

Komunikasi Publik Humas Polda Bengkulu: Strategi Menuju Citra Institusi yang Humanis

Prayoga Hadi Pranata¹, Eceh Trisna Ayuh^{2*}

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: prayogahadip013@gmail.com¹, ecehtrisna@umb.ac.id^{2*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Humas Polda Bengkulu dalam membangun citra positif di masyarakat. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran humas kepolisian sebagai penghubung antara institusi dan publik, khususnya dalam menghadapi tantangan berupa menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan dari Humas Polda Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Bengkulu menerapkan beberapa strategi utama, yaitu transparansi informasi melalui press release dan media sosial, penyebaran konten positif seperti aksi kemanusiaan, serta menjalin kerja sama dengan media massa. Strategi ini didukung oleh penerapan prinsip komunikasi dua arah yang efektif dalam membentuk opini publik yang positif. Penelitian ini menggunakan teori Agenda Setting untuk menganalisis bagaimana media, agenda publik, dan kebijakan berperan dalam membangun persepsi masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang dijalankan oleh Humas Polda Bengkulu cukup efektif dalam meningkatkan citra positif institusi, namun masih memerlukan penguatan secara berkelanjutan, terutama dalam menjawab isu-isu negatif yang muncul di tengah masyarakat.

Kata kunci: *Strategi Humas, Citra Positif, Polda Bengkulu, Agenda Setting, Public Relations*

Abstract

This research aims to identify the strategies used by the Public Relations Division of the Bengkulu Regional Police (Polda Bengkulu) in building a positive image among the public. The background of this study is based on the importance of the police public relations role as a bridge between the institution and the public, particularly in addressing challenges such as the declining level of public trust in the police. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving informants from the Public Relations Division of Polda Bengkulu. The findings indicate that Polda Bengkulu employs several key strategies, including information transparency through press releases and social media, dissemination of positive content such as humanitarian actions, and collaboration with mass media. These strategies are supported by the

implementation of effective two-way communication principles to shape positive public opinion. The study uses the Agenda Setting theory to analyze how the media, public agendas, and policies influence public perception. The conclusion of the study states that the strategies implemented by the Public Relations Division of Polda Bengkulu have been fairly effective in enhancing the institution's positive image, though continuous reinforcement is needed, particularly in addressing emerging negative issues within society..

Keywords: *Public Relations Strategy, Positive Image, Polda Bengkulu, Agenda Setting, Public Relations*

Pendahuluan

Saat ini, perkembangan hubungan masyarakat (humas) di Indonesia telah memperoleh posisi penting di hampir seluruh perusahaan swasta maupun instansi pemerintah, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Hal ini tercermin dari keberadaan divisi Humas sebagai bagian dari struktur organisasi institusi tersebut. Seiring waktu, tugas utama kepolisian meliputi menjaga ketertiban umum, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Kirana, 2020). Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi fungsi vital yang dijalankan aparat kepolisian. Oleh karena itu, kehadiran humas kepolisian sangat diperlukan untuk menyampaikan informasi terkait peraturan maupun berbagai kegiatan yang bertujuan mendekatkan institusi kepada masyarakat secara luas. Ketergantungan antara individu dan perusahaan, serta antara pemerintah dan lembaga sosial, telah menciptakan kebutuhan akan peran baru dalam pengelolaan komunikasi publik. Peran tersebut dikenal sebagai hubungan masyarakat atau humas, dan kini keberadaannya telah diakui secara luas (Kirana, 2020).

Public relations atau hubungan masyarakat adalah suatu bidang atau fungsi yang sangat dibutuhkan oleh berbagai jenis organisasi, baik yang berorientasi pada keuntungan seperti perusahaan komersial, maupun yang bersifat non-komersial. Beragam institusi seperti yayasan, perguruan tinggi, kantor pemerintahan, dinas, lembaga, hingga institusi militer dan Kepolisian Republik Indonesia memerlukan keberadaan divisi atau unit yang menangani kehumasan. Kebutuhan akan peran humas dalam organisasi saat ini telah menjadi hal yang sangat penting dan tak terpisahkan. Sebab, humas merupakan salah satu bagian penting yang memiliki fungsi sebagai jalur koordinasi dengan publik atau masyarakat. Humas itu pula yang seringkali menjadi bagian dari pencitraan suatu organisasi. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Linggar, arti penting humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan "banjir informasi" seperti saat ini.

Menurut Rex Harlow dalam Rosadi, public relation (humas) merupakan fungsi manajerial yang memiliki karakteristik khusus dan berperan penting dalam membangun serta menjaga hubungan timbal balik antara organisasi dan publiknya. Humas berfungsi untuk menciptakan komunikasi yang efektif, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama, terutama dalam menghadapi berbagai

persoalan. Selain itu, humas membantu manajemen dalam merespons opini publik, memanfaatkan perubahan secara strategis, serta berperan sebagai sistem deteksi dini terhadap tren yang muncul. Semua itu dilakukan melalui penerapan teknik komunikasi yang etis dan konstruktif sebagai bagian integral dari kegiatan organisasi.

Perkembangan hubungan masyarakat (public relations) di Indonesia berlangsung dengan sangat cepat. Saat ini, hampir semua lembaga, perusahaan, dan institusi telah memasukkan fungsi humas ke dalam struktur organisasinya. Keberadaan humas dianggap penting karena berperan dalam menyatukan dan melekatkan sistem manajemen organisasi. Tidak dapat disangkal bahwa dengan adanya aktivitas kehumasan, pencapaian tujuan organisasi menjadi lebih mudah, dan berbagai permasalahan yang muncul dapat diatasi dengan solusi yang tepat dan efektif.

Secara konseptual, inti dari hubungan masyarakat (public relations) adalah komunikasi. Namun, tidak semua bentuk komunikasi dapat dijalankan oleh bagian humas. Ciri khas komunikasi dalam praktik kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara timbal balik. Peran humas dalam menyelenggarakan komunikasi dua arah antara organisasi atau instansi yang diwakilinya dengan publik sebagai target audiens, memiliki peranan penting dalam menentukan arah tujuan serta membentuk citra organisasi. Hal ini sejalan dengan esensi kerja humas, yaitu sebagai sarana komunikasi timbal balik antara organisasi dan publiknya guna mendukung pencapaian fungsi serta tujuan manajerial, memperkuat kerja sama, dan memenuhi kepentingan bersama.

Citra Positif sebuah lembaga atau organisasi dapat terwujud dengan cara memberikan informasi yang cepat, jelas, dan akurat kepada publik. Tujuan dari penyampaian informasi adalah agar informasi tersebut dapat dipercaya serta mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, citra positif tidak selalu dapat dipertahankan, karena mereka kerap mengalami dinamika yang dipengaruhi oleh krisis opini publik yang berdampak negatif terhadap citra organisasi. Citra sendiri terbentuk dari informasi dan pengetahuan yang diperoleh individu. Citra merupakan persepsi atau kesan yang dimiliki seseorang berdasarkan pemahaman terhadap realitas atau fakta yang ada. Dengan kata lain, citra muncul dari pesan-pesan yang diterima oleh masyarakat, dan keberhasilan penyampaian pesan tersebut sangat bergantung pada media yang digunakan. Media berfungsi sebagai sarana perantara, pengirim, atau penyalur pesan; merupakan alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan informasi kepada komunikan (Romadhan, 2020).

Salah satu organisasi pemerintah/penegak hukum yang sangat melekat pada masyarakat yaitu Polda Bengkulu yang merupakan divisi kepolisian negara Republik Indonesia yang bertanggung jawab untuk wilayah Bengkulu. Menurut undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk masyarakat yaitu sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat demi penegakan hukum, serta memiliki peran melayani, mengayomi, dan melindungi masyarakat. Hal ini menjadi alasan perlunya desentralisasi

kepolisian ke jarak yang lebih dekat seperti polsek (tingkat kecamatan), Polres (tingkat kab/kota), dan Polda (tingkat Daerah). (Presiden Republik Indonesia, 2002).

Strategi Humas Polda dalam membangun citra positif mencakup komunikasi yang efektif, pemanfaatan media sosial, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Humas Polda perlu menjadi media komunikasi yang baik, aktif berinteraksi dengan masyarakat melalui berbagai platform media sosial, dan membangun hubungan baik dengan media massa dan pihak terkait lainnya.

Dalam lingkup Humas Polda Bengkulu, sudah menjadi suatu kebutuhan untuk selalu konsisten dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Perkembangan publik relation (humas) masa kini sudah menjadi sesuatu hal yang penting, dalam praktiknya, humas Polda Bengkulu harus searah antara pimpinan dan bawahan sehingga tidak kontradiktif sifatnya. Dalam pelaksanaannya fungsi Humas Polda Bengkulu ini harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat agar tetap tercipta serta terpeliharanya situasi yang kondusif melalui tindakan yang persuasif.

Untuk mewujudkan citra yang baik dibutuhkan peran humas untuk membangun, meningkatkan, mempertahankan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan oleh instansi humas Polda Bengkulu adalah menyusun sebuah strategi dalam memberitakan informasi mengenai kegiatan-kegiatan humas polda Bengkulu yang disebarakan melalui media sosial.

Konsekuensi tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab bersama, karena sebagaimana tercantum dalam undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 2, salah satu fungsi utama kepolisian adalah menjaga, keamanan dan ketertiban masyarakat. menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. namun, pada kenyataannya, tidak semua warga masyarakat memiliki persepsi yang sama terhadap tugas dan peran pokok kepolisian. Akibatnya, upaya kepolisian dalam mewujudkan situasi masyarakat yang aman dan tertib sering kali kurang mendapatkan apresiasi atau respons positif dari publik.

Munculnya ketidakpercayaan terhadap kejujuran dan wibawa aparat hukum, membawa dampak buruk bagi perkembangan kemasyarakatan antara polisi dan masyarakatnya itu sendiri. Masyarakat menginginkan reformasi yang akan menghasilkan masyarakat madani dan kesemua itu dilimpahkan kepada kepolisian. Adanya perbedaan pandangan antara kepolisian dan masyarakat harus menjadi tugas dan kerja keras Humas Polda Bengkulu dalam meyakinkan publik terhadap keberadaan kepolisian sekaligus didukung oleh bentuk sikap pihak kepolisian dalam bertugas.

Dalam hal ini, penulis berupaya meneliti strategi public relations yang diterapkan oleh Polda dalam menyampaikan pesan-pesan positif kepada masyarakat, agar fungsi kehumasan dapat berjalan sesuai dengan tujuan pencitraan yang diharapkan. Di Provinsi Bengkulu, berbagai pelanggaran hukum masih sering terjadi di sejumlah lokasi. Salah satu contohnya adalah kasus kejahatan terhadap anak di bawah umur, yang seharusnya diselesaikan melalui proses hukum yang berlaku di pengadilan.

Masyarakat memiliki harapan besar agar personel Polda Bengkulu dapat menunjukkan konsistensi dan komitmen dalam menjalankan tugas serta fungsinya secara profesional. Persepsi negatif masyarakat terhadap institusi kepolisian perlu diubah, salah satunya melalui penyampaian pesan-pesan moral yang dilakukan oleh Kabid Humas Polda Bengkulu.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan dari Humas Polda Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Bengkulu menerapkan beberapa strategi utama, yaitu transparansi informasi melalui press release dan media sosial, penyebaran konten positif seperti aksi kemanusiaan, serta menjalin kerja sama dengan media massa. Strategi ini didukung oleh penerapan prinsip komunikasi dua arah yang efektif dalam membentuk opini publik yang positif. Penelitian ini menggunakan teori Agenda Setting untuk menganalisis bagaimana media, agenda publik, dan kebijakan berperan dalam membangun persepsi masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, khususnya pada bagian Hubungan Masyarakat (Humas). Humas Polda Bengkulu memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta membangun dan menjaga citra positif institusi kepolisian. Dalam era keterbukaan informasi saat ini, fungsi kehumasan menjadi semakin penting sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi-strategi yang digunakan oleh Humas Polda Bengkulu dalam membangun citra positif di mata masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa narasumber dari bagian Humas Polda Bengkulu, observasi langsung, serta dokumentasi kegiatan kehumasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Bengkulu menerapkan beberapa strategi komunikasi, antara lain:

Transparansi Informasi

Humas Polda Bengkulu menerapkan prinsip transparansi informasi sebagai strategi utama untuk membangun citra positif di mata masyarakat. Transparansi ini bukan hanya soal membuka data, tetapi juga tentang menjalin komunikasi yang jujur, terbuka, dan akuntabel. Berikut adalah bentuk konkret transparansi informasi yang digunakan Humas secara aktif memberikan informasi terbaru tentang kegiatan operasional, pengungkapan kasus, dan layanan polisi. Humas Polda Bengkulu memberikan transparansi informasi juga melalui press realese, dan siaran pers, informasi penting disampaikan agar masyarakat mengetahui kinerja polisi dan informasi yang disampaikan oleh humas polda bengkulu tidak ditutupi, termasuk jika ada kekurangan atau kendala dilapangan. Berkaitan dengan Transparansi Informasi, peneliti menanyakan Bagaimana Humas Polda Bengkulu membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi informasi dan bagaimana Humas memastikan informasi yang

disampaikan transparan namun tetap menjaga keamanan dan kerahasiaan institusi. Dalam sesi wawancara dengan Iptu Sukanto, SH., M.Si Beliau Mengatakan : “Kepercayaan masyarakat adalah aset utama kami. Untuk itu, kami berupaya menjaga komunikasi yang terbuka dan konsisten melalui berbagai kanal, seperti press release, media sosial, jumpa pers, dan interaksi langsung. Masyarakat akan percaya jika mereka merasa mendapatkan informasi yang jelas, cepat, dan tidak ditutup-tutupi.

Dalam konteks transparansi informasi, press release ini berfungsi sebagai wujud keterbukaan Polri, khususnya Polda Bengkulu, dalam memberikan informasi yang akurat, cepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* dan *akuntabilitas publik*, di mana lembaga negara harus terbuka terhadap aktivitas yang dilakukan, terutama yang berdampak langsung pada keamanan, hukum, dan ketertiban masyarakat, humas polda bengkulu juga menjamin untuk berita-berita yang di posting melalui media sosial ataupun media massa jujur dan benar adanya.

Pemanfaatan Media Sosial

Humas Polda Bengkulu secara optimal memanfaatkan media sosial sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan cepat, transparan, dan efektif. Di era digital saat ini, media sosial tidak lagi sekadar menjadi alat komunikasi, melainkan telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam membentuk dan memperkuat citra positif institusi kepolisian. Melalui berbagai platform seperti Instagram, Facebook, Twitter (X), hingga YouTube, Humas Polda Bengkulu secara aktif menyebarluaskan informasi terkait kegiatan kepolisian, imbauan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas), layanan publik, serta klarifikasi terhadap berbagai isu yang berkembang di tengah masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Humas Polda Bengkulu menerapkan pendekatan komunikasi yang adaptif, memadukan strategi visual dan naratif yang menarik di media sosial, serta tetap menjaga kemitraan dengan media online untuk memastikan penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan menyeluruh kepada masyarakat.

Kegiatan Sosial Dan Humanis

Pendekatan humanis adalah strategi komunikasi yang menekankan nilai-nilai kemanusiaan seperti empati, kepedulian, dan kehadiran yang positif di tengah masyarakat. Bagi Humas Polda Bengkulu, pendekatan ini bertujuan untuk: Meningkatkan citra positif institusi kepolisian, Menumbuhkan kepercayaan dan kedekatan emosional antara polisi dan masyarakat, Menunjukkan bahwa polisi bukan hanya penegak hukum, tapi juga pelayan dan pelindung masyarakat. Selain itu, respon terhadap komentar maupun pesan langsung juga dilakukan dengan cepat sebagai bentuk interaksi aktif dan keterbukaan Humas kepada publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik Humas maupun Penmas Polda Bengkulu memaksimalkan berbagai saluran komunikasi, baik langsung maupun digital, untuk menyampaikan pesan-pesan positif dan

membangun citra kepolisian yang humanis, profesional, dan dekat dengan masyarakat.

Kemitraan Dengan Media Lokal

Kemitraan antara Humas Polda Bengkulu dan media lokal merupakan bentuk kerja sama profesional antara institusi kepolisian dan pihak pers dalam rangka menyampaikan informasi secara akurat, cepat, dan terpercaya kepada masyarakat. Kemitraan ini juga penting untuk membangun transparansi, memperkuat citra institusi, serta menangkal hoaks dan disinformasi di ruang publik.



(Sumber Subbid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi)

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Humas dan Penmas Polda Bengkulu memiliki strategi komunikasi yang adaptif dan kolaboratif dalam menyampaikan informasi kepada publik. Brigpol Debby Septian menyampaikan bahwa Humas aktif berkolaborasi dengan media sosial lokal yang memiliki banyak pengikut, seperti akun *Bengkulu Info* dan *Bengkulu Kita*. Kolaborasi ini bertujuan untuk mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat luas, terutama generasi muda yang aktif di media sosial.

Sementara itu, menurut Iptu Desty Sukarlina Sari, Penmas juga secara rutin mengadakan kegiatan pembinaan bersama media lokal—baik online maupun cetak—minimal sebulan sekali. Tujuan dari kegiatan ini adalah membangun citra positif institusi kepolisian. Ketika ada isu negatif yang muncul di masyarakat, Penmas segera berkoordinasi dengan media untuk menekankan pemberitaan positif sebagai upaya meredam isu dan menjaga kepercayaan publik. Strategi ini dinilai cukup efektif dalam mengarahkan opini masyarakat ke arah yang lebih seimbang dan objektif.

Selanjutnya, Ipnu Sukanto menjelaskan bahwa salah satu bentuk adaptasi komunikasi digital yang dilakukan Humas dan Penmas adalah melalui pembentukan grup WhatsApp seperti *Coffee Morning Group*. Grup ini berfungsi sebagai ruang komunikasi yang cepat, terbuka, dan fleksibel antara pihak kepolisian dan media. Melalui grup ini, informasi bisa langsung di-update, klarifikasi bisa segera disampaikan, dan hubungan antara aparat kepolisian dengan insan media tetap terjaga dengan baik.

Secara keseluruhan, Humas dan Penmas Polda Bengkulu menunjukkan pola komunikasi yang tidak hanya responsif dan strategis, tetapi juga mampu membangun kedekatan dengan masyarakat dan media melalui pendekatan

humanis, partisipatif, serta memanfaatkan teknologi dan jejaring lokal secara optimal.

Respon Cepat Terhadap isu Negatif

Respon cepat adalah tindakan segera yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu dalam menghadapi informasi atau pemberitaan yang bersifat negatif, hoaks, atau berpotensi merusak citra institusi. Respon ini bertujuan untuk mengklarifikasi, meredam kegaduhan, dan menjaga kepercayaan publik terhadap kepolisian.

Menurut saya, konten-konten yang dibuat tidak hanya sekadar informatif, tetapi juga mengandung nilai edukatif, humanis, dan aktual agar lebih mudah diterima oleh masyarakat. Humas juga cepat tanggap jika terjadi isu negatif yang beredar di media sosial, dan akan segera merespons dengan cara memproduksi konten atau berita positif sebagai penyeimbang. Namun tantangannya, berita negatif tentang institusi sering kali lebih cepat viral dibandingkan dengan berita positif, sehingga tidak sedikit masyarakat yang masih memiliki pandangan kurang objektif terhadap institusi kepolisian.

Selain itu, paradigma di masyarakat sering kali menganggap bahwa kesalahan satu oknum adalah kesalahan institusi secara keseluruhan. Ini menjadi tantangan besar yang harus dihadapi oleh Humas dan Penmas, karena perlu kerja ekstra dalam membangun kembali kepercayaan publik melalui penyampaian informasi yang seimbang, terbuka, dan relevan. Salah satu strategi penting adalah dengan terus mempublikasikan kegiatan positif kepolisian bersama masyarakat agar citra humanis dan peran aktif polisi dalam kehidupan sosial bisa lebih dikenal dan dihargai oleh publik.

Kampanye Edukasi Publik

Kampanye edukasi publik merupakan salah satu bentuk komunikasi strategis yang dijalankan oleh institusi, khususnya oleh Divisi Humas dan Penmas Kepolisian, dalam menyampaikan pesan-pesan yang bersifat informatif, persuasif, dan edukatif kepada masyarakat. Tujuan utama dari kampanye ini adalah untuk meningkatkan kesadaran publik terhadap isu-isu krusial, membentuk opini yang positif, serta mendorong perubahan perilaku sosial ke arah yang lebih konstruktif. Dalam pelaksanaannya, media sosial dipilih sebagai kanal utama karena memiliki keunggulan dalam hal kecepatan penyebaran informasi, jangkauan yang luas, serta potensi interaksi langsung dengan publik. Konten edukatif yang dikemas secara menarik dan mudah dipahami—seperti dalam bentuk video singkat, infografis, meme, maupun narasi visual—terbukti lebih efektif dalam menjangkau dan mempengaruhi khalayak, khususnya generasi muda yang aktif di platform digital.

Namun demikian, tantangan terbesar yang dihadapi Humas dan Penmas Polda Bengkulu adalah membangun dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, terutama di era digital saat ini. Paradigma yang berkembang di masyarakat sering kali menyamakan kesalahan satu oknum sebagai representasi dari seluruh institusi. Selain itu, berita negatif lebih mudah viral dibandingkan informasi positif. Hal ini menjadi pekerjaan besar bagi Humas dan Penmas untuk terus memproduksi dan mempublikasikan konten

yang edukatif, humanis, dan inspiratif secara konsisten agar persepsi publik terhadap institusi kepolisian menjadi lebih positif dan objektif.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Humas dan Penmas Polda Bengkulu telah menunjukkan peran dan strategi komunikasi yang cukup efektif dalam menjaga citra institusi. Mereka telah mampu menggabungkan pendekatan digital melalui media sosial, pendekatan langsung melalui sosialisasi, serta kerja sama yang erat dengan media lokal untuk membangun komunikasi yang bersifat persuasif, transparan, dan partisipatif. Menurut saya, strategi-strategi ini perlu terus dikembangkan agar kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dapat semakin tumbuh dan bertahan di tengah tantangan era informasi yang begitu cepat dan terbuka.

Program Kemasyarakatan

Program kemasyarakatan merupakan salah satu bentuk implementasi dari fungsi sosial lembaga kepolisian dalam membina hubungan yang harmonis antara aparat penegak hukum dan masyarakat. Menurut teori komunikasi organisasi dan pelayanan publik, program kemasyarakatan bertujuan untuk memperkuat kedekatan emosional, membangun partisipasi warga, serta menumbuhkan rasa saling percaya antara institusi dan komunitas lokal.

Dalam konteks Humas dan Penmas Polda Bengkulu, program kemasyarakatan diwujudkan melalui berbagai kegiatan seperti bakti sosial, edukasi hukum, kampanye anti-narkoba, pengabdian di lingkungan sekolah, hingga kolaborasi dengan komunitas dalam bentuk forum diskusi atau kerja bakti bersama. Kegiatan ini bukan hanya sebagai sarana penyampaian pesan institusional, tetapi juga sebagai media untuk memperlihatkan kehadiran Polri dalam aspek kehidupan sosial masyarakat secara nyata dan humanis.

Secara ilmiah, pendekatan ini sejalan dengan konsep *community policing*, yaitu suatu model pemolisian yang menekankan pada keterlibatan aktif masyarakat dalam menciptakan keamanan dan ketertiban sosial. Model ini juga mengedepankan pentingnya komunikasi dua arah yang efektif antara aparat kepolisian dan warga masyarakat. Melalui program-program kemasyarakatan, kepolisian tidak hanya berperan sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam membangun kesadaran kolektif dan partisipasi publik. Strategi ini sekaligus berfungsi sebagai sarana untuk membangun legitimasi institusional, di mana keberadaan dan kinerja kepolisian memperoleh pengakuan dan dukungan positif dari masyarakat karena adanya interaksi yang bersifat edukatif, kolaboratif, dan transparan.

Lebih lanjut, melalui program kemasyarakatan yang berkelanjutan, Humas dan Penmas dapat mengedukasi masyarakat tentang peran serta fungsi kepolisian, menumbuhkan literasi hukum, serta menekan potensi konflik atau kesalahpahaman yang timbul akibat informasi yang keliru. Dalam konteks ini, komunikasi persuasif dan pendekatan humanis menjadi kunci utama keberhasilan pelaksanaan program kemasyarakatan yang efektif.

Menurut saya, strategi ini dirancang dengan pendekatan komunikasi yang matang, di mana setiap kegiatan kemasyarakatan dikemas secara positif dan menyentuh sisi emosional masyarakat. Perencanaan komunikasi dilakukan secara terstruktur, mulai dari identifikasi kebutuhan masyarakat, penentuan

pesan yang akan disampaikan, hingga bagaimana pesan tersebut dapat diterima dengan baik oleh publik. Selain itu, konsistensi branding kepolisian sebagai institusi yang peduli dan responsif terus dijaga agar kepercayaan masyarakat dapat meningkat secara berkelanjutan.

Pelatihan Internal

Pelatihan internal adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kapasitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Dalam konteks institusi kepolisian, pelatihan internal yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu berfungsi sebagai strategi penguatan kelembagaan melalui peningkatan kualitas komunikasi, kemampuan analisis isu publik, serta penguasaan teknologi informasi dan media digital yang berkembang pesat saat ini.

Dalam praktiknya, pelatihan ini mencakup berbagai aspek penting seperti teknik penulisan rilis berita, penggunaan media sosial secara bijak dan efektif, strategi komunikasi krisis, literasi digital, serta pelatihan komunikasi publik yang persuasif dan humanis. Melalui pelatihan tersebut, personel Humas tidak hanya dibekali dengan keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman etis dan strategis dalam menyampaikan pesan kepada publik. Dalam sesi wawancara dengan Brigpol Debby Septian S.h, bamin urpemanalis subbid multimedia bidhumas polda Bengkulu. Beliau menyatakan :

“Biasanya pers hima pada mengikuti pelatihan-pelatihan oleh divisi humas polri lalu ilmu dari pelatihan tersebut disalurkan kembali ke Polres/Ta jajaran.”

Dilanjutngan dengan pernyataan Ipnu Desty Desty Sukarlina Sari, PS yang mana beliau mengatakan Mengikuti pelatihan humas,meningkatkan kapasitas melalui pelatihan dengan mengikuti perkembangan zaman, berikut pernyataan beliau:

“Mengikuti pelatihan Humas adalah salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kapasitas diri, terutama dalam menghadapi tantangan komunikasi di era sekarang yang serba cepat dan digital. Menurut saya, pelatihan seperti ini sangat penting karena bisa membuat anggota Humas lebih peka terhadap perubahan zaman, baik dari segi teknologi, media sosial, maupun cara menyampaikan pesan kepada masyarakat. Dengan pelatihan, Humas jadi lebih siap, lebih terlatih, dan lebih profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai jembatan antara institusi dan masyarakat. Selain itu, pelatihan juga membuat Humas tidak tertinggal dari perkembangan komunikasi modern yang terus berubah.”

Dianjutkan dengan pernyataan Ipnu Sukanto, SH., M.Si yang mana beliau mengatakan mengedepankan program pelatihan/pendidikan sesuai dengan bidangnya, berikut pernyataan beliau:

“Mengedepankan program pelatihan atau pendidikan yang sesuai dengan bidangnya menjadi salah satu bentuk komitmen Humas Polda Bengkulu dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Menurut saya, pelatihan seperti ini sangat penting karena setiap anggota Humas perlu terus mengasah kemampuan sesuai dengan perkembangan zaman, terutama dalam hal komunikasi publik, pengelolaan media, hingga penggunaan teknologi digital. Dengan mengikuti pelatihan yang relevan dan tepat sasaran, anggota Humas

tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu menerapkannya secara langsung dalam tugas sehari-hari. Ini membuktikan bahwa Humas bukan hanya menjadi penghubung antara institusi dan masyarakat, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam membangun citra positif kepolisian.”

Pelatihan internal yang dilakukan oleh Humas Polda Bengkulu merupakan strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalitas para personelnya. Dari pernyataan Brigpol Debby Septian S.H., terlihat bahwa mekanisme pelatihan telah berjalan secara sistematis, di mana Divisi Humas Polri memberikan pelatihan secara berkala, kemudian hasil pelatihan tersebut disalurkan kembali ke satuan kerja di tingkat Polres atau Polresta jajaran. Ini menunjukkan adanya kesinambungan pengetahuan dan pembaruan keterampilan yang menjangkau hingga ke tingkat operasional.

Sementara itu, menurut Ipnu Desty Desty Sukarlina Sari, pelatihan humas juga sangat diperlukan untuk menjawab tantangan komunikasi modern yang dinamis, cepat, dan digital. Pelatihan semacam ini tidak hanya meningkatkan kapasitas individu anggota Humas, tetapi juga melatih mereka agar lebih adaptif terhadap perkembangan media sosial, teknologi komunikasi, serta strategi penyampaian pesan yang lebih efektif dan efisien di tengah masyarakat yang semakin kritis.

Strategi Humas Polda Bengkulu Dalam Membangun Citra Positif

Teori *Agenda Setting* pertama kali diperkenalkan oleh Maxwell McCombs dan Donald Shaw pada tahun 1972 melalui studi klasik mereka terhadap pemilihan presiden di Amerika Serikat. Dalam penelitian tersebut, McCombs dan Shaw menemukan bahwa media massa memiliki peran penting dalam membentuk persepsi publik terhadap isu-isu yang dianggap penting. Teori ini berargumen bahwa media tidak secara langsung memberitahu masyarakat *apa yang harus dipikirkan*, melainkan memengaruhi *apa yang harus dipikirkan tentang apa*. Dengan kata lain, media berperan dalam menetapkan agenda publik dengan menyoroti isu-isu tertentu secara intensif sehingga menarik perhatian khalayak. Implikasi dari teori ini menunjukkan bahwa media memiliki kekuatan signifikan dalam mengarahkan opini publik melalui pemilihan dan penekanan isu-isu tertentu yang kemudian mendominasi ruang diskursus masyarakat. Dengan memanfaatkan teori *Agenda Setting*, Humas Polda Bengkulu mampu mengelola citra publik secara strategis melalui pemberitaan, interaksi masyarakat, hingga pengaruh pada kebijakan internal institusi. Teori ini sangat relevan dalam memahami bagaimana isu-isu kehumasan diposisikan, dipersepsi, dan diwujudkan dalam bentuk aksi konkret.

Kesimpulan

Strategi Humas Polda Bengkulu dalam membangun citra positif di masyarakat merupakan upaya terstruktur dan berkelanjutan untuk menjembatani komunikasi antara institusi kepolisian dan publik. Melalui pendekatan komunikasi dua arah, penggunaan media sosial secara aktif, transparansi informasi, serta kerja sama dengan media massa, Humas Polda Bengkulu berupaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Polda Bengkulu memanfaatkan strategi komunikasi seperti penyebaran press release, pembuatan konten positif, serta interaksi langsung dengan masyarakat untuk mengedukasi dan menginformasikan peran serta kegiatan kepolisian. Selain itu, Humas juga menerapkan prinsip keterbukaan informasi, namun tetap memperhatikan batasan-batasan kerahasiaan institusi. Teori agenda setting sangat membantu dalam penyebaran citra positif dikalangan masyarakat dengan menggunakan media kebijakan, media publik, agenda media memudahkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan memudahkan dalam mengimplementasikan strategi yang sudah dirancang. Dengan pendekatan yang berbasis pada teori Agenda Setting, Humas Polda Bengkulu mampu mengarahkan persepsi publik terhadap hal-hal yang positif, serta mengatasi krisis citra akibat isu-isu negatif yang berkembang. Hasilnya, strategi ini berperan penting dalam membangun kepercayaan publik, memperkuat legitimasi institusi, dan mewujudkan citra positif Kepolisian di Provinsi Bengkulu.

BIBLIOGRAFI

- Anon. n.d. "17107030116_BAB-I_IV-Atau-V_DAFTAR-PUSTAKA (1).pdf."
- Evanne, Lovia. 2023. "Strategi Humas Dalam Upaya Menjaga Citra Pelindung Dan Pengayom Masyarakat Public Relations Strategy in an Effort to Maintain the Image of a Protector and Protector of the Community." *Jurnal Komunikasi Korporasi Dan Media* IV(1):52–63.
- Kirana, Nareshwara. 2020. "Strategi Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Menjaga Citra Positif Kepolisian." *Ejournal Unesa* 3(2):1–15.
- Puspa, Ratih, and S. Sos. "Pengertian-pengertian dasar hubungan masyarakat." Modul Hubungan Masyarakat (2014): 2-7.
- Tolan, Christina Aleida, Elfie Mingkid, and Edmon Royan Kalesaran. "Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)." *Acta Diurna Komunikasi* 6.1 (2017).
- Bahai, Ubaidir Rahman. Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo. Diss. IAIN Ponorogo, 2022.
- Bahai, Ubaidir Rahman. Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo. Diss. IAIN Ponorogo, 2022.
- Ali, Usman, Subhan Ab, and Viana Safrida Harahap. "Komunikasi Persuasif Penyuluh Agama Islam Dalam Membina Paham Radikalismekomunikasi Persuasif Penyuluh Agama Islam Dalam Membina Paham Radikalisme." *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 5.01 (2023): 14-19.
- efkins, Frank. "Yadin." (2004).
- Purnomo, Yasmin Balqis Awwaliyah, and Teguh Priyo Sadono. "Strategi Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Meningkatkan Citra Lembaga Kepolisian." *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi* (e-ISSN: 2807-6818) 2.04 (2022): 7-13.
- Widayanto, Nofa Hari, and Ali Mursid. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara)." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10.2 (2022): 244-257.

- Sembel, Tesyalom, Ronny Gosal, and Sofia Pangemanan. "Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa (Studi di Desa Sinsingon Barat Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)." *Jurnal Eksekutif* 1.1 (2017).
- Wanimbo, Emiron, Selvie Tumengkol, and Juliana Tumiwa. "Partisipasi Masyarakat Dalam Memutuskan Mata Rantai Pandemi Covid-19 di Kelurahan Tingkuluh Kecamatan Wanea Kota Manado." *Jurnal ilmiah society* 1.1 (2021).
- Sudiono, Eri. "Analisis kesalahan dalam menyelesaikan soal matematika materi persamaan garis lurus berdasarkan analisis newman." *UNION: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika* 5.3 (2017): 295-302.
- Evanne, Lovia. "Strategi Humas Dalam Upaya Menjaga Citra Pelindung Dan Pengayom Masyarakat." *Jurnal Komunikasi Korporasi & Media (JASIMA)* 4.1 (2023): 52-63.
- Diniaty, Amirah. "Mengembangkan Komunikasi Efektif dalam Pembelajaran Klasikal oleh Pendidik." *Jurnal Al-Taujih: Bingkai Bimbingan dan Konseling Islami* 2.2 (2016): 101-110.
- Syafrina, Miranty. Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Kewaspadaan Bencana Wabah Virus Corona (Covid-19) Pada Masyarakat Padang Karambia, Kecamatan Sungai Limau, Kabupaten Padang Pariaman. Diss. Univesitas Putra Indonesia YPTK, 2021.
- Sari, Delia Ayu Puspita, Mohammad Insan Romadhan, and Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kot. Durkheim, E. (1984:11).

Copyright holder:

Prayoga Hadi Pranata (2025)

First publication right:

Catha : Journal of Creative and Innovative Research