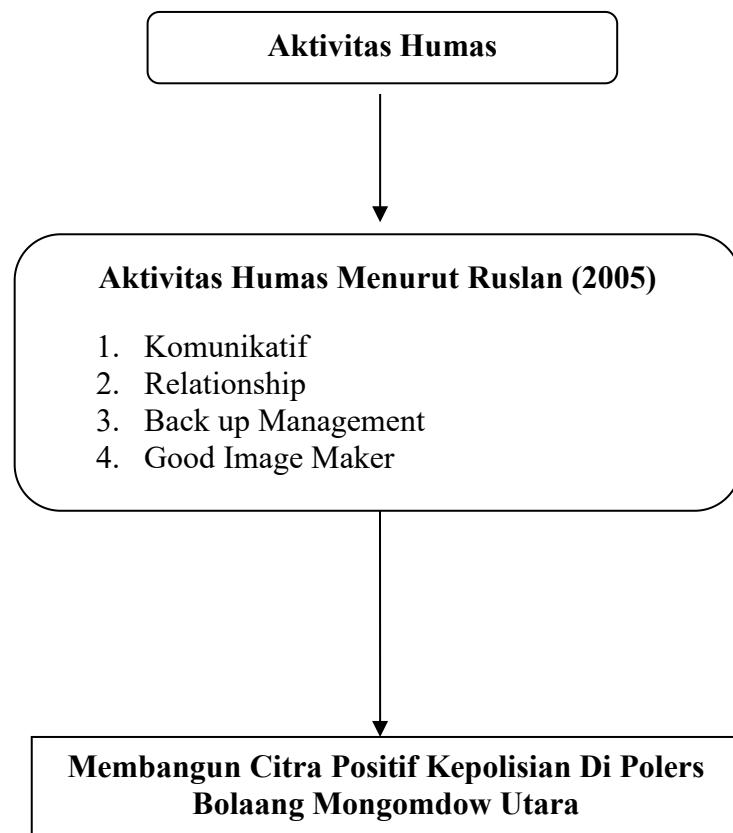
Pada umumnya humas menekankan tujuan pada aspek citra, untuk menjelaskan hal tersebut, akan dikaji pengertian citra. Citra dalam bahasa Inggris dikenal dengan namai *image*. *Image* dalam bahasa komunikasi adalah "*the picture in our head*" (gambar yang ada dalam kepala kita). Gambar di sini maksudnya adalah "*mental picture*" (gambar mental), yakni gambar mental yang mengandung unsur positif dan negatif. (Andin Nesia, 2014: 71) , sedangkan menurut Frank Jefkins Citra (*image*) didefinisikan sebagai "Kesan, gambaran atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yangsebenarnya) atas sosok keberadaan, berbagai kebijakan, personil, produk atau jasa dari suatu organisasi atau perusahaan. (Frank Jefkins, 2003: 362)

Humas bidang yang berkaitan dengan mengelola citra dan reputasi seseorang maupun sebuah lembaga di mata publik. Profesi humas bekerja di wilayah publik untuk membentuk fungsi komunikasi, hubungan masyarakat, manajemen krisis, hubungan pelanggan, hubungan karyawan, urusan pemerintahan, hubungan industri, hubungan investor, hubungan dengan media, mediasi, publisitas, pidato menulis, dan pengunjunghubungan. (Firsan Nova, 2001: 296)

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Hubungan masyarakat memainkan peran penting dalam komunikasi dua arah informasi antara organisasi dan publik mereka. Secara umum, peran humas adalah sebagai komunikator, yang menghubungkan institusi yang diwakilinya dengan publik. Kemudian juga membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan publik dan advokat dalam fungsi manajemen organisasi, serta menciptakan citra positif bagi suatu organisasi. Opini publik terhadap suatu institusi secara otomatis mempengaruhi citra institusi tersebut. Oleh karena itu, humas harus terus memaksimalkan perannya dalam membangun citra positif lembaga.. Dalam penelitian ini, peneliti membuat suatu alur serta pola pemikiran melalui bagan di bawah ini:

### 2.2.3 Kerangka Pikir Penelitian



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis aktivitas Humas Polres Bolaang Mongondow Utara dalam meningkatkan citra positif kepolisian. Dengan kata lain, objek dalam penelitian ini menilai seluruh kinerja atau kegiatan Polres Humas Bolaang Mongondow Utara yang bertujuan untuk meningkatkan citra organisasinya.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yakni di Polres Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang berpusat di Kecamatan Kaidipang.

#### **3.3 Jenis Penelitian**

Bentuk penelitian yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana dalam penelitian ini memerlukan pengamatan, observasi yang jelas serta data yang kuat sehingga dapat mendukung atau memperkuat argumentasi terhadap penelitian tersebut. Sehingganya, membutuhkan data yang kuat baik dari referensi buku, atau pun data wawancara agar matangnya suatu pembahasan dari serangkaian yang telah disusun peneliti.

#### **3.4 Sifat Penelitian**

Metodologi kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini penelitian yang



dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan penelitian kualitatif komunikasi, pendekatan kualitatif komunikasi dimana dalam penelitian ini aktivitas humas sebagai managemen kegiatan yang dilakukan intansi pemerintahan tersebut, konsep data yang diolah berdasarkan hasil gambaran penelitian dan peneliti membutuhkan referensi data seperti observasi wawancara terhadap informan, baik referensi terhadap buku kepustakaan untuk tinjauan teoretis, baik tinjauan observasi langsung kelapangan agar data yang didapatkan sangat kuat dan akurat.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Peneliti menggunakan dua teknik sumber data, ialah :

- a. Primer, sumber data primer yaitu, data yang diperoleh terhadap obyek atau target yang diteliti saat peneliti terjun ke lapangan melakukan observasi.
- b. Sekunder, merupakan data yang didapat dari hasil bacaan referensi buku, searching internet, artikel para ahli-ahli terdahulu yang dapat mendukung objek penelitian tersebut, sehingga relevan terhadap penelitian tersebut

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data gagasan yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua, data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang cara mendapatkannya diusahakan sendiri oleh peneliti. Sementara data sekunder cenderung siap pakai, artinya siap diolah

dan dianalisis oleh peneliti.

### **3.6.1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati obyek dan menginterpretasi perilaku maupun pembicaraan subyek penelitian dengan menggunakan pedoman observasi.

### **3.6.2. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan antara peneliti dan informan. yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang ada.

Peneliti akan mengadakan tanya jawab dengan beberapa informan yang dianggap mempunyai kaitan dengan permasalahan yang diteliti, sumber informan tersebut yaitu:

- 1) Kepala Seksi Humas Polres Kabupaten Bolaang Mongondow Utara
- 2) Staf bagian humas
- 3) Wartawan
- 4) Masyarakat

Alasan peneliti memilih informan tersebut dikarenakan humas menggerakkan pencitraan tersebut, wartawan salah satu *stakeholder* humas dimana wartawan menyebarkan informasi secara luas terhadap masyarakat, pendapat masyarakat sebagai penerima informasi memberikan tanggapan terhadap kinerja kerjanya dalam membangun citra.

### **3.6.3. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk spanduk, baliho, gambar yang terkait dengan kegiatan.

### **3.7 Tehnik Analisis Data**

Kegiatan ini dilakukan guna memberi makna terhadap data dan informasi yang telah dikumpulkan yang dilaksanakan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengikuti langkah-langkah seperti yang dianjurkan oleh Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. (Emzir, 2014: 129-135) Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

#### **1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

#### **2 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data bisa dibantu dengan alat elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Dengan reduksi, maka peneliti merangkum, mengambil data yang penting, membuat kategorisasi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data yang tidak penting dibuang.

### 3 Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Miles dan Huberman menyatakan : “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. artinya : yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, network (jejaring kerja).

Fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif,

berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya di displaykan pada laporan akhir penelitian.

### **3.8 Analisis Data**

Untuk teknik analisis data, penulis mencoba mengkaji dari pendapat Paton (hal.268), analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sedangkan menurut Suharsimi Arikunto analisis data adalah pengelolaan data yang telah terkumpul dan hasil pengumpulan data oleh peneliti dan staf peneliti yang bertugas mengelola data tersebut.

Adapun kegiatan yang akan dilakukan oleh calon peneliti adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yaitu proses pengumpulan data-data yang nantinya akan menjadi objek penelitian. Langkah ini adalah langkah yang paling strategis. Sebagaimana hakekatnya tujuan dari penelitian itu sendiri adalah mendapatkan suatu data yang menjadi sumber dari penelitian. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara dan berbagai sumber.

#### **2. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dilapangan sangatlah banyak, untuk itu perlu diberi catatan khusus secara detail guna mengantisipasi jumlah data yang sangat kompleks.

### 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *display* atau penyajian data dengan melihat dan mengaitkan semua data yang telah diperoleh di lapangan. Langkah terakhir yakni kesimpulan dan verifikasi. Langkah itu adalah pengambilan kesimpulan dan selanjutnya calon peneliti akan melakukan verifikasi data dengan ketat sehingga diharapkan menjadi batasan dalam menjawab rumusan masalah yang hendak dikaji.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Polres Bolaang Mongondow Utara**

Polres Bolaang Mongondow Utara (Bolmut) merupakan sentral pelayanan masyarakat yang berada di pusat Kota Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, yakni Kota Boroko. Polres Bolmut didirikan di Kabupaten Bolmut pada akhir tahun 2018. Kabupaten Bolmut ini, merupakan salah satu dari 15 kabupaten/kota di Sulawesi Utara yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Bolaang Mongondow. Kabupaten tersebut disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat pada tanggal 8 Desember 2006, dan kabupaten tersebut dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2007 pada tanggal 2 Januari 2007. ini dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 pada tanggal 2 Januari 2007. Kabupaten Bolaang Mongondow Utara terdiri atas enam kecamatan yaitu Kecamatan Sangkub, Bintauna, Bolangitang Timur, Bolangitang Barat, Kaidipang, dan Pinogaluman.

Saat ini, Polres Bolmut dipimpin oleh Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) AKBP Wahyu Purwadiarso. Sementara yang menjabat sebagai Wakapolres yakni Kompol Kerri G. Utiarahman dan yang menjabat Kasi Humas Douglas Tantos.

Dalam menjalankan tugas kepolisian, Polres Bolmut terbagi dalam beberapa satuan fungsi yang bergerak di bidang-bidang tertentu antara lain sebagai berikut:

1. Bag OPS (Bagian Operasi)
2. Bag Sumba (Bagian Sumber Daya)
3. Bag Ren (Bagian Perencanaan)

4. Sat Intelkam (Satuan Intelejen dan Keamanan)
5. Sat reskrim (Reserse Satuan dan Kirimnal)
6. Sat Binmas (Satuan Pembinaan Masyarakat)
7. Sat lantas (Satuan Lalu Lintas)
8. Sipropam (Seksi Provost Dan Paminal)
9. Satresnarkoba (Satuan Reserse Narkoba)

## **4.2 HASIL PENILITIAN**

Untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang keamanan serta memberikan penyuluhan hukum kepada masyarakat, agar masyarakat yang berada di Bolmut taat dan sadar akan hukum yang berlaku, setelah itu kita buatkan berita agar masyarakat tahu BABINKAMTIBMAS (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) di lapangan itu bertemu langsung dengan masyarakat.

### **4.2.1 AKTIVITAS HUMAS**

Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam sistem. Pada dasarnya aktivitas humas meliputi kegiatan mulai dari pemberahan organisasi itu sendiri (The PR begins at home), hingga kegiatan yang bersifat membangun atau menciptakan citra perusahaan (imagebuilding dan creativity) dan hubungan yang positif dimata publiknya (Ruslan, 2005: 120).

Dalam membangun citra yang positif, Humas Polres Bolmut selalu bekerja sama dengan sejumlah pihak. Baik di lingkaran Pemerintah Daerah Kabupaten Bolmut, komunitas-komunitas, organisasi pemuda, maupun organisasi kemasyarakatan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut.

“Kita Polres Bolmut memang selalu membangun kerja sama dengan sejumlah pihak. Karena dari kami itu memang ada beberapa program yang memang harus bekerja sama dengan sejumlah pihak. Kalau dikaitkan dengan membangun citra positif, menurut kami hal itu merupakan salah satu cara yang efektif. Nah, komunikasi, baik dengan pemerintah, komunitas, dan organisasi, itu kami humas yang melakukan hal tersebut.” (Wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut pada tanggal 3 November 2021)

Menurut Kasi Humas Polres Bolmut, dengan melalui kerja sama dengan sejumlah pihak, maka komunikasi yang baik antara humas maupun lembaga terkait akan berjalan dengan baik. Dari situlah kemudian akan melahirkan sebuah persepsi yang positif mengenai keberadaan maupun kinerja Polres Bolmut.

Sementara itu, dalam membangun hubungan baik yang dilakukan bersama lembaga pemerintahan diwujudkan Polres Bolmut dengan selalu memenuhi undangan dari lembaga pemerintahan daerah. Kemudian, melakukan diskusi dan *sharing* dengan lembaga pemerintahan, serta mengajak lembaga pemerintahan bekerja sama untuk menyukseskan program/kegiatan Polres Bolmut

Hal yang sama juga disampaikan Gevin Van Solang saat diwawancara peneliti di lapangan. Menurutnya, melalui kerja sama dengan beberapa komunitas dan sejumlah organiasasi maka akan melahirkan keuntungan sendiri bagi Humas Polres Bolmut.

“Sebagai contoh, kalau Polres Bolmut akan melaksanakan suatu kegiatan, maka kami itu mengundang sejumlah organisasi. Kami juga selalu

bertukar fikiran mengenai kegiatan yang akan dilakukan. Kami humas selalu terbuka dengan mereka. Untuk mereka juga, kami pun meminta agar dapat turut terlibat dalam program kami. Misalnya, program Kamtibmas, kami berharap komunitas dan organisasi ini dapat pula langsung melaporkan kepada kami apabila ada gangguan di lingkungan masyarakat tanpa takut-takut melapor. Karena itu juga kami humas selalu berkoordinasi dengan mereka, supaya komunikasi intens yang baik dapat berjalan dengan lancar.” (Wawancara dengan Gevin Van Solang, pada tanggal 4 November 2021)

Menurut Ruslan (2005: 26) peran komunikasi dalam suatu aktivitas manajemen perusahaan atau instansi biasanya dilaksanakan oleh pihak humas. Dengan peranan yang dilaksanakan tersebut, pejabat humas (PRO Manager) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, yang secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagi berikut:

#### **4.2.2 komunikasi (Communicator)**

*Communicator* artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (Spoke Person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persedur;

Menurut hasil wawancara dengan pihak Humas Polres Bolmut, komunikasi adalah kunci utama. Kemampuan komunikasi yang juga akan lahir, apabila ada bangunan identitas yang hadir di Polres Bolmut. Mengingat jika hal yang mendasar telah ditingkatkan maka akan adanya *feedback* yang terjadi terhadap masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Humas Polres Bolmut telah bergerak dan bertindak ekstra guna membangun citra positif kepolisian. Menurut pihak humas, tindakan kepolisian telah dimaksimalkan mulai dari kepala humas sampai kepada anggota.

“Kami di Polres Bolmut itu, dalam bertindak membangun citra, kami selalu memulai dari perbaikan kualitas diri. Kemudian perbaikan kualitas

anggota secara individu. Hal itu yang pertama, yakni memperbaiki kualitas diri, mengoptimalkan penampilan diri, dalam artian dapat simpatisan terhadap masyarakat agar menjadikan kepolisian yang humanis. Selain itu, pelayanan dengan keramahan, polisi berupaya mngoptimalkan kinerja dengan hal mendasar, menyapa masyarakat dengan tata krama yang baik seperti contoh saat polisi menyapa masyarakat “Selamat Siang pak ada yang bisa kami bantu” dengan penuh keramahan dan wajah senyum, inilah kultur budaya-budaya yang harus ditingkatkan. Kami memaksimalkan kinerja agar masyarakat puas dengan pelayanan kepolisian.” (Wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut pada tanggal 3 November 2021)

Penjelasan di atas memberikan gambaran betapa pentingnya peran humas dalam membangun identitas Polres Bolmut. Sebagaimana diketahui, selain humas berfungsi sebagai komunikator atau penyampain informasi, tugas pokok humas adalah untuk mencapai tujuan dan sasaran bagi institusi atau lembaga pemerintah yang bersangkutan, serta mempunyai kegiatan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai suatu peristiwa agar masyarakat lebih tahu yang sebenarnya. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan.

“Pada intinya juga, setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus. Karena itu juga merupakan bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Nah, hal itu juga yang menjadi tugas dari Humas Polres Bolmut, yakni menghadapi dan menjawab keluhan maupun laporan masyarakat. Jika kami menanggapinya dengan baik, sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka tentu citra yang positif untuk Polres Bolmut akan hadir dengan sendirinya. (Wawancara dengan Gevin Van Solang, pada tanggal 4 November 2021).

Berdasarkan uraian di atas, pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, yakni menanggapi dan menjawab keluhan maupun laporan warga hanya memperkuat keterlibatan masyarakat. Namun lebih dari itu, dapat meningkatkan

kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penyelenggara layanan harus dapat memahami dan menerapkan secara tegas semua ketentuan yang berlaku dalam penanganan pengaduan pegawai negeri, mencerminkan bahwa polisi hadir untuk melayani dan mengayomi masyarakat.

#### **4.2.3 Hubungan (Relationship)**

*Relationship* Kemampuan humas untuk membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga berupaya menciptakan hubungan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut;

Sebagai pembina hubungan merupakan usaha untuk menciptakan hubungan yang baik serta kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak eksternal guna menunjang ketercapaian tujuan. Mengingat, adanya hubungan yang terjalin dengan baik antara humas Polres dengan lembaga publik eksternal seperti media daring Abstrak.id Dutademokrasi,com juga mengelola berbagai media komunikasi lainnya seperti facebook, instagram, maupun twitter maka hal itu tentu akan dapat meningkatkan citra atau opini public

“Dalam mempublikasikan kegiatan, kami juga menggunakan beberapa media daring. Bagi kami, ini sangat penting untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat umum. Karena di era sekarang ini, semuanya serba internet. Oleh karena itu, media ini amatlah penting. Sebab, melalui media ini juga menjadi peluang besar bagi seseorang atau kelompok untuk melakukan provokasi dan sebagainya. Jadi, pengelolaan media tersebut sebagai kontrol pihak kepolisian dalam membangun citra kepolisian.” (Wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut pada tanggal 3 November 2021)

Menurut hasil wawancara dengan Kasih Humas Polres Bolmut, dengan melalui kerja sama dengan sejumlah pihak, maka komunikasi yang baik antara humas maupun lembaga terkait akan berjalan dengan baik. Dari situlah kemudian

akan melahirkan sebuah persepsi yang positif mengenai keberadaan maupun kinerja Polres Bolmut.

Berdasarkan wawancara dengan Gevin Van Solang, salah satu anggota humas, pengelolaan media menjadi salah cara dalam membangun citra positif Polres Bolmut. Mengingat, dewasa ini, internet sangat mudah digunakan dan amatlah cepat informasi beredar. Tingkat pengguna jaringan sosial juga sangatlah tinggi. Hal inilah yang mendorong orang berani melakukan tindakan yang melawan hukum lewat media sosial (medsos). Apalagi, masalah medsos saat ini menjadi isu yang sangat luas. Oleh karena itu, diperlukan langkah efektif untuk mengantisipasi tindakan yang kongkrit lewat media sosial sehingga terbangun citra positif bagi Polres Bolmut.

Menurut Gevin Van Solang, terdapat sejumlah kegiatan yang dilakukan humas bersama mitra kerja, yakni insan pers untuk membangun citra positif di Polres Bolmut.

*Pertama*, jumpa pers akhir tahun yang merupakan merupakan kegiatan rutin guna melaporkan pertanggungjawaban kinerja Poles Bolmut selama satu tahun berjalan. Kegiatan ini juga mencakup evaluasi program kerja Polres Bolmut sehingga dapat dijadikan bahan dalam perencanaan program kerja selanjutnya.

*Kedua*, jumpa pers secara insidental, yakni dilakukan ketika ada informasi yang sangat penting untuk disampaikan kepada publik. Narasumber dalam konferensi pers tersebut merupakan pejabat yang berwenang dalam kasus yang berkaitan. Misalnya, kasus yang akan disampaikan ialah masalah lalu lintas, maka pejabat yang berwenang yang paling ideal untuk dijadikan narasumber ialah

pejabat dari Ditlantas. Tugas humas dalam kegiatan ini adalah menjadi penghubung antara para wartawan dan narasumber.

*Ketiga*, pembinaan wartawan yang dilakukan setiap bulan. Tujuannya ialah untuk berdiskusi bersama para wartawan dan humas guna mencapai tujuan bersama.

*Keempat*, pembuatan grup di aplikasi WhatsApp. Kemudian, dibagi wilayah liputan sehingga ketika terjadi sebuah peristiwa yang layak diberitakan dari lokasi tersebut akan dapat tersebar dengan baik secara luas. Masyarakat juga akan langsung dapat menerima informasi tersebut. Dari sejumlah kegiatan itu, maka humas berharap akan melahirkan timbal balik yang berujung pada persepsi positif tentang Polres Bolmut..

#### **4.2.4 Manajemen Cadangan (Back Up Management)**

*Back up management* melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan pokok perusahaan;

Menurut Zhandy Buhang, salah satu wartawan abstrak.id, yakni yang selalu melakukan peliputan di Polres Bolmut, pengelolaan media mainstream menjadi salah satu strategi yang dilakukan pihak humas. Hal itu terbukti dengan selalu adanya undangan kepada para wartawan ketika Polres Bolmut melaksanakan kegiatan atau melakukan jumpa pers untuk membahas kasus tertentu. Selain itu, Polres Bolmut juga melakukan kerja sama dengan perusahaan media daring sebagai jembatan untuk menyebarluaskan informasi. Dengan adanya kerjasama dengan pers, maka polisi bisa menjelaskan atau mempublikasikan kegiatan-

kegiatan mereka kepada masyarakat melalui pers, media sosial seperti Instagram dan facebook. Selain mempublikasi, jika ada isu-isu negatif yang menimpa pihak kepolisian maka pihak Humas Polres Bolmut dapat mengklarifikasi melalui kerja sama dengan pers tersebut. Di sisi lain, Humas Polres Bolmut juga dapat memanfaatkan peluang melalui manajemen media polres dalam meningkatkan citra kepolisian.

“Memang kita sering bekerja sama dengan Humas Polres Bolmut untuk membantu menyebarkan informasi. Kita juga sering melakukan diskusi mengenai terobosan yang perlu dilakukan Polres Bolmut. Bagi kami, selaku wartawan, hal ini tentu dapat membangun citra positif kepada masyarakat mengenai keberadaan dan kerja-kerja yang sudah dilakukan oleh Polres Bolmut.” Wawancara dengan Zhandy Buhang pada tanggal 7 November 2021)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, jelas diterangkan bahwa pengelolaan media sangat mendukung dalam membangun citra positif kepolisian. Dari keterangan beberapa narasumber juga dapat dikatakan bahwa kepolisian dan media adalah dua hal yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan menjalankan strategi dalam menjalankan peranan humas dalam meningkatkan citra positif kepolisian tidak terlepas dari peran serta kerja sama antara pihak terkait dengan institusi kepolisian.

#### **4.2.5 Pembuat Gambar Yang Bagus (Good Image Maker)**

*Good image maker* menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas humas dan melaksanakan manajemen kehumasan yaitu membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya. Dengan kemampuan-kemampuan yang dimilikinya diharapkan humas tidak hanya mampu membangun citra atau identitas perusahaan/lembaga, tetapi juga mampu menghadapi krisis termasuk menghadapi keluhan-keluhan dari pelanggan. Selain

itu, aktivitas yang harus dilakukan humas suatu perusahaan atau instansi adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (two way communication).

pihak humas juga selalu menyebarkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prestasi yang dicapai oleh Polres Bolmut. Dari pencapaian itu, sehingga timbul anggapan positif masyarakat mengenai keberadaan Polres Bolmut. Hal itu seperti yang disampaikan Gevin Van Solang saat diwawancara peneliti di lapangan.

“Prestasi inilah yang dapat menjadi nilai tambah bagi pihak kepolisian dalam membangun dan meningkatkan citra positif pada masyarakat Bolmut sehingga polisi tidak lagi dianggap sebagai musuh masyarakat atau suatu kelompok institusi yang harus ditakuti. Akan tetapi, anggapan tersebut harus dirubah menjadi suatu persepsi bahwa polisi adalah mitra masyarakat yang selalu siap melayani dan mengayomi masyarakat untuk menumbuhkan situasi yang kondusif dan aman.” (Wawancara dengan Gevin Van Solang, pada tanggal 4 November 2021)

Dalam membangun citra yang positif, Humas Polres Bolmut selalu bekerja sama dengan sejumlah pihak. Baik di lingkaran Pemerintah Daerah Kabupaten Bolmut, komunitas-komunitas, organisasi pemuda, maupun organisasi kemasyarakatan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut.

“Kita Polres Bolmut memang selalu membangun kerja sama dengan sejumlah pihak. Karena dari kami itu memang ada beberapa program yang memang harus bekerja sama dengan sejumlah pihak. Kalau dikaitkan dengan membangun citra positif, menurut kami hal itu merupakan salah satu cara yang efektif. Nah, komunikasi, baik dengan pemerintah, komunitas, dan organisasi, itu kami humas yang melakukan hal tersebut.” (Wawancara dengan Kasi Humas Polres Bolmut pada tanggal 3 November 2021)

Menurut Kasi Humas Polres Bolmut, dengan melalui kerja sama dengan sejumlah pihak, maka komunikasi yang baik antara humas maupun lembaga

terkait akan berjalan dengan baik. Dari situlah kemudian akan melahirkan sebuah persepsi yang positif mengenai keberadaan maupun kinerja Polres Bolmut.

Sementara itu, dalam membangun hubungan baik yang dilakukan bersama lembaga pemerintahan diwujudkan Polres Bolmut dengan selalu memenuhi undangan dari lembaga pemerintahan daerah. Kemudian, melakukan diskusi dan *sharing* dengan lembaga pemerintahan, serta mengajak lembaga pemerintahan bekerja sama untuk menyukseskan program/kegiatan Polres Bolmut

Hal yang sama juga disampaikan Gevin Van Solang saat diwawancara peneliti di lapangan. Menurutnya, melalui kerja sama dengan beberapa komunitas dan sejumlah organiasasi maka akan melahirkan keuntungan sendiri bagi Humas Polres Bolmut.

“Sebagai contoh, kalau Polres Bolmut akan melaksanakan suatu kegiatan, maka kami itu mengundang sejumlah organisasi. Kami juga selalu bertukar fikiran mengenai kegiatan yang akan dilakukan. Kami humas selalu terbuka dengan mereka. Untuk mereka juga, kami pun meminta agar dapat turut terlibat dalam program kami. Misalnya, program Kamtibmas, kami berharap komunitas dan organisasi ini dapat pula langsung melaporkan kepada kami apabila ada gangguan di lingkungan masyarakat tanpa takut-takut melapor. Karena itu juga kami humas selalu berkoordinasi dengan mereka, supaya komunikasi intens yang baik dapat berjalan dengan lancar.” (Wawancara dengan Gevin Van Solang, pada tanggal 4 November 2021)

Sementara itu, menurut Candi Momouke, salah satu masyarakat Bolmut, pemberian dan penjaminan terhadap keamanan masyarakat merupakan kewajiban yang sangat penting dan mesti ditunaikan oleh Polres Bolmut. Mengingat, dari tindakan tersebut, masyarakat akan menilai kinerja Polres Bolmut. Sehingganya akan melahirkan sebuah persepsi yang baik.

“Apalagi Bolmut saat ini adalah kabupaten yang mulai berkembang. Tentu hal-hal yang berkaitan dengan tindakan kriminal berpeluang untuk terjadi.

Di sinilah pihak kepolisian, dalam hal ini Polres Bolmut harus hadir. Kami masyarakat juga tentu bisa menilai, mana lembaga yang bekerja dengan baik dan mana yang tidak. Kalau ingin terlihat baik, yah harus menunjukkan kinerja. Terutama harus hadir di tengah-tengah masyarakat untuk membeirkan perlindungan dari tindakan kejahatan yang mungkin akan terjadi.” (Wawancara dengan Candi Momouke pada tanggal 9 November 2021)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan, citra positif akan terbangun di masyarakat terhadap lembaga kepolisian, dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Pada faktor internal, citra positif akan terbangun apabila tugas-tugas kepolisian dilaksanakan dengan baik berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Di sisi lain, pada faktor internal, dipengaruhi oleh cara pandang masyarakat dan penilaian orang-orang terhadap kerja-kerja kepolisian itu sendiri.

#### **4.3 PEMBAHASAN**

Polres Bolmut merupakan garda terdepan dalam menjadikan kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang aman serta menciptakan masyarakat yang taat akan hukum, kepolisian yang bertugas di Polres Bolmut harus mampu membuat citra yang positif dimata masyarakat, maka dari itu di Polres Bolmut membuat suatu bidang khusus yang mampu menyampaikan informasi kepada masyarakat guna mendapatkan citra yang positif, bidang tersebut yaitu Humas Polres Bolmut.

Pejabat humas (PRO Manager) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, yang secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai berikut:

- 1 *Communicator* artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (Spoke Person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga

- bertindak sebagai mediator dan sekaligus persedur. Berdasarkan uraian teori di atas yang dibandingkan dengan hasil penelitian di lapangan, peneliti menanggapi, walapun humas sudah menyampaikan lewat media, langgsung maupun tidak langgsung, jika tidak tepat sasaran maka komunikasi yang di bangun tidak berjalan dengan baik maka dari itu bagaimana komunikasi yang di bangun oleh pihak humas agar masyarakat langgsung memahami dan mepraktekan.
- 2 *Relationship* Kemampuan humas untuk membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan ekternal. Juga berupaya menciptakan hubungan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut. Peneliti menambahkan humas harus membangun kerja sama dengan lembaga atau instansi yang belum mempunyai humas (Sekola organisasi dan pemerinta desa) agar terciptnya peran humas relationsip.
- 3 *Back up management* melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan pokok perusahaan. Sesuai dengan teori di atas peneliti menyesuaikan dengan hasil penelitian di lapangan, peneliti menemukan bahwa humas polres bolmut hanya memiliki 2 struktur tugas, artinya suda tidak sesuai dengan teori di atas yang membahas tentang promosi, pemasaran, operasional, personalia.
- 4 *Good image maker* menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas humas dan melaksanakan manajemen kehumasan yaitu

membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya. Peneliti menambahkan tujuan humas dalam membangun citra positive, itu sudah menjadi hal yang umum karena humas ada di dalam ruang lingkup struktur lembaga atau instansi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian di lapangan, Humas Polres Bolmut telah melaksanakan tugas mereka dengan baik. Upaya untuk membangun citra positif dalam pandangan masyarakat mengenai Polres Bolmut juga sudah dilaksanakan. Cara yang dilakukan yakni membangun identitas Polres Bolmut. Kampanyenya juga melalui media sosial. Kemudian pihak humas memberikan pemahaman dan pencerahan kepada masyarakat perihal kinerja Polres Bolmut.

Selain itu, membangun hubungan baik dengan berbagai lembaga, baik di lingkungan lingkungan pemerintah atau non pemerintah. Berikutnya adalah menghadapi dan menjawab keluhan masyarakat dan memberikan penanganan awal terhadap keluhan yang ingin disampaikan sehingga bisa mengantisipasi pemahaman masyarakat terhadap citra negatif Polres Bolmut. Cara terakhir yakni mempublikasi prestasi yang sudah dicapai Polres Bolmut.

Sementara itu, pihak humas juga menghadapi beberapa kendala dalam membangun citra positif Polres Bolmut. Hambatan itu baik secara internal maupun di luar lembaga Polres Bolmut. Kendala itu mulai dari masalah anggaran yang dampaknya menjadi kekurangan fasilitas ataupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Kendala lain yakni kekurangan personel, sehingga menjadi masalah utama saat melaksanakan tugas di lapangan. Hal lain yang kadang juga menjadi kendala adalah kurangnya pemahaman pada beberapa orang atau kelompok masyarakat mengenai tugas dan fungsi dari lembaga kepolisian. Sehingganya, kadang menjadi kesalah pahaman antara warga dan pihak kepolisian.

## 5.2 Saran

Dalam rangka membantu membangun citra positif Polres Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dikemudian hari, peneliti memberikan beberapa saran antara lain sebagai berikut:.

1. Perlu adanya penambahan personel guna memaksimalkan kinerja, khususnya dalam membangun citra positif Polres Bolmut..
2. Polres Bolmut juga harus terus intens membangun hubungan baik dengan masyarakat dan lembaga yang telah diajak kerja sama. Hal tersebut penting dilakukan sebagai sarana untuk memberikan pemahaman yang baik dan terarah mengenai tugas dan fungsi dari kepolisian itu sendiri.
3. Hal utama yang perlu dilakukan humas dan pada umumnya Polres Bolmut adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga akan tercipta paradigma yang baik mengenai citra positif di Polres Bolmut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adnan. (2017). *Hubungan Masyarakat*. Bangka Belitung: Bumi aksara. Andin, Nesia. (2014). *Dasar-Dasar Humas*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Anne Gregory. (2004). *Perencanaan Dan Manajemen Kampanye Public Relations*, Jakarta: Erlangga.

Assumpta Maria St Rumanto. (2022). *Dasar-dasar Public Relations, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Bakti Aditya. (2017). *Wawancara Tidak Terstruktur*. Palembang: Citra Aditya.

Center H. Allen, Glen M. Broom ,Scoot M. Cutlip. (2009). *Efektive Public Relations*, Jakarta: Kencana,

Emzir. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif :Analisis Data* Jakarta: RajawaliPers.

Haw, Widjaja. (2003) Pemerintahan Desa/Marga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Jefkins, Frank. (2003). *Public Relation Edisi ke-5* Jakarta : Erlangga.

K. S. Bohar. (1993). *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Linggar M. Anggoro.(2008). *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Mulyana Deddy.(2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT RemajaRosdakarya.

Nova Firsan. (2021). *Crisis Public Relations*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Priansa Juni Donni, dan Agus Garnida. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Bandung: Alfabeta.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.(2001).*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Rhenal, Kasali. (2005). *Public Relations: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta:Pustaka Utama Grafiti.

Rusady, Ruslan. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Tika Pabundu Moh. (2014) *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Tisnawati Ernie. Kurniwan Saefullah. (2005) *Pengantar Manajemen*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group.

Ulber Silalahi. (2015),*Asas-asas Manajemen*, Bandung: Refika Aditama.

Wursanto.(2005). *Dasar-Dasar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset.



## DOKUMENTASI

Figure 1

(Wawancara dengan Kasi Humas Douglas tantos,

Polres bolaang mongondow utara)





(Wawancara dengan satu-satunya karyawan Humas Gvin van Solang  
S.Kom Polers Bolaang mongondow utara)



(Wawancara Dengan Wartawan Abstrak.Id Sandi Eka Putra Buhang  
Polres Bolaang Mongondow Utara)



(Wawancara dengan Candi momouke)

### LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Aktivitas Humas dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara

Nama Mahasiswa : Amin Lomuli

Nim : S2217010

Pembimbing 1 : Dwi Ratnasri, S.Sos.,M.I.Kom

Pembimbing 2 : Cahyadi Putra Akase, S.I.Kom.,M.I.Kom

Pembimbing 1				Pembimbing 2			
No	Tanggal	Koreksi	Paraf	No	Tanggal	Koreksi	Paraf
1	18/06/22	- Revisi	Ami	1	15/06-22	- Perhatikan Draft - Perbaiki Revisi	Ju.
2		{ Perbaikan Cara Penulisan	Ami	2			
3		perbaiki ih.	Ami	3			
4				4			

## ABSTRACT

### AMIN LOMULI. S2217010. THE ACTIVITIES OF PUBLIC RELATIONS IN BUILDING A POSITIVE POLICE IMAGE AT THE NORTH BOLAANG MONGONDOW SUBREGIONAL POLICE

*This study focuses on public relations activities in building a positive image of the police in the North Bolaang Mongondow Subregional Police. This study is motivated by many public misperceptions of the police institution. On the other hand, the Police Public Relations institution is not optimal in socializing activities carried out. It affects the image of the North Bolaang Mongondow Subregional Police. The purposes of this study are 1) to find public relations activities in building a positive image of the police in the North Bolaang Mongondow Subregional Police and 2) to determine public relations barriers in building a positive image of the North Bolaang Mongondow Subregional Police. It employs a qualitative research method. The data collection applies two sources, namely primary and secondary. The primary data are interviews, literature, and observation methods. In ensuring the validity of the data, the writer also confirms the data to several parties, namely members of the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police, the community, and some related parties. There are five informants in this study. There are two people from the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police, one journalist, one community representative, and a student. Based on the findings, the Public Relations of the North Bolaang Mongondow Subregional Police has carried out its duties following applicable procedures, especially in improving the positive image of the institution. Some ways are carried out, namely building the personality of police officers, responding quickly to public complaints, and publishing activities from the North Bolaang Mongondow Subregional Police. However, the performance of public relations cannot be said to be optimal. Public Relations still lacks facilities and personnel when carrying out tasks in the field. On the other hand, sometimes the lack of human resources makes it weak in understanding the duties of the police agency.*



*Keywords:* public relations activities, police image

## ABSTRAK

### AMIN LOMULI. S2217010. AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA

Penelitian ini berfokus pada aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya persepsi masyarakat yang miring terhadap lembaga kepolisian. Di sisi lain, tidak maksimalnya lembaga Humas Polres Bolmut dalam mensosialisasikan kegiatan yang sudah dilakukan. Sehingga mempengaruhi citra dari lembaga Polres Bolmut tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) aktivitas humas dalam membangun citra positif kepolisian di Polres Bolaang Mongondow Utara dan 2) hambatan humas dalam membangun citra positif Polres Bolaang Mongondow Utara. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan dua sumber, yaitu dan primer dan sekunder. Data primer yakni metode wawancara, kepustakaan, dan observasi. Dalam memastikan kevalidatan data, penulis juga mengonfirmasi data tersebut ke beberapa pihak, baik kepada anggota Humas Polres Bolmut, masyarakat dan sejumlah pihak terkait. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang. Dua orang dari pihak Humas Polres Bolmut, satu orang wartawan, satu perwakilan masyarakat, dan seorang mahasiswa. Berdasarkan hasil temuan, Humas Polres Bolmut telah melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terutama dalam meningkatkan citra positif lembaga. Cara yang dilakukan di antaranya adalah pembinaan kepribadian anggota polisi, respon cepat terhadap keluhan masyarakat, dan publikasi kegiatan-kegiatan dari Polres Bolmut. Namun, kinerja humas belum dapat dikatakan maksimal. Humas masih banyak kekurangan fasilitas dan personel saat melaksanakan tugas di lapangan. Di sisi lain, terkadang kurangnya sumber daya manusia sehingga menjadi melemah dalam memahami tugas-tugas lembaga kepolisian.

Kata kunci: aktivitas humas, citra kepolisian





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3718/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

**KAPOLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA**

di,-

**TEMPAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Amin Lomuli  
NIM : S2217010  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Lokasi Penelitian : POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA  
Judul Penelitian : AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF KEPOLISIAN DI POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Garontalo, 22 November 2021  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104

+



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SULAWESI UTARA  
POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA

Nomor : B/91/IV/2022  
12 April 2022  
Sifat : Segera  
Perihal : Jawaban Permohonan Izin Penelitian

Kepada  
Yth, Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas Ichsan Gorontalo

Menunjuk surat dari ketua lembaga penelitian universitas ichsan gorontalo nomor : 3118/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021 tanggal 22 November 2021 perihal permohonan izin penelitian makadengan ini disampaikan bahwa kami bersedia menerima mahasiswa yang akan melakukan penelitian di lingkungan POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA bagian Kasi Humas, dengan data sebagai berikut :

Nama : Amin Lomuli  
NIM : S2217010

Dalam pelaksanaan penelitian perlu kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Mahasiswa harus mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku di POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA
2. Mahasiswa menjaga data dan kerahasiaan kantor dengan baik
3. Mahasiswa harus dalam kondisi badan yang sehat dan bebas covid – 19
4. Mahasiswa Yang melanggar tata tertib dan aturan di lingkungan POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA Akan Dikembalikan Kepihak Kampus
5. POLRES BOLAANG MONGONDOW UTARA tidak menyediakan konsumsi dan akomodasi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja-samanya diucapkan terima kasih.

Boroko, 12 April 2022  
KAS HUMAS POLRES BOLMUT  
  
DUGLAS TATONTOS  
INSPEKTUR POLISI DUA NRP 80110078





## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS**



Nama : Amin Lomuli

Nim : S2217010

Tempat, Tanggal Lahir : Bigo, 24 Juni 1999

Alamat : Jln. KH. Adam Djakarta Perum  
pinang jaya

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1 (STRATA SATU)

No.HP : 085298661912

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Dalam  
Membangun Citra Positif Kepolisian  
Di Polres Bolaang Mongondow Utara

### **NAMA ORANG TUA**

Ayah : Djamaludin Lomuli

Ibu : Ramla Suleman

### **II. Latar Belakang Pendidikan**

1. TK BERINGIN : 2004-2005
2. SDN 1 BIGO : 2005-2011
3. MTS KAIDIPANG : 2011-2014
4. SMK NEGRI 1 KAIDIPANG : 2014-2017
5. UNIVERSITAS ICSHAN GORONTALO : 2017-2022

## PAPER NAME

SKRIPSI AMIN-LOMULI S2217010. (1).do  
cx

## AUTHOR

S2217010 Amin Lomuli

## WORD COUNT

9114 Words

## CHARACTER COUNT

61833 Characters

## PAGE COUNT

52 Pages

## FILE SIZE

383.7KB

## SUBMISSION DATE

Jun 7, 2022 10:21 PM GMT+8

## REPORT DATE

Jun 7, 2022 10:24 PM GMT+8

**● 26% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 26% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

**● 26% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 26% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

**TOP SOURCES**

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repository.uin-alauddin.ac.id	16%
	Internet	
2	ombudsman.go.id	4%
	Internet	
3	repository.uin-suska.ac.id	2%
	Internet	
4	eprints.radenfatah.ac.id	1%
	Internet	
5	eprints.uny.ac.id	<1%
	Internet	
6	repository.ummat.ac.id	<1%
	Internet	
7	konsultasiskripsi.com	<1%
	Internet	
8	litapdimas.kemenag.go.id	<1%
	Internet	

[Sources overview](#)

9	postinganmanfaat.blogspot.com Internet	<1%
10	takihumasunj.com Internet	<1%
11	Text-Id.123dok.Com Internet	<1%
12	core.ac.uk Internet	<1%