

# **AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN**

**Oleh**

**MUHLIS ABDULLAH**

**S2216041**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Syarat Melakukan Penelitian Pada Fakultas Ilmu  
Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM STRATA (S1)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2020**

LEMBAR PERSETUJUAN  
AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA DALAM  
MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN

OLEH

MUHLIS ABDULLAH

S2216041

Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima OLEH:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dwi Ratnasari S.Sos., M.I.Kom

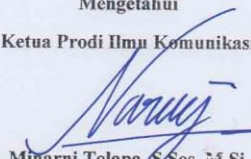
Pembimbing II



Muhammad Akram S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



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

LEMBAR PENGESAHAN

**AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA DALAM  
MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN**






Oleh  
MUHLIS ABDULLAH  
S2216041

**SKRIPSI**

Diperiksa oleh panitia Ujian Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

1. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom
2. Muhammad Akram Mursalim, S.Sos., M.I.Kom
3. Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si
4. Dra. Salma P Nua, M.Pd
5. Rahmansyah, S.Sos., M.I.Kom

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Gorontalo, 18 Desember 2020

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
  
Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0913078602

Ketua Program studi  
Ilmu Komunikasi

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

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhlis Abdullah

Nim : S2216041

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Aktivitas Humas POLRES Gorontalo dalam meningkatkan citra  
Kepolisian

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menempuh gelar (S1) di perguruan tinggi Universitas Ichsan Gorontalo menunjukkan hasil karya sendiri. Ada pun beberapa bagian yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah di tulis sumbernya sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan ilmiah dan buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Gorontalo.

Adapun di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian proposal buku hasil karya sendiri atau terdapat plagiat pada bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gorontalo, 3 Desember, 2020



(MUHLIS ABDULLAH)

## **ABSTRAK**

MUHLIS ABDULLAH. 2020. AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN. DIBIMBING OLEH DWI RATNASARI, S.Sos. M.I,Kom. DAN MUHAMMAD AKRAM S.Sos., M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses aktivitas Humas POLRES Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra kepolisian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah enam orang yaitu 3 orang dari Humas POLRES Gorontalo Kota guna mengetahui bagaimana aktivitas Humas POLRES Gorontalo Kota, serta 3 orang masyarakat guna mengetahui citra Kepolisian di mata masyarakat, apakah baik atau buruk. Penelitian ini menggunakan teorinya Scoott M. Cutlip dan Allen H. Center

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan citra kepolisian, Humas POLRES mempunyai program khusus yaitu mengutamakan BABINKAMTIMBAS di lapangan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat serta menciptakan keamanan dan ketertiban di dalam tatanan masyarakat, setelah itu membuat berita yang menarik dan di sebarakan kepada masyarakat dengan menggunakan media sosial agar masyarakat tau bahwa kepolisian yang berada di Kota Gorontalo benar-benar menjalankan tugasnya.

Kata kunci: aktivitas, humas, citra.

## ABSTRACT

*Muhlis Abdullah. 2020. Public relations Activities of the City Gorontalo Police in improving the image of the Police Supervised by Dwi Ratnasari. S. sos., M. I. KOM and Muhammad Akram S. sos., M. I. KOM*

*The inn research aims te see how the Public Relations Image, method which used in this research is the aualitative research methhod. Of informan this study consisted of six people, namaly people from the Public Relations of the City Gorontalo Police knows how the Public Relations Activities of the City Gorontalo Police as well flue People in the Community to find ast wheit the image of the Police is in the eyes the community, good or bad this research uses Scoot M. Cutlip and Allens H. Center theory.*

*The resuit of this research show that in improving the image Public Relations Police has a spocial program that is prioritizing police. BABINKAMTIBNAS in thefild in providing educations to the community and creating security and order in the social order, after to the make intresting news and spread to the public by use social media so that the public knows that the police are on Gorontalo City is reslly doing its job*

*Keywords: activity, public relations, image.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah Subahanahuwata'ala yang telah memberikan nikmat dan hidayah berupa kesempatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Aktivitas Humas Polres Gorontalo Kota dalam Meningkatkan Citra Kepolisian”** demi menempuh gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penulisan maupun isi. Berkat kemampuan yang ada serta bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, utamanya dari dosen pembimbing I Ibu Dwi Ratnasari S.Sos., M.I.Kom dan pembimbing II Bapak Muhammad Akram S.Sos., M.I.Kom yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.

Oleh karena itu, melalui kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke M.Si sebagai rektor Universitas Ichsan Gorontalo
2. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar, S.E, M.A selaku ketua yayasan Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos., M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si sebagai ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

5. Ibu Ratnasari S.Sos.,M.I.Kom selaku pembimbing satu saya yang tiada henti membimbing saya sampai skripsi ini telah selesai
6. Bapak Muhammad Akram S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing ke dua saya yang selalu memberikan semangat dan mendorong saya agar skripsi ini cepat selesai beliau juga tidak bosan-bosan membimbing saya sampai tahap terahir
7. Seluruh staf dosen dan tata usaha dilingkungan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
8. Kedua Orang Tua (Masjudin Abdullah dan Almarhumah Nurmalina Buheli) yang telah melahirkan dan membesarkan saya hingga menyekolahkan sampai keperguruan tinggi.
9. Kakak-kakak saya (Hapsa Abdullah, Nafsiah Abdullah dan Mustapa Abdullah) yang telah memberikan dukungan dan telah menjadi motivasi dan inspirasi yang tiada henti.
10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan pada program studi Ilmu Komunikasi yaitu Maulana, Raflin, Ziat, Ariksal, Ainia, Nurul, Stela Latarima, S.I.Kom, Isdawati Yunus, S.I.Kom, Novita, Regita, Amelia, Dian. Dan tak lupa pula Isra dan Romis Abas, S.I.P. Serta Bripda Agung Rumagit dan Lisa Ahudulu Amd.Keb yang selalu mendorong untuk tetap semangat dan memotivasi sampai saat ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan semoga Allah Subahanahuwata'ala melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Gorontalo, Desember 2020



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras**

**Tidak ada kesuksesan tanpa perjuangan**

**Dan tidak ada kesuksesan tanpa dorongan do'a dari kedua orangtua**

**Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada orangtuaku ( Masjudin Abdullah dan Alm Nurmalina Buheli) serta saurada-saudara ku ( Mustafa Abdullah, Hapsa Abdullah, Nafsiya Abdullah), dan kekasih hatiku (Ainia Oktaviani Hemeto) yang selalu menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.**

**Tanpa cinta dan keluarga maka manusia tidak dapat berbuat apa-apa**

Terimakasih yang tak terhingga buat dosen-dosenku, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.

Terimakasihku, kupersembahkan kepada sahabat ku ( Agung Rumangit, Lisa, Ariksal, Ziat, Maulana, Raflin, Amelia, Nurul, Stela, Isdawati, Novita, Putri Dian)

**“Aku belajar, aku tegar, aku bersabar, hingga aku berhasil, terimakasih untuk semua”**

ALMAMATER TERCINTAKU

Universitas Ichsan Gorontalo

2020

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
oi1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti .....	5
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep Humas .....	6
2.1.1 Pengertian Humas .....	6
2.1.2 Tujuan Utama Humas .....	9

2.2.3 Fungsi Humas .....	11
2.2 Pengertian Citra.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III .....</b>	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Objek Penelitian .....	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
3.3 Metode Penelitian.....	22
3.4 Jenis Penelitian.....	22
3.7 Fokus Penelitian .....	24
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.9 Teknik Analisa Data.....	25
<b>BAB IV .....</b>	<b>27</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Polres Gorontalo Kota .....	27
4.2 HASIL PENELITIAN.....	30
4.2.1. Penelitian dan Mendengarkan.....	31
4.2.2. Perencanaan dan Pengambilan Keputusan.....	32
4.2.3. Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan .....	33
4.2.4. Mengevaluasi .....	34
4.3. Pembahasan.....	36
4.3.1. Penelitian dan Mendengarkan .....	36
4.3.2. Perencanaan dan Pengambilan Keputusan.....	37
4.3.3. Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan .....	38
4.3.4. Evaluasi.....	39

<b>BAB V.....</b>	<b>41</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>41</b>
5.1. Kesimpulan .....	41
5.2. Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Diera saat ini, komunikasi menjadi pusat kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa komunikasi, manusia tidak mampu berinteraksi dengan manusia lainnya serta berkomunikasi secara efektif dengan komunikator lainnya. Dengan menjadi komunikator profesional, kita dapat menghasilkan uang. Misalnya, profesi presenter, *public speaking*, maupun jurnalis.

Semakin berkembangnya ilmu komunikasi, maka terbentuklah ilmu-ilmu lainnya di bawah naungan ilmu komunikasi. Salah satunya humas yang berfungsi mempengaruhi perilaku orang secara individu atau kelompok saat saling berinteraksi. Dalam membentuk citra suatu organisasi/perusahaan, peran humas sangat penting, baik secara individual maupun tim dalam manajemen waktu untuk mengelolah sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

Praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan yang mau tidak mau, suka atau tidak suka, harus mereka hadapi. Mereka harus berperan aktif dalam menyelesaikan segala macam problem yang dihadapi instansi atau organisasinya. Seiring dengan dibutuhkannya kehadiran humas dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintahan membuat suatu perusahaan atau instansi menjadi terbantu.

Akan tetapi seiring dengan dibutuhkannya humas dalam suatu perusahaan atau instansi bukan berarti suatu perusahaan atau instansi mampu berjalan

mendapatkan citra yang baik dimata publik, karena humas sebagai konsultan perusahaan atau instansi maka harus mampu menghadapi faktor-faktor yang menghambat kemajuan suatu perusahaan atau instansi itu

Diera keterbukaan informasi atau era kamajuan teknologi seperti saat ini, dimana masyarakat semakin kritis dalam menerima sebuah informasi, maka peran humas sangat dibutuhkan untuk pelayanan publik serata memberikan informasi sesuai dengan kenyataan di lapangan yang terjadi di suatu perusahaan atau instansi pemerintahan. Di suatu isntansi misalnya peran humas bagaimana mengahapi permasalahan yang sangat rumit yaitu membangun citra yang baik, dan tidak mudah untuk membangun citra karena kita ketahui bersama bahwa pemikiran masyarakat itu berbeda-beda.

Citra menjadi hal yang sangat penting dalam menciptakan suasana yang kondusif di suatu organisasi.Keterkaitan humas dalam membangun citra perusahaan sangat besar.

Kepolisian yang berfungsi sebagai pengayom,dan melayani masyarakat harus mendapat menilai baik dimata masyarakat dalam hal ini menopang kerja kepolisian akan tetapi untuk mendapatkan hal itu tidaklah mudah terlebih ada beberpa pihak kepolisian yang mendapat penilain negatif dimata masyarakat contohnya yang terjadi di Kota Gorontalo ketika ada kepolisian yang melakukan razia yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undang maka masyarakat memandang kepolisian Kota Gorontalo sering meminta uang ketika ingin

mengeluarkan kendaraan yang kena tilang atau dengan kata lain meminta uang damai supaya tidak dikenakan sanksi tilang.

Ada juga anggota kepolisian yang memposisikan keluarga ketika ada sesuatu yang akan diurus oleh pihak keluarga, maka mereka tidak segan-segan untuk membantu bahkan tidak lagi melalui langka-langka yang berlaku di suatu instansi pemerintahan, hal ini kan menjadikan citra kepolisian di mata masyarakat akan memburuk.

Instansi Kepolisian Resort Gorontalo Kota atau disingkat POLRES Gorontalo Kota menjadi sebagai pusat pengamanan yang sangat aman dan kokoh dalam melindungi masyarakat ketika ada sesuatu yang dirasa mengancam, POLRES Gorontalo Kota bisa dikatakan sebagai instansi pemerintahan yang paling sibuk bagaimana tidak banyaknya aktivitas keseharian yang terjadi disana seperti tugas-tugas operasional, yang meliputi kegiatan intelejen, keamanan, reserse kriminal, samapta bhayangkara, dan pengawalan serta memantau atau mengawasi mulai dari yang terendah sampai pada bidang tertinggi.

Polres Kota Gorontalo bertekad mewujudkan polisi yang terampil, profesional serta cepat merespon masyarakat dalam bidang pengamanan maupun pengawalan dan dipercaya masyarakat serta membangun diri sebagai pelayan yang selalu setia kepada masyarakat maupun dalam bidang hukum dan bidang-bidang lainnya. Dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas Polres dapat membantu citra kepolisian menjadi membaik akan tetapi hal ini tidak begitu mudah dilaksanakan.

Informasi merupakan tujuan pokok humas, keresahan yang terjadi di Kota Gorontalo atau peristiwa yang ada di Kota Gorontalo merupakan keresahan masyarakat, kasus seperti pungli, atau proses penilangan yang tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku akan menjadikan pihak kepolisian menjadi sasaran masyarakat membangun stigma negatif bahwa polisi di mata masyarakat hanya mempersulit bukan lagi mengayomi, maka dari itu peran humas Polres Gorontalo Kota dapat membangun citra yang baik di tengah-tengah masyarakat Gorontalo.

Dalam dunia humas ada yang namanya kode etik profesi. Kode etik profesi adalah tatacara dan tatakrma yang positif kepada kepolisian. Tentu ini akan menjadi salah satu kegiatan atau aktivitas humas Polres Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra kepolisian yang ada di Indonesia lebih khususnya yang berada di Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Aktivitas Humas POLRES Kota Gorontalo Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana aktivitas humas Polres Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra Kepolisian?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjabaran dalam permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas humas Polres Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra Kepolisian.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih secara teoritis sebagai bahan pengetahuan dan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi Polres Gorontalo Kota sehingga dapat meningkatkan citra kepolisian lebih khususnya di Kota Gorontalo.

#### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Menerapkan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah sebagai bahan masukan untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang aktivitas humas Polres Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra kepolisian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Humas**

##### **2.1.1 Pengertian Humas**

Hubungan Masyarakat (HUMAS) memiliki fungsi dan tugas untuk menghadapi khalayak luas, baik di lingkungan internal maupun eksternal. Menurut Prof. Byron Christian (Djanalis Djanaid, 19990: 7) humas adalah usaha sadar untuk mempengaruhi orang, terutama melalui komunikasi, guna berfikir baik terhadap suatu organisasi, menghargai, mendukungnya serta ikut bersimpati bersamanya jika mendapatkan sebuah kesenjangan

Selain itu, menurut J.C. Seidel, (Djanalis Djanaid, 19990: 7) humas adalah sebuah proses yang secara terus-menerus yang dilakukan oleh manajemen guna mendapatkan penghargaan serta pengertian dari para konsumen, karyawan, dan khalayak luas secara umum. Sedangkan menurut Dr. Rex Harlow humas merupakan sebuah tugas manajemen yang khas guna mendukung pembinaan serta memelihara jalur bersama antara organisasi dan masyarakat luas mengenai komunikasi. Dalam mendapatkan sebuah pengakuan diluar perusahaan atau dengan kata lain yaitu pengakuan oleh masyarakat luas.

Sedangkan menurut Cutlip dan Center bahwa *public relations* merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata

cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dengan publik.

Selain para ahli yang memberikan definisikan tentang *public relations*, organisasi *public relations* nasional dan internasional telah menyusun definisi yang cukup luas pula untuk diterapkan di mana didunia ini definisi tersebut antara lain yaitu:

1. *Public relations* adalah usaha senja, terencana, dan tidak perna mati untuk menetapkan dan memelihara saling pengertian antara sebuah organisasi dengan masyarakat.
2. *Public relations* merupakan usaha sengaja dan sesuai hukum untuk mencapai pemahaman dan pembinaan serta memelihara kepercayaan diantara elemen masyarakat umum atas dasar riset sistematis
3. *Public relations* merupakan usaha manajerial secara sistematis dan tidak perna berhenti yang digunakan sebagai alat bagi organisasi swasta dan pemerintahan untuk membina pengertian simpati dan dukungan di lingkungan masyarakat umum yang dapat di perkirakan, akan hubungan dengan mereka. (*Danks public relations Club of Denmark*, yang juga menggunakan istilah bahasa inggris)
4. Praktik *public relations* merupakan seni dan ilmu sosial untuk menganalisis tren, meramalkan konsekuensi tindakan memberikan konsultasi kepada pemimpin organisasi, dan melaksanakan program tindakan terencana demi kepentingan masyarakat umum dan

organisasi. (definisi yang disetujui di *word assmbly of Public relations* di kota mexico pada tahun 1978 dan di ikuti 34 organisasi *public relations* nasional).

Prof. DR. Soleh Soemirat dan DR. Elvinaro Ardianto, M.Si didalam bukunya *Dasar-Dasar Public Relations* mengemukakan sebuah kerja PR sebagai orang yang membantu kepentingan organisasi atau instansi dengan masyarakat luas yang terkait dengan kerja PR itu sendiri. Berbagai aktivitas senantiasa menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra positif.

Kebutuhan untuk meningkatkan hubungan kerja sama antara instansi dan masyarakat publik bukanlah hal yang baru demi memperoleh kepuasan material dan sosial. Selain itu, kesadaran pimpinan lembaga akan pentingnya keberadaan masyarakat terhadap instansi-instansi tersebut adalah hal yang mutlak dipenuhi sehingga keberlangsungan organisasi dapat terjamin. Dengan demikian, humas adalah sesuatu yang merangkul keseluruhan komunikasi yang terencana. Baik itu kedalam ataupun keluar, antara instansi dengan seluruh khalayak dalam rangka menciptakan tujuan-tujuan yang spesifik yang berdasarkan pengertian.

Dari berbagai definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa humas adalah suatu proses menyampaikan informasi dari luar ke dalam atau dari dalam keluar guna mencapai tujuan suatu organisasi dan mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat.

### 2.1.2 Tujuan Utama Humas

Tujuan utama humas adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu atau kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, serta persepsi, sikap atau opini terhadap suatu kesuksesan sebuah instansi atau perusahaan.

Menurut Rosady Ruslan (2001: 246), tujuan humas adalah

1. Membangun serta memperluas citra organisasi atau perusahaan yang baik guna mendapatkan pengakuan oleh khalayak luas atau publik serta konsumen.
2. Memajukan tercapainya saling pengertian antara khalayak luas dan perusahaan atau instansi.
3. Memperbesar kerja sama dengan para praktisi PR yang ada di luar.
4. Aktif dalam meningkatkan pengenalan merek agar dapat diketahui oleh publik luas
5. membantu baruan pemasaran

Jefkins (2005: 54) mengemukakan dalam bukunya bahwa tujuan yang mendasar dari humas merupakan.

1. Mejadikan citra umum dimata khalayak luas dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang baru yang dilakukan oleh sebuah perusahaan
2. Meningkatkan skil yang mempunyai bagi setiap calon pegawai
3. Menyampaikan cerita sukses yang telah didapatkan perusahaan kepada khalayak luas dalam rangka mendapatkan pengakuan

4. Mengenalkan sebuah perusahaan kepada masyarakat luas guna mendapatkan peluang baru
5. Mengatur serta Mempersiapkan masyarakat bursa saham atas rencana besar sebuah perusahaan guna mengeluarkan saham-saham yang baru atau saham tambahan
6. Menyampaikan kegiatan-kegiatan yang sudah dikerjakan oleh sebuah perusahaan supaya masyarakat luas mengetahui perusahaan atau instansi itu sangat mengedepankan kualitas yang baik dibagian manapun
7. Memperbaiki hubungan antara perusahaan dan masyarakat berkaitan dengan terjadinya suatu peristiwa yang mengabaikan kecaman, kesangsian, atau salah paham dikalangan masyarakat terhadap niat baik perusahaan.
8. Mendidik konsumen agar lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan
9. Meyakinkan masyarakat bahwa perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis.
10. Meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam menghadapi resiko pengambil alihan oleh pihak lain
11. Menciptakan identitas perusahaan yang baru.
12. Menyebarkan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari
13. Mendukung keterlibatan perusahaan sebagai sponsor dari suatu acara.
14. Memastikan bahwa para politisi benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif agar perusahaan yang bersangkutan

terhindar dari peraturan undang-undang, serta kebijakan pemerintah yang merugikan perusahaan.

15. Menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan perusahaan agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan itu mengutamakan kualitas dalam berbagai bidang.

Sedangkan menurut Mulyana tujuan humas yaitu menciptakan citra yang positif bagi suatu perusahaan agar dapat menghasilkan kesetiaan masyarakat terhadap jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Selain itu Maria mengemukakan tujuan humas yaitu, menciptakan, membina serta menjaga sikap yang baik bagi lembaga atau organisasi pada satu pihak dan dengan masyarakat dengan pihak lain, dengan menggunakan komunikasi dua arah atau timbal balik.

Dari beberapa tujuan di tujuan humas di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa tujuan humas yaitu, seorang humas mampu membentuk citra suatu perusahaan atau instansi menjadi baik di mata masyarakat dengan berbagai kegiatan seperti turun langsung kepada masyarakat, mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat, serta meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.

### **2.2.3 Fungsi Humas**

Maria dalam bukunya “*Public Relations* merupakan sebuah bagian dalam satu napas yang sama dalam organisasi tersebut, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga masyarakat mendapatkan sebuah pengakuan kepercayaan serta memiliki saling keterbukaan dalam memajukan sebuah perusahaan atau instansi

Hutapea (2002), menjelaskan bahwa humas merupakan tugas yang mengatur guna meningkatkan serta memelihara aturan bersama dalam berinteraksi untuk mendorong terciptanya saling pengertian dan kerjasama antara lembaga (perusahaan) dan khalayak luas, membantu mengatur serta menanggapi pendapat khalayak luas, membentuk dan menekankan tanggungjawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen dalam mengikuti, memonitor, bertindak sebagai suatu sistem tanda bahaya untuk membantu manajemen berjaga-jaga dalam menghadapi berbagai kemungkinan buruk, serta menggunakan penelitian dan teknik-teknik komunikasi yang efektif dan persuasif untuk mencapai semua itu.

Greener (2002) mengatakan bahwa praktisi humas tidak satu arah arus informasi, tetapi mempunyai lebih dari satu tugas yang harus dikerjakan salah satu contohnya, praktisi humas harus mendorong terbentuknya citra yang baik dengan didorong informasi yang tepat dan teratur, serta berbagai hal-hal yang ada kaitannya dengan publik atau khalayak luas, serta memperjelas dan memberi masukan tentang sebuah tindakan yang konsekuensinya sangat tinggi. Dalam perannya ini, PR merupakan benar-benar tugas mengatur atau mengelolah, fungsi serta tanggung jawab melindungi rahasia suatu perusahaan atau instansi dalam membentuk, menjaga, serta mengenalkan.

Mengingat pentingnya humas di suatu organisasi, maka sudah seharusnya setiap instansi memiliki humas agar informasi yang akan dibagikan, baik secara internal maupun eksternal lebih terarah lagi dan isi informasinya mudah dipahami oleh khayalak.



Bentrand R Canfield mengemukakan tiga fungsi humas sebagai berikut:

1. Memelihara komunikasi yang baik.
2. Menitik bertkan moral dan tingka laku yang baik.
3. Mengabdi kepada kepentingan masyarakat luas

Sedangkan menurut Edward L. Bernay (Rosady Ruslan, 2016: 18) mengemukakan fungsi humas sebagai berikut:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya

Menurut Cutlip dan Center (Rosady Ruslan 2016: 19) mengemukakan 5 fungsi humas yaitu sebagai berikut

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidetifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini presepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya

4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publiknya, atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak

Dari beberapa fungsi humas diatas dapat disimpulkan bahwa humas merupakan bagian pelayanan publik dengan menggunakan komunikasi dua arah guna membentuk terciptanya citra yang positif, serta publik mendapatkan apa yang diinginkan dari suatu perusahaan dan perusahaan yang bersangkutan meraih citra yang positif dari publik.

## **2.2 Aktivitas Humas**

Aktivitas praktisi humas/PR dilapangan mencakup sebagai konseptor (*conceptor*), penasihat (*counselor*), komunikasi (*communication*) dan penilai (*evaluator*) yang handal. Oleh karena itu, menjadi sangat penting apabila pejabat humas atau PR diturunkan untuk memiliki kemampuan memecahkan berbagai masalah yang dihadapi dalam organisasi.

Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (Prentice-Hall, Inc.1982:139), menyatakan bahwa proses perencanaan program kerja melalui “proses empat tahapan atau langkah-langkah pokok” yang menjadi landasan serta acuan untuk melaksanakan program kerja kehumasan adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dan mendengarkan (*research-listening*)

Dalam tahap ini, penelitian yang dilakukan berkaitan dengan opini, sikap dan reaksi dari mereka yang berkepentingan dengan aksi dan kebijaksanaan-kebijaksanaan suatu organisasi setelah itu baru dilakukan pengevaluasian fakta-fakta, dan informasi yang masuk untuk menentukan keputusan berikutnya. Pada tahap ini ditetapkan suatu fakta dan informasi yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi yaitu *what's problem?* (apa yang menjadi problem kita)

2. Perencanaan dan pengambilan keputusan (*planning-Decision*)

Dalam tahap ini sikap, opini, ide-ide dan reaksi yang berkaitan dengan kebijaksanaan serta penetapan program kerja organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan-keinginan pihak yang berkepentingan mulai diberikan ;*here's what we can do?* (apa yang dapat kita kerjakan)

3. Mengkomunikasikan dan pelaksanaan (*Commnication-Action*)

Dalam tahap ini informasi yang berkenan dengan langkah-langkah yang akan dilakukan dijelaskan sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan yang secara efektif dapat mempengaruhi pihak-pihak yang dianggap penting berpotensi untuk memberikan dukungan sepenuhnya: *Here's what we did and why?* (apa yang telah kita lakukan dan mengapa begitu).

4. Mengevaluasi (*Evaluation*)

Pada tahapan ini, pihak *public relations*/Humas mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil dari program-program kerja atau aktivitas Humas yang dilaksanakan. Termasuk mengevaluasi keefektivitasan dari teknik-teknik manajemen dalam komunikasi yang telah dipergunakan:

*How did we do?* (Bagaiman yang telah kita lakukan)

Tiap tahapan dari keempat tahapan yang sebutkan di atas saling berkaitan erat satu sama lain. Artinya tahapan satu dengan tahapan lainnya saling berhubungan erat dan tidak dapat terpisah-pisahkan. Dalam proses empat tahap tersebut tergambar “*plan your work, and work your plan*” merencanakan kerja anda dan kerjakanlah rencana anda.

Setiap tahap dari proses kerja PR diatas, sama pentingnya bagi terlaksanakannya suatu program PR yang efektif, sayangnya banyak diantara praktisi PR yang kurang menyadari akan hal tersebut sehingga dalam menentukan dan melaksanakan program mereka seringkali mengabaikan tahapan-tahapan diatas. Tahapan yang seringkali terabaikan adalah penelitian, perencanaan dan evaluasi. Sebaliknya banyak diantara mereka yang terlalu banyak memfokuskan pekerjaannya pada publisitas, yang sebenarnya akan secara otomatis muncul apabila program PR dirancang berdasarkan penelitian, perencanaan dan evaluasi yang serius.

Proses kerja PR merupakan satu kesatuan perencanaan yang secara sirkuler terus menerus berlangsung. Melalui observasi yang pernah dilakukan, diketahui bahwa proses analisis-sintesis-komunikasi-interpretasi dari kerja PR, merupakan proses yang berkesinambungan dalam bentuk spiral dan seringkali tumpang tindih antara satu dengan yang lainnya.

Pada dasarnya aktivitas *Public Relations* meliputi kegiatan mulai dari pembedaan organisasi itu sendiri, sehingga kegiatan yang bersifat membangun atau

menciptakan citra perusahaan dan hubungan secara struktural yang positif dimata publiknya.

## **2.2 Pengertian Citra**

Dalam membentuk citra yang positif, suatu organisasi harus memiliki humas yang profesional. Citra positif maupun negatif terbangun oleh kemampuan humas di organisasi tersebut. Didalam kamus besar bahasa Indonesia, citra dapat disebut sebagai (1) kata benda atau gambar, atau berupa gambaran. (2) gambaran yang ada pada orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. (3) sebuah awal mental atau bayangan visual yang mencul dari sebuah kata, frasa atau kalimat, serta merupakan faktor luas yang beda didalam karya prosa atau puisi. (4) data atau berita dari bentuk udara untuk bahan evaluasi.

Katz didalam Soemirat dan Arianto (2002) menjelaskan bahwa citra merupakan cara orang lain melihat suatu perusahaan atau instansi, komite, serta kegiatan-kegiatan. Ada banyak citra perusahaan, contohnya: selalu mendorong, inovasi, sangat memperhatikan para krayawanya, bermacam-macam produk serta tepat sasaran dalam proses pengiriman. tugas perusahaan dalam rangka membuat citranya dalam mencari cita seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat luas, ujar Katz.

Menurut Frank Janskins citra (image) di definisikan bentuk kesan, gambaran, atau inspirasi yang tepat sesuai dengan realita yang sebenarnya atau sosok keberadaan berbagai kebijakan personil seperti produk atau jasa dari suatu perusahaan atau organisasi. Citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan

instansi. Menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990) mengatakan bahwa citra adalah “*image: the impression, the feeling, the conception which the public has of a company ; a consciously created impression of an object, person or organizations*” (citra merupakan kesan, perasaan, bentuk dari masyarakat luas terhadap suatu perusahaan; kesan yang sengaja dibentuk dari sebuah objek, orang atau perusahaan).

ungkap Sukatender, sebuah citra perlu diciptakan agar dapat memberikan nilai yang positif bagi perusahaan. Citra adalah salah satu aset yang sangat penting bagi sebuah perusahaan atau instansi manapun. Istilah ini merupakan *favourable Opinion*.

Jefkins (2003) mengemukakan ada bermacam-macam bentuk citra (image). Berikut ada penjelasan dari berbagai citra yang di kemukakan oleh Jefkins:

1. Citra bayangan atau (*Mirror image*) citra ini tertanam diri seseorang atau anggota organisasi, tentang angapan masyarakat luas terhadap organisasinya atau perusahaan.
2. Citra yang berlaku (*curent image*) sebuah citra atau pandangan yang digunakan oleh para pihak luar tentang organisasi ini.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*) merupakan citra yang diharapkan oleh pihak manajemen atau pihak dari perusahaan itu sendiri.
4. Citra perusahaan (*corparate image*) yaitu citra dari sebuah perusahaan itu secara keseluruhan bukan hanya sekedar citra atas produk dan pelayanannya..

5. Citra majemuk (*multi image*) melimpahnya jumlah pegawai (individu), cabang atau yang mewakili dari sebuah perusahaan atau organisasi guna menimbulkan citra yang belum tentu sama dengan perusahaan atau organisasi itu sendiri secara keseluruhan

6. Citra cermin (*mirror image*)

Citra cermin yang diyakini oleh sebuah perusahaan bersangkutan, terutama para pimpinan yang selalu merasa dalam posisi baik tanpa mengacukan kesan orang lain. Setelah mengadakan studi di berbagai keadaan mendapatkan hasil bahwa terbentuknya citra karena situasi lingkungan.

7. Citra kini (*current image*)

Citra kini merupakan kesan yang baik yang diperoleh dari orang lain tentang perusahaan/organisasi atau hal yang lain berkaitan kurang baik dengan produknya, berdasarkan pengalaman dan informasi kurang baik penerimanya, sehingga dalam posisi tersebut pihak Humas/PR akan menghadapi resiko yang sifatnya perumusan, kecurigaan, prasangka buruk sehingga muncul kesalahpahaman yang menyebabkan citra kini yang ditanggapi secara tidak adil bahkan kesan yang didapat menjadi negatif.

8. Citra serbaneka (*multipale image*)

Citra serbaneka merupakan pelengkap dari citra perusahaan di atas misalnya bagaimana pihak Humas/PR akan menampilkan pengenalan terhadap identitas perusahaan, arti logo, seragam, para front liner, sosok gedung, dekorasi loby kantor dan penampilan para profesionalnya. Semua itu

kemudian diunifikasikan atau diidentikan kedalam suatu citra serba aneka yang diintegrasikan terhadap citra perusahaan

#### 9. Citra penampilan (*performace image*)

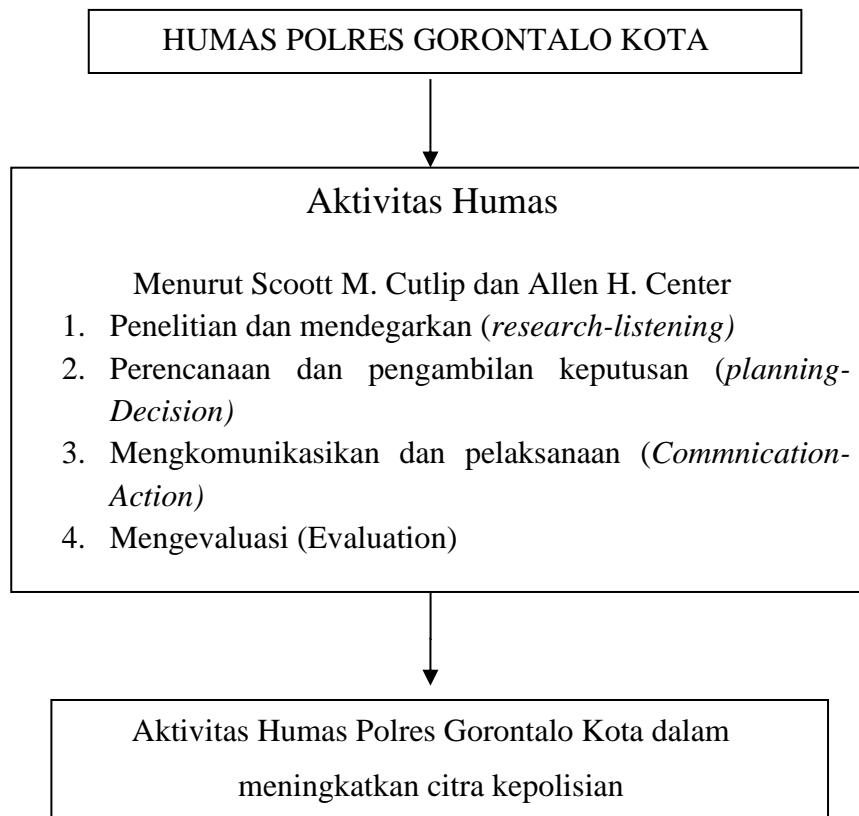
Citra penampilan lebih ditunjukkan kepada subjeknya sebagaimana kinerja atau penampilan diripara profesional pada perusahaan yang bersangkutan. Misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanan, menyambut telepon, tamu, dan pelanggan serta publiknya, harus serba menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik. Mungkin masalah citra penampilan ini kurang di perhatikan atau bahkan sering disepelakan orang. Misalnya dalam hal mengangkat secara langsung telepon yang sedang berdering sehingga dianggap sebagai tindakan interupsi, termasuk sipenerima telepon masuk tidak menyebut identitas nama pribadi atau perusahaan bersangkutan merupakan tindakan yang kurang bersahabat dan melanggar etika.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Seorang humas Polres Gorontalo Kota harus mampu membangun citra yang baik dimata publik, mampu menghimpun informasi yang masuk maupun keluar, dan menyediakan informasi yang akan disebarluaskan kepada publik. Hal ini tidaklah mudah karena tidak setiap informasi yang disampaikan akan mendapatkan tanggapan yang positif maka dari itu seorang humas harus mempunyai kemampuan dalam mengelolah sebuah informasi agar supaya dapat diterima dengan baik oleh publik dan hal itu akan meningkatkan citra kepolisian.



Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti dapat menyusun kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisis aktivitas Humas PolresGorontalo Kota dalam meningkatkan citra Kepolisian. Dengan kata lain, objek dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas atau kegiatan PolresGorontalo Kota yang bertujuan untuk meningkatkan citra organisasinya.

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

Untuk lokasi penelitian adalah PolresGorontalo Kota yang beralamatkan di Jl. P.Kalengkongan No.31 Kota Gorontalo. Penelitian ini membutuhkan waktu kurang lebih dua bulan.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metodelogi kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang akan diterjemahkan oleh penulis ke dalam suatu hasil penelitian berdasarkan kata-kata tertulis maupun lisan dari informan atau orang-orang dan perilaku yang bisa diamati dengan mencoba memahami fenomena-fenomena yang sedang terjadi.

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan-pendekatan penelitian kualitatif komunikasi, dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kinerja humas Polres Gorontalo kota dalam meningkatkan citra kepolisian.

### **3.4 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif, yakni melalui pengamatan dan observasi langsung ke PolresGorontalo Kota untuk melihat aktivitas Humas dalam meningkatkan citra Kepolisian dan tentu saja observasi tersebut harus didukung oleh data maupun referensi buku secara matang.

### **3.5 Sumber data**

Penulis menggunakan dua teknik sumber data yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian melalui wawancara. Dalam hal berupa informasi yang diambil langsung dari pihak POLRES Gorontalo Kota, yang menjadi objek penelitian.
2. Data sekunder yaitu data yang diolah menjadi hasil dokumentasi yang dilakukan penulis berdasarkan wawancara dengan informan. Untuk studi dokumentasi dan pengamatan di lapangan digunakan untuk menunjang data primer yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.6. Informan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan diatas, jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi melalui informan yang dipilih dan ditentukan sebelum melakukan penelitian berdasarkan kategori tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis memiliki kriteria atau syarat tertentu tentang pemilihan informan. Adapun informan penelitian yang ditetapkan pada penelitian ini adalah:

1. Kabag Humas Polres Gorontalo Kota yang diwakili oleh PAUR Humas.
2. BAKIN Humas Polres Gorontalo Kota sebanyak 2 orang.
3. Masyarakat pendatang yang sekarang menempuh studi di gorontalo yaitu 1 orang
4. Masyarakat Kota Gorontalo 1 orang
5. Ketua RT kelurahan tenda

### **3.7 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada aktivitas humas dalam meningkatkan citra kepolisisan di PolresGorontalo Kota

### **3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Suharsimi Arikunto, hal 144). Dalam hal ini, peneliti akan membuat pedoman wawancara terlebih dahulu sebelum turun ke lapangan sehingga wawancara yang akan terjadi adalah wawancara terstruktur.

#### **2. Observasi**

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut ( Nasir, hal 212). Dengan kata lain, penulis akan langsung turun ke lokasi penelitian (POLRES Gonrontalo Kota) untuk mengamati aktivitas Humas dalam rangka meningkatkan citra kepolisian.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada objek penelitian. Dokumen dapat berupa buku harian, laporan, notulen, catatan khusus (Irwan S, hal. 70). Dalam hal ini, penulis akan mencoba mengkaji bahan-bahan lain yang dianggap mendukung

penelitian ini. Misalnya, Struktur Organisasi Polres Gorontalo Kota atau dokumentasi-dokumentasi lain yang dianggap penting.

### **3.9 Teknik Analisa 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 berbagai cara dan berbagai sumber.

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

Data yang diperoleh di lapangan 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 dan menyajikannya dalam bentuk tabel.

#### 4. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir adalah pengambilan kesimpulan dan selanjutnya calon peneliti akan melakukan verifikasi data dengan ketat sehingga diharapkan menjadi batasan dalam menjawab rumusan masalah yang hendak dikaji. Hal yang paling penting adalah konsistensi penulis dalam menyajikan data, kemudian mengolahnya menjadi informasi yang relevan dan melakukan verifikasi sehingga saling berhubungan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Polres Gorontalo Kota**

Polres Gorontalo Kota merupakan sentral pelayanan masyarakat yang berada di ibu Kota Provinsi Gorontalo lebih tepatnya beralamatkan di JL.P.Kalengkongan No. 31 Kel. Tenda Kec. Hulontalo Kota Gorontalo, Polres Gorontalo mempunyai tugas utama yaitu sebagai pengayom dan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang berada di kota Gorontalo selain pengayom dan pelayanan kepada masyarakat polres gorontalo harus mampu menciptakan ketertiban dan memberikan rasa aman bagi seluruh masyarakat serta menjadi patron utama dalam menegakan hukum.

Polres Gorontalo dipimpin oleh KAPOLRES yang bernama AKBP Desmont Harjendro A.P., S.I.K., M.T serta yang menjabat sebagai WAKAPOLRES ialah KOMPOL Bobby Rahman S.E. Dalam menjalankan tugas kepolisian Polres Gorontalo Kota membagi beberapa satuan fungsi yang bergerak di bidang-bidang tertentu antara lain sebagai berikut

1. BAG OPS (bagian operasi)

BAG OPS bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengaman kegiatan masyarakat atau instansi pemerintahan serta menyajikan informasi dan menyebarluaskan kepada masyarakat segala aktivitas kepolisian.

2. Bag Sumba (bagian sumber daya)

BAG SUMDA bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, saran dan pelatihan fungsi, pelayanan kesehatan, bantuan dan penerapan Hukum.

3. Bag Ren (bagian perencanaan)

Bag Ren bertugas menyusun rencana kerja, mengendalikan program dan anggaran serta menganalisis dan mengevaluasi atas pelaksanaannya dan juga merencanakan pengembangan satuan kewilayaan

4. Sat Intelkam (satuan intelejen dan keamanan)

Sat Intelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelejen bidang keamanan, serta berkaitan dengan dengan pelayanan ijin keramaian, SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik , serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.

5. Sat reskrim (reserse satuan dan kriminal)

Sat reskrim bertugas melaksanakan penyelidikan, laporan, pengawasan dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS.

6. Sat Binmas (satuan pembinaan masyarakat)

Sat Binmas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat, pemberdayaan perpolisian masyarakat (POLMAS), melaksanakan koordinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, kepolisian khusus, serta



kegiatan kerja sama dengan organisasi, lembaga instansi atau toko masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat

7. Sat Sabhara (satuan samapta bhayangkara)

Sat sabhara bertugas melaksanakan instruksi turjawali dan instansi pemerintah, objek vital TPTKP, penanganan tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas

8. Sat lintas (satuan lalu lintas)

Sat lintas bertugas melaksanakan turjawali lalu lintas, pendidikan masyarakat lalu lintas (Dikmaslintas), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan penegemudi, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas.

9. SIPROPAM (seksi Provost dan paminial)

SIPROPAM bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota polri atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin atau kode etik Profesi Polri, serta rehabilitasi personel.

10. STRESNERKOBA (satuan reserse narkoba)

Satresnarkoba bertugas melaksanakan pembinaan fungsi penyelidikan, penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalagunaan dan peredaran gelap narkoba berikut prekursornya,

pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi narkoba penyalagunaan narkoba.

Dalam membantu pelaksanaan tugas di kecamatan maka polres gorontalo kota membawahi 7 polsek antara lain Polsek Kota Utara, Polsek Kota Selatan, Polsek Kota Barat, Polsek Kota Timur, Polsek Kota Tengah, Polsek Duingi, dan Polsek Kawasan Pelabuhan Gorontalo. Adapun logo humas Polres Gorontalo Kota, yakni sebagai berikut:



#### **4.2 HASIL PENELITIAN**

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

#### 4.2.1. Penelitian dan Mendengarkan

Dalam penelitian ini, yang menjadi informan utama adalah Ibu Nenang selaku PAUR Humas Gorontalo Kota dimana beliau telah menjabat sebagai PAUR selama 4 bulan tapi pengalaman di Humas sudah berjalan selama 2 tahun.

Untuk melihat secara langsung aktivitas humas dalam rangka penelitian dan mendengarkan, maka kita perlu melihat visi misi dari Humas Polres Gorontalo Kota, yang dijelaskan melalui wawancara bersama PAUR Humas Polres Gorontalo Kota sebagai berikut:

“Jadi visi humas objektif, percaya, partisipasi. Untuk misi lebih cepat tangkap informasi yang berada di luar.” (Wawancara dengan PAUR Humas Gorontalo Kota pada tanggal 18 November 2020)

Untuk meningkatkan citra kepolisian, ada beberapa aktivitas yang dilakukan oleh humas Polres Gorontalo Kota yang secara tidak langsung menjadi program khusus Humas Polres. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Jadi program khusus yaitu kita lebih megedepankan BABINKAMTIBMAS di lapangan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang keamanan atau tentang yang saat ini lagi viral ini tentang covid 19, setelah itu kita buat berita biar masyarakat tau BABINKAM TIBNAS dilapangan itu bertemu langsung dengan masyarakat.” (Wawancara dengan PAUR Humas tanggal 18 November 2020)

Program tersebut tentu menjadi sangat urgen dilaksanakan karena sesuai dengan visi misi dari Humas Polres Gorontalo Kota. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Jadi program yang ada di Polres Gorontalo Kota ini lebih khususnya meningkatkan Citra Kepolisian sudah berjalan dimana untuk akun Polres Gorontalo Kota saja sudah ada lebih 5000 pengikut yang selalu mengsupport, begitu juga ketika ada laporan dari masyarakat kita langsung berbagi ke agen-agen humas Polsek.” (Wawancara dengan PAUR Humas tanggal 18 November 2020).

Untuk melihat bagaimana hasil opini masyarakat, berikut peneliti memaparkan hasil penelitian bersama salah satu tokoh masyarakat, yakni Bapak Johan Thalib selaku Ketua RT sebagai berikut,

“Menurut saya citra kepolisian belum bisa dikatakan baik karena proses pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal misalnya kalau ada laporan, pihak kepolisian sangat lama merespon.” (Wawancara dengan Ketua RT pada tanggal 29 November 2020)

Adapun pengalaman yang beliau dengan pihak kepolisian diuraikan dalam wawancara berikut,

“Pengalaman saya dengan pihak kepolisian yaitu pada saat ada perkelahian di komplek saya, pada saat kejadian saya menelpon pihak kepolisian agar supaya cepat datang ke lokasi akan tetapi respon dari pihak kepolisian mengatakan bahwa kalau malam ini tidak ada polisi yang melakukan piket. Dan pengalaman yang kedua selama saya menjabat sebagai ketua RT hanya sekali melihat BABINKAMPIMAS yang bertugas di komplek kami dan ketika masyarakat ingin melapor, BABINKAMPIMAS tidak langsung ditindak lanjuti, laporan masyarakat di diam-diamkan.” (Wawancara dengan Ketua RT pada tanggal 29 November 2020)

Dengan kata lain kurangnya kinerja kepolisian maka masyarakat menilai bahwa citra kepolisian masih kurang baik sehingga hal ini menjadi tugas dan tanggung jawab humas Polres Gorontalo Kota dalam merubah paradigma masyarakat tentang kepolisian agar menjadi positif di mata masyarakat.

#### **4.2.2. Perencanaan dan Pengambilan Keputusan**

Dalam merencanakan program Humas Polres Gorontalo Kota ada beberapa orang terlibat dalam perencanaan program. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan PAUR humas Gorontalo Kota,

“Pimpinan Polres Gorontalo Kota atau KAPOLRES, KABAK OPS, PS PAUR HUMAS, BAKAM HUMAS, serta agen-agen Humas Polres Gorontalo Kota” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020)

Hal ini dipertegas oleh BAMIN Humas Gorontalo Kota,

“Yang terlibat dalam perencanaan program humas yaitu PAUR HUMAS, kabag OPS dan KAPOLRES.” (Wawancara dengan Ibu Nurfadillah Pada tanggal 18 November 2020)

Kemudian ditambahkan oleh BAMIN Humas kedua.

“yang terlibat dalam perencanaan program humas yaitu anggota humas, PAUR Humas, Kabag OPS dan KAPOLRES.” (Wawancara dengan Bapak Fathan Pada tanggal 18 November 2020)

#### **4.2.3. Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan**

Banyak hal yang telah dilakukan Humas PolresGorontalo Kota demi meningkatkan citra positif kepolisian. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Jadi tujuan program ini agar masyarakat lebih cepat memberikan informasi dan Humas Polres Gorontalo Kota pun lebih cepat memberikan informasi kepada masyarakat, tentang kejadian yang berada di Kota Gorontalo.” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020)

Untuk keberhasilan aktivitas humas PolresGorontalo Kota, PAUR Humas dibantu oleh BAMIN Humas, dalam kutipan wawancara berikut,

“Kalau tugas saya dibagian link dan bagian pemberitaan.” (Wawancara dengan Ibu Nurfadillah Pada tanggal 18 November 2020)

“Tugas saya yaitu edit video, buat meme kemudian di sebarluaskan kepada masyarakat melalui media sosial.” (Wawancara dengan Bapak Fathan Pada tanggal 18 November 2020)

Namun, tentunya masih banyak kendala yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Jadi dalam menjalankan program humas Polres Gorontalo Kota ini kendalanya ada pada masyarakat yang tidak mau open kepada BABINKAMTIBMAS yang berada dilapangan, ada juga masyarakat yang hanya memberikan lewat medsos ketika kami tindak lanjuti tidak ada respon dari mereka.” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020).

Untuk menghadapi kendala tersebut, Ibu Nenang selaku PAUR Humas Gorontalo Kota akan segera mengambil strategi sebagai berikut.

“Jadi semisal ada pemberitaan yang ditujukan kepada masyarakat kita mempunyai mitra yaitu wartawan, jadi dari wartawan itu belum langsung ke KAPOLRES tapi ke KABAG OPS setelah itu KABAG OPS komunikasikan kepada KAPOLRES kemudian humas Polres Gorontalo Kota buat berita setelah itu kita *share* ke wartawan sebagai mitra kami untuk di *sher* lagi ke masyarakat.” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020).

Namun kendala yang paling urgen harus diselesaikan terlebih dahulu oleh Humas Polres Gorontalo Kota dalam membagikan informasi ke masyarakat adalah kendala jaringan internet. Hal ini dipertegas di hasil wawancara bersama BAMIN Humas berikut,

“Kendala yang sering dihadapi dalam menjalankan aktivitas humas adalah masih kurangnya jaringan internet.” (Wawancara dengan Ibu Nurfadillah Pada tanggal 18 November 2020).

#### **4.2.4. Mengevaluasi**

Untuk Polres Gorontalo Kota yang berperan aktif dalam menjalankan program Humas Polres Gorontalo Kota yaitu PS PAUR HUMAS yang menjadi penanggung jawab semua program Humas dan yang kedua yaitu BAMIN HUMAS ada dua orang yang mempunyai tugas masing-masing. Menurut hasil wawancara peneliti, maka program Humas POLRES Gorontalo Kota telah berjalan sesuai visi misi instansi.

Dalam hal ini, peneliti juga menanyakan bagaimana proses evaluasi aktivitas humas Polres Gorontalo Kota? Dan menurut PAUR Humas Gorontalo Kota, untuk proses evaluasi aktivitas humas dilakukan setiap bulan sekali dengan pencapaian sesuai hasil wawancara berikut:

“Pelaksanaan program Humas Polres Gorontalo Kota sudah berjalan 70%”

(Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020).

Sementara hasil wawancara dengan BAMIN Humas, yakni

“Kalau di kalangan staf, proses evaluasinya itu setiap hari.”(Wawancara dengan Ibu Nurfadillah Pada tanggal 18 November 2020).

Dalam memberikan penilaian sebagai bentuk evaluasi kepada staf (BAMIN) Humas POLRES Gorontalo Kota, hal ini sesuai dengan wawancara berikut,

“Jadi humas POLRES Gorontalo Kota ini kompak karna sudah ada tugas masing-masing yaitu ada yang dibagian editing, foto dilapangan, dan yang khusus membuat berita.” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020).

Dan apakah keluhan dari masyarakat yang mempengaruhi citra kepolisian? Hal ini dijawab dengan tegas oleh Ibu Nenang dalam kutipan wawancara berikut,

“Jadi kami selaku humas polres gorontalo Kota menerima semua pendapat saran serta kritik dari masyarakat, agar bisa membuat kami Humas Polres Gorontalo Kota. Jadikan sebagai bahan pembelajaran dan evaluasi agar humas polres gorontalo kota bisa lebih baik lagi kedepan.” (Wawancara dengan PAUR Humas Pada tanggal 18 November 2020).

Sementara jawaban dari BAMIN Humas POLRES Gorontalo Kota yakni,

“Biasanya kami langung tindak lanjuti dan akan mencari tau apakah benar atau tidak laporan tersebut.”(Wawancara dengan Ibu Nurfadillah Pada tanggal 18 November 2020).

### **4.3. Pembahasan**

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

#### **4.3.1. Penelitian dan Mendengarkan**

Penelitian dan mendengarkan yang dikemukakan oleh Scoot M dan Allen H Center yaitu tentang opini, sikap, dan reaksi dari masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi, hal ini seperti apa yang humas PolresGorontalo gunakan dalam meningkatkan citra kepolisian lebih khususnya di Kota Gorontalo karena masyarakat masih banyak mengelukan pelayanan kepolisian seperti proses razia kepolisian yang bukan di tempat semestinya dan masi ada pihak kepolisian yang ketika melakukan tindakan menilang yang tidak sesuai prosedur yaitu masi meminta uang damai agar pengendara tidak jadi di tilang hal-hal seperti ini yang membuat citra kepolisian khususnya di Kota Gorontalo menjadi kurang baik dimata masyarakat.

Maka dari itu, dalam meningkatkan citra kepolisian humas PolresGorontalo Kota mempunyai program khusus yaitu lebih megedepankan Bhayangkara pembina keamanan dan ketertiban masyarakat (BABINKAMTIBMAS) di lapangan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang keamanan dan ketertiban, atau



tentang yang saat ini lagi viral yaitu tentang virus covid 19 agar masyarakat Kota Gorontalo bisa terhindar dari paparan virus covid 19 ini, setelah itu humas PolresGorontalo Kota membuat berita agar masyarakat tau bahwa BABINKAMTIBMAS dilapangan itu bertemu langsung dengan masyarakat serta mendengarkan pula keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan kepolisian. Hal ini sesuai dengan visi misi humas PolresGorontalo Kota yaitu objektif, percaya, partisipasi serta lebih cepat tangkap terhadap informasi yang berada di luar dengan tujuan agar humas polres Gorontalo Kota bisa tetap sasaran dalam menyampaikan informasi.

#### **4.3.2. Perencanaan dan Pengambilan Keputusan**

Perencanaan dan pengambilan keputusan menurut Scoot M dan Allen H Center yaitu bagaimana menentukan kebijakan serta penataan program kerja suatu organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan pihak terkait guna mendapatkan respon yang positif.

Teori ini pula digunakan oleh Humas PolresGorontalo Kota Guna mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, seperti dalam perencanaan program Humas yang terlibat bukan hanya orang-orang yang bertugas di humas, melainkan yang terlibat di dalam perencanaan program humas yaitu Pimpinan Polres Gorontalo Kota atau KAPOLRES, KABAK OPS selaku pembina humas, PAUR HUMAS yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program humas, BAMIN HUMAS yang membantu Paur Humas dalam menjalankan program humas, di humas polres Gorontalo Kota ada dua Bamin Humas yang mempunyai tugas masing-masing, serta agen-agen Humas Polres Gorontalo Kota yang bertugas

menyebarkan meme ataupun berita di media kepada seluruh anggota kepolisian yang bertugas di POLRES Gorontalo Kota, agen humas pula mempunyai tugas untuk mencari data di lapangan.

#### **4.3.3. Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan**

Mengkomunikasikan dan pelaksanaan menurut Scoot M dan Allen H Center yaitu berkaitan dengan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan sehingga mampu menciptakan kesan-kesan yang efektif yang dapat mempengaruhi pihak-pihak tertentu yang dianggap penting untuk mendukung sebuah program.

Hal ini sesuai juga dengan apa yang dilakukan oleh humas POLRES Gorontalo Kota dalam meningkatkan citra Kepolisian lebih khususnya Kepolisian yang berada di Kota Gorontalo.

Dalam mengkomunikasikan sebuah program, humas Polres Gorontalo Kota menyebarluaskan informasi melalui media sosial yang dikelola langsung oleh humas Polres Gorontalo Kota, adapun media sosial yang digunakan humas Polres Gorontalo Kota yaitu instagram, facebook, twitter, facebook, serta informasi yang akan disampaikan tepat sasaran dan menyentuh semua lapisan masyarakat maka humas Polres Gorontalo Kota berkerjasama dengan wartawan TVRI guna menyebarluaskan informasi di media elektronik

Di dalam proses pelaksanaan program, humas Polres Gorontalo Kota dibantu oleh dua orang BAKAM HUMAS yang mempunyai tugas masing-masing yang pertama bertugas dibagian link dan pemberitaan, serta yang kedua bertugas dibagian editing video, membuat meme yang berhubungan dengan pelayanan Kepolisian terhadap masyarakat serta menyebarluaskan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan program humas Polres Gorontalo Kota mempunyai kendala. Yaitu pada masyarakat yang tidak mau terbuka kepada BABINKAMTIBMAS yang berada dilapangan, ada pula masyarakat yang hanya memberikan laporan lewat medsos ketika di tindak lanjuti tidak ada respon dari mereka. Selain itu kendala yang kedua berasal dari internalnya humas Polres Gorontalo Kota sendiri yaitu fasilitas yang kurang mendukung dalam menjalankan aktivitas humas.

Agar proses pelaksanaan program dapat berjalan dengan lancar maka proses komunikasi yang di lakukan harus efektif, dalam humas Polres Gorontalo Kota sendiri proses komunikasinya secara vertikal yaitu dari pimpinan Polres Gorontalo Kota turun kebawa ke KABAG OPS dari KABAG OPS diteruskan ke PAUR HUMAS setelah itu PAUR HUMAS di bantu oleh BAMIN HUMAS melaksanakan tugas demi menciptakan citra positif bagi Kepolisian.

#### **4.3.4. Evaluasi**

Mengevaluasi yang di kemukakan oleh Scoot M dan Allen H Center yaitu mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil yang telah di peroleh dari program kerja atau aktivitas humas yang telah dikerjakan. Termasuk mengevaluasi keefektifitasan dari cara-cara yang digunakan dalam mencapai tujuan dari suatu perusahaan tersebut.

Teori yang dikemukakan oleh Scoot M dan Allen H Center ternyata digunakan pula oleh Humas Polres Gorontalo Kota dalam menjalankan semua program yang ada, mulai dari evaluasi yang diadakan antara PAUR HUMAS dengan KABAG OPS selaku pembina humas Polres Gorontalo Kota yang dilakukan

setiap bulan, serta proses evaluasi di kalangan BAMIN humas atau staf humas yang dilakukan setiap hari guna meningkatkan citra Kepolisian yang berada di kota gorontalo. Dari proses evaluasi tersebut humas PolresGorontalo Kota menjadi Kompak dan saling mengisi kekurangan diantara anggota humas lainnya.

Selain itu proses evaluasi humas PolresGorontalo Kota dilakukan dengan cara menerima seluas-luasnya semua pendapat saran serta kritik dari masyarakat Kota Gorontalo, agar nantinya bisa menjadikan sebagai bahan pembelajaran dan evaluasi agar humas Polresgorontalo kota bisa lebih baik lagi kedepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat Kota Gorontalo.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa ada empat strategi yang digunakan humas PolresGorontalo Kota dalam meningkatkan citra kepolisian, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian dan mendengarkan, yakni keluhan masyarakat Kota Gorontalo. humas PolresGorontalo Kota mengedepankan BABINKAMTIBMAS dilapangan guna mendengarkan
2. Perencanaan dan pengambilan keputusan, yakni dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan program humas yang terlibat yaitu KAPOLRES, KABAG OPS, PAUR HUMAS, BAMIN HUMAS, ada agen humas.
3. Pengkomunikasi dan pelaksanaan, yakni guna meningkat citra Kepolisian humas Polres Gorontalo Kota menggunakan media sosial media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
4. Evaluasi, yakni untuk menjaga agar program humas Polres Gorontalo Kota berjalan dengan baik maka humas POLRES melakukan evaluasi aktivitas program humas setiap bulan.

## **5.2. Saran**

Setelah melaksanakan penelitian di humas PolresGorontalo Kota mengenai aktivitas humas PolresGorontalo Kota dalam meningkatkan citra Kepolisian maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti yaitu:

1. Humas Polres Gorontalo Kota harus meningkatkan fasilitas kerja bagi para anggota humas yaitu membuat jaringan internet lebih baik lagi.
2. Sebaiknya humasPolres Gorontalo Kota bekerja sama dengan wartawan di media suwasta guna proses penyampain informasi kepada masyarakat lebih efektif .

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman. (2001). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ardianto, S. S. (2002). *dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations Edisi k-3*. Jakarta: Erlangga.
- Kandar Nurjaman, S. M. (2012). *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- McQuail, D. (1987). *Teori Komunikasi Massa, Suatu Pengantar*. Erlangga. Jakarta
- Morissan, (2008), *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Fajar Interepratama Offset
- Setyodarmodjo, S. (2003). *Public Relations : Pengertian fungsi dan Perannya*. Surabaya: Papyrus.
- Rachmadi, F. (1992). *public relations antar pribadi teori dan praktik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siswanto, B. (1992). *Humas (Hubungan Masyarakat Teori dan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono, (1992), *metode penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Yusuf, Muri, (2014), *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabunga*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Widjaja, H. (2008). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zuhri, S. (1991). *Etika Profesi Public Relations*. Bandung: Erlangga.

## DOKUMENTASI



(wawancara dengan ibu BRIPKA Nenang Sulistia Nita Mustapaselaku PAUR Humas POLRES Gorontalo Kota)



(wawancara dengan ibu BRIPTU Nurvadilah)





(wawancara dengan BRIPDA Fatan, selaku BAKAM HUMAN)



(wawancara dengan Pak Djohan Talib)



(wawancara dengan Ibu Nurul Kurnia)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 2621/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kapolres Gorontalo Kota

di,-

Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Muhlis Abdullah

NIM : S2216041


Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Lokasi Penelitian : POLRES GORONTALO KOTA

Judul Penelitian : AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA  
DALAM MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 07 November 2020  
Ketua,  
  
Zulham, Ph.D  
NIDN 0911108104





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0672/UNISAN-G/S-BP/XII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : MUHLIS ABDULLAH  
NIM : S2216041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Aktivitas Humas Polres Gorontalo Kota dalam meningkatkan Citra Kepolisian

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 25%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 04 Desember 2020  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

**Tembusan :**

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH GORONTALO  
RESOR GORONTALO KOTA



SURAT KETERANGAN  
Nomor :Ket / XIV/2020 /Res Gtlo Kota

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LUFTI AMIR, S.H,S.I.K  
Pangkat/Nrp : KOMPOL /84081918  
Jabatan : KABAG OPS

Memberikan Keterangan kepada :

Nama : MUHLIS ABDULLAH  
Nim : S216041  
Fakultas/jurusan : FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK  
Universitas : UNISAN GORONTALO  
Lokasi : POLRES GORONTALO KOTA JL. P. KALENGKONGAN KEL.TENDA  
KEC. HULONTHALANGI KOTA GORONTALO  
Judul penelitian : AKTIVITAS HUMAS POLRES GORONTALO KOTA DALAM  
MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan Penelitian di Humas Polres Gorontalo Kota Kel.Tenda Kec.  
Hulonthalangi Kota Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, 19 Desember 2020  
a.n. KEPOLISIAN RESOR GORONTALO KOTA  
KABAG OPS



LUFTI AMIR, S.H, S.I.K  
KOMISARIS POLISI NRP 84081918

**BIODATA MAHASISWA**

Nama : Muhlis Abdullah

Nim : S2216041

Tempat Tanggal Lahir : Desa Pontak, 6 Agustus 1998

Alamat : Desa Pontak, Kecamatan Kaidipang

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : SI (Strata Satu)

No.Hp : 085345683628

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Polres Gorontalo Kota  
Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian

