

**Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra  
Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat  
(Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)**

Oleh :

**Christina Aleida Tolan**

**Elfie Mingkid**

**Edmon Royan Kalesaran**

Email : [christinaatolan@gmail.com](mailto:christinaatolan@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi dalam membangun citra Polisi Reepublik Indonesia Pada masyarakat di Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado. Medtode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif , yakni prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Sampel dari penelitian ini berjumlah 98 orang yang diambil secara acak dari 6 Lingkungan yang ada di Kelurahan Kleak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cara berkomunikasi yang baik dapat memberikan penilaian baik dari masyarakat, informasi terhadap kinerja POLRI dapat disebarluaskan melalui media-media komunikasi yang ada, masyarakat menjadi tahu informasi yang ada dan terpercaya melalui media-media ini. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal yang ditujukan oleh orang-orang di institusi POLRI sangat berpengaruh terhadap penilaian positif itu. Pada intinya, institusi dan orang-orang didalamnya dinilai dari bagaimana mereka mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat, menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal apapun. Konsep citra membantu institusi POLRI dalam mengoreksi institusi secara keseluruhan, mengoreksi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang sudah POLRI terapkan, agar mampu memperbaiki diri dan terus menerus meningkatkan cita positif dari masyarakat.

Kata Kunci : ***Peran Komunikasi, Membangun Citra, Polisi***

**Communication Role In Building Image  
Indonesian National Police (INP) In the Community  
(Studies in Urban Village Community Kleak, District Malalayang, Manado)**

by:

**Christina Aleida Tolan**

**Elfie Mingkid**

**Edmon Royan Kalesaran**

Email: [christinaatolan@gmail.com](mailto:christinaatolan@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the role of communication in building the image of Indonesia Police Reepublik In Kleak village communities, District Malalayang, Manado. Medtode research is descriptive method, namely troubleshooting procedures investigated by depicting or describing the state of the subject or object of study (a person, institution, community, etc.) at the present time, based on the facts that appear as they are. Samples from this study amounted to 98 people were taken randomly from 6 Environment in the Village Kleak. The results showed that a good way to communicate can give a good assessment of the public, information on the performance of the National Police can be disseminated through communication media is that the people become aware of the existing and trusted information through this medium. Both verbal and nonverbal communication addressed by people in POLRI very influential to the positive assessment. In essence, the institutions and the people in it judged by how they were able to communicate well to the community, show good behavior and providing excellent service to the public in any case. Concept image institusi Police assist in correcting the institution as a whole, correcting the implementation of the tasks and responsibilities of the National Police already applied, in order to be able to repair themselves and continuously improve the positive ideals of society.*

**Keywords:** *Role of Communications, Image Building, Police*

**LATAR BELAKANG MASALAH**

Polisi dalam penegakan hukum berada pada garda terdepan sebelum jaksa dan hakim. Dalam melakukan tugas dan wewenangnya, pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia. Polisi harus bersikap netral dalam kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan politik. Lembaga kepolisian tumbuh dan berkembang dari rakyat, untuk rakyat, memang harus berinisiatif dan bertindak sebagai abdi sekaligus pelindung dan pengayom rakyat. Harus jauh dari tindak dan sikap sebagai penguasa. Sesuai dengan paham kepolisian disemua negara yang disebut new modern police philosophy, 'Vigilant Quiescant' kami berjaga sepanjang waktu agar masyarakat tentram. Komunikasi seseorang atau sebuah organisasi mencerminkan karakter dirinya, sehingga akan membentuk citra pada dirinya. Jika berkomunikasi baik, citranya akan baik dan jika berkomunikasinya kurang baik maka citranya akan jelek pula. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Citra organisasi atau perusahaan terbentuk melalui pancaindera seseorang yang diorganisasikan dengan stimulus pengetahuan serta pengalaman

masa lalu kemudian diinterpretasikan melalui caranya memandang atau memberikan penilaian melalui sikap terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. Sebagai lembaga penegak hukum, kepolisian seharusnya menampilkan citra yang baik dihadapan masyarakat agar sesuai dengan tugas dan fungsi sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang. Dalam perkembangannya, Polisi yang memegang kuasa penuh atas hal tersebut bukan saja menjadi sosok bak pelindung namun juga kerap sebagai momok yang menakutkan bagi orang-orang yang tak bersalah atau melanggar hukum. Seiring berkembangnya dan beranekaragamnya akan dinamika kehidupan, baik di sisi sosial, ekonomi dan politik, Polisi menjadi momok yang menakutkan. Bukan dikarenakan mereka memiliki senjata yang kapan saja siap disodorkan ke semua pihak jika melanggar hukum, tapi juga karena moral dan etika dasar polisi sudah luntur di institusi besar ini. Ketika sosok polisi tampil dengan wajah yang seram, atribut yang angket dan berwibawa, dinilainya polisi sebagai penindas masyarakat, alat pemukul, penegak hukum kaku, dan sosok yang memiliki perilaku keras, sehingga polisi disimbolkan sebagai sosok yang menyeramkan. Selain itu pula dengan banyaknya kasus yang terjadi yang melibatkan oknum polisi yang membuat masyarakat memiliki pandangan buruk terhadap mereka seperti beberapa kejadian yang terjadi di Kelurahan Kleak, banyak kasus yang terjadi. Diantaranya, seorang Polisi ikut pesta miras yang dilakukan warga, padahal seharusnya menjadi oknum yang turut serta dalam memberantas minuman keras demi menjaga keamanan di lingkungan tersebut, penyalahgunaan senjata di lingkungan masyarakat, ada oknum Polisi yang menelantarkan keluarga (melakukan perselingkuhan), melakukan perjudian bersama beberapa masyarakat, adapula oknum Polisi yang melakukan pemukulan terhadap salah satu masyarakat di lingkungan I, beberapa kali terlihat satu hingga tiga orang Polisi lewat menggunakan seragam dan motor patroli dengan kecepatan tinggi, melakukan pengurusan berkas begitu berbelit-belit dan dilancarkan begitu diberi uang.

Reaksi masyarakat ketika melihat polisi pun berbeda-beda, ada yang menjadi takut, adapula ketika melihat polisi merasa terintimidasi, merasa segan, hingga ada yang mulai kehilangan kepercayaannya terhadap lembaga penegak hukum tersebut. Bahkan timbul pemeo dalam masyarakat, ketika anak kecil menangis atau berbuat nakal, usaha orang tua untuk meredakannya dengan menakut-nakuti menunjuk "ada polisi datang" atau kata-kata yang sejenis. Oleh karena hal-hal tersebut maka penulis ingin mengangkat masalah ini dengan judul penelitian "Peranan Komunikasi dalam membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)"

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana peranan komunikasi dalam membangun citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) pada masyarakat?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi dalam membangun citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) pada masyarakat.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu secara teoritis dan praktis :

1. Secara Teoritis : diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya pengembangan Konsep Citra.
2. Secara Praktis : diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam perkembangan dan kemajuan dalam institusi Kepolisian Republik Indonesia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Komunikasi :**

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin "*communicatio*" yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran (Suprpto 2009 : 5). Menurut Wikipedia, komunikasi adalah proses saling bertukar pikiran, opini atau informasi secara lisan, tulisan, ataupun isyarat (Harapan dan Ahmad 2014 : 1). Para ahli mendefinisikan komunikasi menurut sudut pandang mereka masing-masing. Sarah Trenholm dan Artur Jensen mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Everett M Rogers dan Lawrence Kincaid menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam (Wiryanto 2004 : 5-6).

### **Media Komunikasi**

Media komunikasi yang biasa digunakan adalah media massa yang terdiri dari media cetak, media online dan elektronik. Menurut Gerbner (Elvinaro, et al 2007 : 3) komunikasi media massa adalah produksi dan distribusi yang berlandaskan teknologi dan lembaga dari arus pesan yang kontinyu serta paling luas dimiliki orang dalam masyarakat industri.

- a. Media cetak : brosur, spanduk, surat kabar
- b. Media elektronik : radio, televisi
- c. Media online : komputer, internet

### **Proses Penyampaian Pesan**

Dengan mengikuti formula Lasswell (Elvinaro, et al 2007 : 29) dapat dipahami bahwa dalam proses komunikasi massa terdapat lima unsur yang disebut komponen atau unsur dalam proses komunikasi, yaitu:

- a. Who (siapa) komunikator, orang yang menyampaikan pesan dalam proses komunikasi massa, bisa perorangan atau mewakili suatu lembaga, organisasi maupun instansi.
- b. Says What (apa yang dikatakan) : pernyataan umum, dapat berupa suatu ide, informasi, opini, pesan dan sikap, yang sangat erat kaitannya dengan masalah analisis pesan.
- c. In which channel (melalui saluran apa) : media komunikasi atau saluran yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan komunikasi. Dalam hal ini dapat digunakan direct communication atau indirect communication.
- d. To whom (kepada siapa) : komunikan atau audience yang menjadi sasaran komunikasi. Kepada siapa pernyataan tersebut di-tujukan, berkaitan dengan masalah penerima pesan.

- e. With what effect (dengan efek apa) : hasil yang dicapai dari usaha penyampaian pernyataan umum itu pada sasaran yang dituju.

### **Konsep Citra**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia halaman 193 : citra adalah rupa, gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk. Atau dapat dikatakan citra merupakan sesuatu yang ditonjolkan secara nyata yang timbul berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang ada. Menurut Huddleston, citra adalah serangkaian kepercayaan yang dihubungkan dengan sebuah gambaran yang dimiliki atau diperoleh dari pengalaman. Menurut Bill Canton, citra adalah kesan, perasaan dan gambaran diri publik terhadap perusahaan atau instansi. Menurut Philip Kotler citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Menurut Frank Jefkins, citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya (Syarifuddin, et al 2016 : 156).

Citra berkaitan dengan gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. Kotler menjelaskan bahwa citra adalah respons konsumen yang didefinisikan sebagai kepercayaan. Sementara itu, menurut Nguyen dan Le Blanc citra adalah keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat. Citra merupakan suatu aset penting dari sebuah organisasi atau instansi yang selayaknya terus-menerus dibangun dan dipelihara. Citra tidak dapat direkayasa, melainkan dibentuk oleh masyarakat (Syarifuddin, et al 2016 : 155). Citra terbentuk dari beragam sebab, antara lain :

1. Identitas Fisik

Secara fisik, sebuah organisasi, instansi atau individu dapat dilihat dari pengenalan visual, audio dan media komunikasi yang digunakan pengenalan visual misalnya nama yang melekat, logo, gedung dan lobi sebuah kantor. Pengenalan audio misalnya sebuah instansi memiliki jingle atau lagu yang mencerminkan organisasi atau instansi. Pengenalan media berhubungan dengan media yang digunakan untuk memperkenalkan citra diri, misalnya berupa company profile, laporan, berita dan lain-lain. Beragam pengenalan tersebut biasanya mencerminkan identitas, visi, misi dan sifat si pemilik.

2. Identitas Nonfisik

Identitas nonfisik berhubungan dengan identitas organisasi atau instansi yang tidak dapat dilihat dengan mata telanjang. Misalnya sejarah, budaya didalamnya, sistem punish dan reward, susunan manajemen, kepercayaan dan nilai kemanusiaan yang ditanamkan dan lain sebagainya (Syarifuddin, et al 2016 : 155).

### **Polisi Republik Indonesia (POLRI)**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia halaman 620 : polisi adalah aparat pemerintah yang bertugas menjaga keamanan di masyarakat. Mencermati perkembangan kedudukan tugas dan fungsi kepolisian dari zaman penjajahan hingga zaman orde baru terirat adanya pergeseran visi, misi dan tujuan kepolisian. Pergeseran tersebut utamanya disebabkan oleh kedudukan dan peran kepolisian dalam sistem politik negara yang memberikan beban sebagai alat kekuasaan, yang jelas bertentangan dengan visi, misi dan tujuan kepolisian secara universal. Tujuan menangkal bahaya, memberikan pelayanan dan pengayoman untuk mencapai ketertiba dan ketentraman serta memberikan jaminan terhadap tegaknya kebenaran

dan keadilan menjadi terabaikan. Pada akhirnya Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi tidak profesional dan jauh dari masyarakat. Karena itu sesuai dengan tuntutan masyarakat kedudukan Polri lepas dari struktur TNI dan langsung dibawah Presiden. Sejalan dengan tekad bangsa Indonesia untuk melaksanakan reformasi, maka berdasarkan instruksi Presiden No.3 Tahun 1999 tentang langkah-langkah kebijakan dalam rangka reformasi Polri dengan memisahkan organisasi Polri dan ABRI sejak tanggal 1 April 1999 dan menempatkan sistem operasional Polri pada Departemen Hankam. Pelaksanaan Reformasi Polri tersebut merupakan momentum yang wajib ditindaklanjuti oleh Polri untuk merumuskan kembali kedudukan, tugas dan peran Polri yang sesuai aspirasi masyarakat yang mengarah pada kehidupan negara yang lebih demokratis dalam tatanan masyarakat madani.

Menurut Viswandro et al 2015 : 7-17, lembaga kepolisian di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polisi Indonesia sebagai alat penegak hukum terutama bertugas memelihara keamanan dalam negeri, dalam menjalankan tugasnya menjunjung tinggi hak asasi manusia. Lambang Kepolisian Negara Republik Indonesia bernama Rastra Sewakottama yang berarti Polri adalah abdi utama rakyat. Sebutan itu adalah Brata pertama dari Tri Brata yang diikrarkan sebagai pedoman hidup Polri sejak 1 Juli 1954. Polri yang tumbuh dan berkembang dari rakyat, untuk rakyat, memang harus berinisiatif dan bertindak sebagai abdi sekaligus pelindung dan pengayom rakyat. Harus jauh dari tindak dan sikap sebagai penguasa. Polri memiliki Visi yaitu mampu menjadi pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, yang selalu dekat dan bersama-sama masyarakat, serta sebagai penegak hukum yang profesional dan proposional, yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, pemeliharaan keamanan dan ketertiban serta mewujudkan keamanan dalam negeri dalam suatu kehidupan nasional yang demokratis dan masyarakat yang sejahtera.

### **Masyarakat**

Masyarakat adalah kelompok-kelompok orang yang menempati sebuah wilayah (teritorial) tertentu, yang hidup secara relatif lama, saling berkomunikasi, memiliki simbol-simbol dan aturan tertentu serta sistem hukum yang mengontrol tindakan anggota masyarakat, memiliki sistem stratifikasi, sadar sebagai bagian dari anggota masyarakat tersebut serta relatif dapat menghidupi dirinya sendiri (Burhan 2006 : 163)

Menurut Stephen K. Anderson, masyarakat merupakan satu spesies mahluk hidup bersifat sosial apabila para anggotanya hidup bersama, berinteraksi dan tergantung satu sama lain untuk mempertahankan hidupnya (Maria 2012 : 15). Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama. Ada beberapa pengertian masyarakat bila dilihat dari asal usul katanya yaitu:

- Masyarakat (sebagai terjemahan istilah society, dalam Kamus Bahasa Inggris) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem, dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut.
- Masyarakat berakar dari kata dalam bahasa Arab, musyarak. Dapat diartikan sebagai suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas.



- Masyarakat adalah sebuah komunitas yang independen. Istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam suatu komunitas teratur.

Menurut Peter L. Berger, masyarakat adalah suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Pengertian keseluruhan kompleks dalam definisi tersebut berarti bahwa keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan. Misalnya dalam tubuh manusia terdapat bagian-bagian yang membentuk suatu sistem organik biologis, seperti jantung, hati, otak, dan paru-paru. Kesatuan dari bagian-bagian tersebut membentuk sistem yang namanya manusia. Demikian pula dengan masyarakat, di dalamnya terdiri atas bagian-bagian yang membentuk hubungan sosial. Misalnya hubungan orang tua dan anak, hubungan guru dan murid, hubungan atasan dan bawahan, yang keseluruhannya hubungan itu disebut masyarakat (Janu 2007 : 18).

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam Hadari, Nanawi 1998 : 131 penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Metode deskriptif ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat 2007). Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat serta fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Rakhmat 2004 : 24 – 25). Penelitian deskriptif ditujukan untuk :

1. Mengumpulkan informasi actual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rahmat 2000 : 25)

### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel merupakan fenomena dan peristiwa yang dapat diukur dalam proses riset (Kriyantono 2006 : 220). Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu Citra POLRI. Sehingga dapat didefinisikan bagaimana pandangan masyarakat kelurahan Kleak terhadap Polisi Republik Indonesia (POLRI). Dengan demikian indikatornya :

- Isi Pesan
- Bentuk Komunikasi
- Media Komunikasi (Cetak, Elektronik, Online)
- Intensitas Penyampaian
- Kepercayaan
- Pengetahuan

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Dalam bidang komunikasi, populasi tersebut sangat tergantung kepada bentuk komunikasi dan teori komunikasi yang digunakan. Misalnya, apabila bentuk komunikasi yang digunakan memakai teori komunikasi massa, maka yang bisa jadi sasaran atau khalayak media massa, contohnya khalayak televisi atau pemirsa (Ardial 2014 : 336). Dalam penelitian ini, populasinya adalah masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado.

Sampel adalah dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Umumnya populasi tersebut jumlah besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Ardial 2014: 336). Teknik pengambilan sampel menggunakan cara acak karena cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu, sampel diambil tingkat signifikan sebesar 10% dari jumlah masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kleak yang terdiri dari 6 Lingkungan. Perhitungan menggunakan rumus solvin (Riduwan dan Sunarto 2005 : 65) yaitu :

$$n = \frac{N}{Ne^2+1}$$

Ket : n = ukuran sampel      e = tingkat signifikan sebesar 10%  
 N = ukuran populasi

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Penduduk Per-Lingkungan**

Lingkungan	Jumlah Penduduk
I	949
II	789
III	701
IV	732
V	798
VI	770
TOTAL	4739

Sumber : Kantor Kelurahan Kleak, Tahun 2017

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{4739}{4739(0,01)+1} \\
 &= \frac{4739}{47,39+1} \\
 &= \frac{4739}{48,39} \\
 &= 98
 \end{aligned}$$

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu dengan cara mengumpulkan data primer dan data sekunder.

#### Data Primer

Data yang dikumpulkan dan dikelola dengan menggunakan berupa data kuisisioner atau angket yang dilakukan di lapangan serta observasi dan wawancara terhadap responden.

#### Data Sekunder

Data yang dikumpulkan atau data pada kantor Kelurahan Kleak.



### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif, yakni data yang terkumpul diklarifikasi dan dikelola dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentasi kemudian digambarkan dan dideskripsikan dalam bentuk kalimat, sedangkan hasil wawancara jika diperlukan akan digunakan untuk lebih menjelaskan dan menegaskan lagi hasil penelitian yang diperoleh dengan kuisioner.

Rumus dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentase ialah sebagai

$$\text{berikut : } P = \frac{F}{N} \times 100$$

Ket : P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pihak Kepolisian kurang sering menyampaikan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada masyarakat, hal tersebut terjadi hanya disaat-saat tertentu dilakukan misalnya hanya pada saat sosialisasi tapi tidak semua masyarakat dapat berpartisipasi. Masyarakat banyak mengetahui informasi mengenai informasi mengenai kepolisian melalui media cetak (surat kabar, spanduk, brosur). Masyarakat banyak mengetahui informasi mengenai kepolisian melalui media elektronik (radio dan televisi), radio atau televisi mudah ditemui dirumah warga, selain itu tampilan yang diberikan lebih menarik minat masyarakat untuk mencari tahu informasi yang ada. Dengan perkembangan teknologi yang ada, internet dapat diakses dimanapun dan kapanpun, banyak info yang disediakan. Jadi tidak heran jika masyarakat banyak memperoleh informasi mengenai Kepolisian dari internet. Iklan-iklan mengenai patuh hukum yang dibuat Polri menimbulkan keinginan masyarakat untuk menjadi patuh terhadap peraturan yang berlaku, iklan yang ada memberikan informasi bagi masyarakat tentang peraturan dan mengetahui dampak-dampak jika melanggar. Tidak semua Polisi menjadi tersangka atau terlibat kasus kejahatan, hanya sebagian saja oknum yang lalai dalam hal ini dan yang melanggar sudah ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku agar memberi efek jera bagi yang lain agar tidak melanggar.

Polisi sudah banyak menangani dan menyelesaikan masalah yang ada, masalah khususnya di Kelurahan seperti keributan akibat pesta minuman keras mulai menurun menjadi bukti bahwa sejauh ini Polisi sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Tidak semua Polisi merupakan pribadi ramah, masih ada yang bersifat arogan dengan menunjukkan sisi kerasnya.

Polisi masih jarang melakukan patroli khususnya di Kelurahan, patroli dilakukan hanya pada saat terjadi keributan atau hanya pada hari tertentu. Polisi masih jarang memberikan sosialisasi bagi masyarakat, jika ada sosialisasi tidak semua masyarakat sempat berpartisipasi karena masih banyak yang tidak tahu waktu penyelenggaraannya. Tidak semua Polisi memberikan arahan dengan sopan kepada masyarakat yang melakukan pelanggaran di jalan raya, masih ada yang sering berkata kasar apalagi dalam keadaan lelah.

Pelayanan yang diterima masyarakat saat melakukan pengurusan di kantor Polisi masih belum sempurna dan terkadang menyulitkan karena masih ada beberapa oknum yang membuang-buang waktu atau berbelit-belit dan terkadang malah mengeluarkan uang tambahan yang tidak sesuai dengan prosedur. Kepolisian merupakan alat penegak hukum yang bertugas untuk melindungi masyarakat dan

memberikan rasa aman kepada masyarakat, karena itu masyarakat mempercayakan urusan keamanan dan penanganan kasus kejahatan kepada pihak Kepolisian.

Penelitian ini menggunakan acuan Konsep Citra dari Frank Jeffkins yaitu pada point citra yang berlaku, citra majemuk, dan citra perusahaan, dimana apabila dikaitkan dengan penelitian ini, citra yang berlaku bagi institusi POLRI dapat dilihat dari banyak atau sedikitnya informasi yang diperoleh masyarakat tentang institusi ini, respon yang diberikan masyarakat ketika bertemu Polisi, yang merasa segan karena seragam, karena wibawa ataupun karena perilaku yang ditujukan oknum Polisi kepada masyarakat inilah yang membuat masyarakat menilai dan mengingat institusi ini dalam benak mereka. Cara berkomunikasi yang ditunjukkan oleh beberapa oknum Polisi memengaruhi penilaian dari masyarakat bahwa institusi ini memiliki orang-orang yang tegas, berwibawa dan sopan dalam bertutur kata. Ketika pihak kepolisian mampu menyelesaikan kasus yang ada serta dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat, maka dalam benak masyarakat bahwa POLRI mampu bekerja dengan baik, berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi POLRI itu sendiri.

Selanjutnya citra majemuk bagi institusi ini, ketika ada beberapa oknum Polisi yang melakukan pelanggaran hukum, masyarakat tidak serempak memberikan penilaian buruk kepada institusi ini, bagi masyarakat, tidak semua Polisi melakukan kejahatan, tidak semua Polisi kasar dalam berkomunikasi. Masyarakat akan memberikan penilaian yang baik berdasarkan bukti perilaku yang mereka lihat dari oknum-oknum Polisi yang berperilaku baik dan humanis. Sebagian masyarakat akan memberikan penilaian buruk jika menemukan ada oknum Polisi yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik serta masyarakat. Jadi dalam citra majemuk ini, ada berbagai macam penilaian yang diberikan masyarakat bagi institusi ini.

Selanjutnya citra perusahaan, yang merupakan penilaian masyarakat terhadap instansi secara keseluruhan, bukan melihat dari satu sisi, misalnya hanya terhadap pelayanan atau karena perilaku beberapa orang didalamnya. Masyarakat melihat bagaimana sebuah instansi ini menjadi instansi keamanan yang melindungi, mengayomi dan memberikan rasa aman kepada masyarakat dilingkungan mereka. Menjadikan instansi ini merupakan instansi yang dapat dipercaya dalam melindungi masyarakat. Cara berkomunikasi yang baik dapat memberikan penilaian baik dari masyarakat, informasi terhadap kinerja POLRI dapat disebarluaskan melalui media-media komunikasi yang ada, masyarakat menjadi tahu informasi yang ada dan terpercaya melalui media-media ini. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal yang ditujukan oleh orang-orang di institusi POLRI sangat berpengaruh terhadap penilaian positif itu.

Pada intinya, institusi dan orang-orang didalamnya dinilai dari bagaimana mereka mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat, menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal apapun. Konsep citra membantu institusi POLRI dalam mengoreksi institusi secara keseluruhan, mengoreksi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang sudah POLRI terapkan, agar mampu memperbaiki diri dan terus menerus meningkatkan cita positif dari masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat, khususnya pada masyarakat kelurahan Kleak mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Polri masih kurang sering memberikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan kepada masyarakat secara langsung.
2. Polri memberikan informasi kepada masyarakat melalui media komunikasi yang ada yaitu media cetak (surat kabar, brosur, spanduk), media elektronik (radio dan televisi) dan media online (internet).
3. Upaya yang dilakukan Polri untuk membuat masyarakat patuh terhadap peraturan yang berlaku memberikan respon yang baik, terbukti dengan berkurangnya pelanggaran dan masyarakat jadi mengerti akibatnya melalui iklan tersebut.
4. Tidak semua Polisi merupakan pembuat onar atau sering menjadi tersangka kasus kejahatan, hanya beberapa orang saja yang lalai.
5. Sejauh ini Polisi sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, terbukti dengan menurunnya kasus kejahatan dalam lingkungan masyarakat khususnya kelurahan Kleak.
6. Beberapa oknum Polisi masih arogan dan kasar dalam berkomunikasi, namun ada banyak Polisi yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
7. Upaya mewujudkan keamanan khususnya dilingkungan kelurahan Kleak diwujudkan dengan diadakannya patroli yang meskipun tidak giat dilaksanakan tetapi sudah mampu meminimalisir kejahatan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.
8. Polri memberikan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan peraturan atau program baru, agar masyarakat bisa melakukan percakapan interaktif dengan Polisi, meskipun masih jarang dilakukan.
9. Pelayanan dikantor Polisi sudah cukup baik, meskipun masih ditemui halangan-halangan kecil misalnya terkadang membuang waktu atau berbelit-belit, terkadang harus mengeluarkan biaya tambahan.
10. Masyarakat percaya sepenuhnya kepada Polisi dalam hal keamanan dan penanganan kasus kriminalitas.

## **Saran**

Dari hasil kesimpulan penelitian diatas mendapatkan saran yang perlu menjadi masukan dalam penelitian ini adalah :

1. Perlunya sering melakukan penyampaian mengenai peraturan perundang-undangan kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat yang paham.
2. Sosialisasi hukum harus lebih rutin dilaksanakan agar masyarakat lebih paham terhadap peraturan.
3. Peningkatan pelayanan lebih baik lagi dalam hal waktu dan mengurangi terjadinya permintaan biaya tambahan yang tidak ada dalam prosedur.
4. Lebih berupaya lagi dalam meningkatkan keamanan dilingkungan masyarakat, lebih sering diadakan patroli agar tindak kriminalitas benar-benar teratasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan H.M. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenadamedia.
- 2006. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta : Prenadamedia.
- Elvinaro et al. 2007. *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar, Edisi Revisi*). Bandung : Refika Offset.
- Gassing, Syarifuddin et al. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta : C.V.Andi Offset.
- Hadari, Nanawi. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jakarta : Gadjah Mada University Press.
- Harapan, Edi M.Pd., Ahmad, Syarwani M.M. 2014. *Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2014. Jakarta : Tim Prima Pena.
- Indonesia. Kepolisian. 2005. *Buku Pedoman Pelaksanaan Tugas Bintara POLRI di Lapangan*. Markas Besar : Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis, Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Murdiyatomoko, Janu. 2007. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung : Grafindo Media Pratama.
- Pratiknjo, Maria. 2012. *Masyarakat Multikultural : Bentuk dan Pola Interaksi dalam Dinamika Kehidupan Sosial*. Manado : Yayasan Serat Manado.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi : Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung : Rosdakarya.
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy M.S. 2009. *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Jakarta : Buku Kita.
- Viswando et al. 2016. *Mengenal Profesi Penegak Hukum*. Yogyakarta : Pustaka Yustisia.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Grasindo.