

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Peneliti Terdahulu

Penelitian sebelumnya digunakan untuk membantu mengidentifikasi area yang belum diteliti, agar memungkinkan peneliti untuk fokus pada topik yang relevan dan bermanfaat. Selain itu untuk menghindari plagiasi peneliti melakukan peninjauan penelitian sebelumnya untuk menghindari pengulangan studi yang sama serta fokus pada aspek yang belum tersentuh. Secara keseluruhan penelitian terdahulu merupakan peran penting dalam membantu peneliti memahami konteks penelitiannya, membangun dasar teori yang kuat, dan mengembangkan metodologi yang tepat. Hal ini dapat dipastikan bahwa penelitian yang dilakukan relevan, signifikan, dan berkontribusi pada pengetahuan yang ada serta praktik pada bidang terkait.

1. Hasil Penelitian Dewi Yuliandari (2019)

Penelitian dilakukan oleh Dewi Nurhayati Yuliandari dalam jurnal yang berjudul Peranan Humas Polri (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peranan Humas yang dijalankan Polri dalam Membangun *Institutional Image* Polri di Subbag Humas Kepolisian Resort Kota Surakarta) membahas tentang bagaimana peranan Humas yang dijalankan dan ditetapkan Polri dalam membangun *institutional image* Polri di Kepolisian Resosrt Kota Surakarta. Humas Polresta Surakarta berfungsi sebagai fasilitator komunikasi dengan cara membantu masyarakat dalam berkomunikasi dengan instansi, serta mengkomunikasikan keinginan dan harapan masyarakat kepada Kepolisian dan sebaliknya, berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan. Smile Police, sistem informasi manajemen pelayanan elektronik kepolisian, digunakan oleh Humas Polresta Surakarta untuk mewujudkan hal tersebut. Fungsi utama humas adalah sebagai teknisi komunikasi.

2. Hasil Penelitian Novia Widiastuti (2017)

Penelitian dari Novia Widiastuti yang berjudul Implementasi “Promoter” Sebagai Strategi Pembangunan Reputasi Polri di Level Kepolisian Daerah berisi tentang bagaimana menerapkan “Promotor” sebagai taktik untuk meningkatkan posisi Polri di mata Polda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh mengenai Promotor sebagai taktik membangun reputasi, bagaimana Polda Jawa Tengah menerapkan Promotor, dan bagaimana respon masyarakat terhadap Promotor sebagai komponen pembentuk reputasi. Untuk lebih memahami pengalaman partisipan penelitian, termasuk perilaku, motivasi, tindakan, dan persepsi, penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif.

3. Hasil Penelitian Ubaidir Rahman Bahai (2022)

Penelitian yang dilaksanakan oleh Ubaidir Rahman Bahai dalam judul Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Membangun Citra Positif Kepolisian di Ponorogo. Berdasarkan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif, Humas Polres Ponorogo menggunakan hubungan media, seperti pertemuan tatap muka, konferensi pers, diskusi interaktif, siaran pers, dan kunjungan media, untuk menyikapi informasi menyesatkan dan berita bohong. Selain menggunakan media massa tradisional, Humas Polres Ponorogo juga menggunakan media online untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat. Agensi juga menggunakan teknik interaktif, pasif, dan aktif.

Dalam membangun citra positif peneliti juga menjelaskan langkah-langkah dalam mencapai tujuan yaitu (1) Membuat pesan, seperti menawarkan nasihat tentang berkendara yang aman. (2) Memilih strategi, seperti mendesak masyarakat untuk tetap mendanai inisiatif kepolisian. (3) Menggunakan intelijen manajemen media, yang tugasnya memasukkan materi yang beredar secara sosial, seperti rumor atau informasi palsu, untuk mengendalikan opini publik.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi dan Ruang Lingkup Humas

Ruslan menyebutkan bahwa definisi humas adalah “*Public Relations activity is management of communications between an organization and it’s publics*” yang artinya bahwa aktivitas humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya (Ruslan, 2008:16). Menurut Cutlip, Center, dan Brown “Humas merupakan fungsi yang secara khusus bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dalam komunikasi, serta membangun pemahaman, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan berbagai publiknya” (dalam Soemirat, 2010:14).

Public Relations atau Humas adalah salah satu spesialisasi dalam ilmu komunikasi yang melibatkan interaksi dua arah antara publik dengan jalan komunikasi timbal balik, untuk mencapai tujuan kesepakatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak (Danandjaja, 2011:18).

Berdasarkan pengertian yang sudah diulas di atas, kesimpulannya yaitu humas atau *public relations*, bertujuan untuk melakukan komunikasi yang terencana dengan publik baik internal atau eksternal. Humas berperan dalam mendengarkan, mengamati, dan memahami situasi yang terjadi antara lembaga dan publiknya untuk menciptakan pemahaman bersama. Pada akhirnya hal ini akan memudahkan lembaga dalam mencapai tujuan spesifik berdasarkan rasa saling pengertian.

2.2.2 Humas Pemerintah

Menurut Komarudin menyebutkan bahwa, hubungan masyarakat pemerintah mengacu pada fungsi manajemen yang dilakukan organisasi dan individu dalam bidang berkomunikasi dan memberikan informasi kepada pemangku kepentingan di masyarakat serta menerima informasi dari mereka. Praktisi humas pemerintah adalah mereka yang bekerja di lembaga pemerintah yang melaksanakan tugas komunikasi dan kehumasan (Komarudin, 2014:12).

Tidak adanya komponen komersial merupakan perbedaan utama antara tanggung jawab dan peran humas di lembaga pemerintah dan di organisasi non-pemerintah. Hubungan masyarakat di pemerintahan berfokus terutama pada pelayanan publik atau peningkatan pelayanan publik, meskipun mereka juga terlibat dalam publikasi, promosi, dan periklanan (Ruslan dalam bukunya, 2008:341).

2.2.3 Strategi Humas Menurut Cutlip and Center

Menurut definisi Cutlip tentang "hubungan masyarakat" dalam bukunya *Effective Public Relation*, "hubungan masyarakat" adalah proses menciptakan dan memelihara hubungan positif antara suatu organisasi dan masyarakat umum, yang berdampak pada keberhasilan atau kegagalan masyarakat umum. Menurut Cutlip dan Center dalam Ruslan, proses strategi PR terdiri dari empat tahap. (2010: 148-149) adalah:

a. *Defining The Problem*

Menilai dan mengawasi perilaku, sikap, pengetahuan, dan pandangan terhadap aturan dan tindakan organisasi merupakan fase pertama. Pertanyaan "Apa yang terjadi sekarang?" situasi ditentukan dalam langkah ini.

b. *Planning and Progamming*

Informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama digunakan untuk mengambil keputusan mengenai masyarakat, target, tindakan dan strategi komunikasi, taktik dan tujuan program. Langkah kedua dalam proses hubungan masyarakat adalah mempelajari apa yang mendasari situasi tersebut dan apa yang harus diubah, dilakukan atau dikatakan.

c. *Taking Action and Communicating*

Fase ketiga melibatkan penerapan tindakan dan pesan program yang dimaksudkan. Hal ini dimaksudkan untuk membantu setiap masyarakat mencapai tujuan program dengan mencapai tujuan tertentu. Menemukan jawaban atas pertanyaan, "Siapa yang akan melaksanakan dan menginformasikan program ini, serta kapan dan bagaimana?" adalah fase ketiga.

d. Evaluating The Problem

Proses ini berpuncak pada tahap yang membahas hasil, kesiapan, penilaian, dan implementasi program. Sejak pelaksanaan program, perubahan telah dilakukan sebagai tanggapan terhadap komentar evaluasi mengenai keberhasilan atau kegagalan program.

2.3 Sejarah Humas Pemerintahan di Indonesia

2.3.1 Humas Masa Orde Baru

Masa Orde Baru merupakan era dimana pemerintahan Indonesia yang dimulai pada tahun 1966 setelah terjadinya kudeta militer yang melengserkan pemerintahan Soekarno, orde baru berlangsung hingga tahun 1998 ketika terjadi reformasi politik. Karena sulitnya individu untuk mengungkapkan tujuan mereka dan memperoleh informasi yang mereka butuhkan di zaman sekarang ini, surat kabar dan media cetak lainnya berhenti mencetak dan menyebarkannya, yang mengakibatkan buruknya komunikasi. Karena jurnalis dan profesional PR (humas) tidak bisa melaporkan atau menyebarkan berita secara sembarangan, masyarakat dan pemerintah mempunyai keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Selain peran humas yang sangat penting dalam memfasilitasi komunikasi publik yang efektif, perubahan zaman juga memerlukan penyesuaian dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Salah satu pakar menyebutkan, pada masa kepemimpinan Soeharto, terdapat tanda-tanda berkurangnya toleransi antar umat beragama dan semakin banyaknya unsur Islam fanatik di masyarakat Indonesia. Pada tanggal 13 Mei, terjadi kerusuhan di Jakarta di mana komunitas Muslim meneriakkan slogan-slogan yang menyerukan penghancuran etnis Tionghoa. Mereka berusaha memusnahkan seluruh pelajar keturunan Tionghoa agar tidak ada lagi warga Tionghoa di Indonesia. Akibatnya, banyak anggota etnis Tionghoa yang mengungsi ke kota yang dianggap lebih aman atau bersembunyi di rumah kerabat asli (Choy 1999:15).

Pada periode ini, ekonomi yang sebelumnya tidak stabil mulai menunjukkan tanda-tanda kestabilan. Namun, di balik itu korupsi semakin merajalela dan kebijakan ekonomi sangat menguntungkan pihak asing. Hal ini disebabkan oleh sifat otoriter Presiden Soeharto dan para pendukungnya. Berikut ini adalah penjelasan mengenai kondisi Humas pada masa Orde Baru, dilihat dari sektor perusahaan, pemerintahan, dan politik.

a. Humas Perusahaan

Pada tahun-tahun awal era Orde Baru, tugas-tugas sederhana dan tidak disengaja seperti menjawab surat atau pertanyaan dari klien atau anggota menjadi landasan bagi PR perusahaan. Pekerjaan-pekerjaan ini kemudian bercabang menjadi tugas tambahan termasuk menyalin file pekerjaan, menyusun iklan, membuat laporan, atau mengambil kendali dalam menyapa pengunjung, memimpin tur, dan mengatur pertemuan. Dengan berjalannya waktu peran dan tanggungjawab dalam bidang PR semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan kompleksitas tugas yang dihadapi. Aswono Wikan dalam sebuah wawancara menyatakan bahwa *“para pemimpin organisasi dan perusahaan hendaknya menyadari bahwa pekerjaan PR tidak hanya seperti yang disebutkan di atas tetapi juga berperan besar dalam perusahaan ketika mengambil keputusan, membuat peraturan, serta merombak sistem perusahaan, namun hal ini tidak ditemukan pada masa Orde Baru.”* (Aswono Wikan, dalam wawancara 3 Juli 2018). Ini berarti bahwa dunia usaha perlu memahami bagaimana sebenarnya hubungan masyarakat bekerja

Selain berhubungan langsung dengan CEO dan pemimpin manajemen lainnya, fungsi kerja PR melampaui komunikasi karyawan. Ada bisnis, khususnya bisnis internasional, yang departemen PR dan divisi SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan dua departemen berbeda. CEO perusahaan, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan komunikasi dengan audiens internal dan eksternal serta membina hubungan positif dengan pemangku kepentingan, bertanggung jawab langsung kepada departemen PR baru ini. Menjalin hubungan dengan

investor lokal dan asing, memeriksa keuangan bisnis, lembaga pemerintah, angkatan kerja yang terus bertambah, dan target pasar perusahaan. PR dengan pengalaman penerbangan yang luas biasanya berkolaborasi dengan CEO untuk membuat sejumlah pilihan penting bagi perusahaan (Suhandang 2004:78).

Dapat diketahui bahwa humas perusahaan pada era ini belum sepenuhnya menjalankan fungsi humas secara optimal, disebabkan oleh beberapa kebijakan yang dijalankan pemerintah pada masa itu. Kebijakan tersebut tidak memberikan kebebasan penuh dan tidak selaras dengan keinginan pemimpin negara.

b. Humas Pemerintahan

Menyusul pengakuan Belanda atas kedaulatan Indonesia pada tahun 1950-an, humas mulai memainkan peran yang lebih penting dalam pemerintahan, seperti di beberapa kementerian, Kepolisian Negara, dan Radio Republik Indonesia (RRI). Indonesia melakukan pembenahan sistem ketatanegaraan dari pemerintahan orde sebelumnya pada masa Orde Baru dengan menata ulang berbagai aspek kehidupan masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan dan membangun stabilitas negara. Oleh karena itu, peran humas pada masa ini dianggap belum optimal karena seluruh lapisan pemerintahan lebih fokus pada pembaruan sistem negara (Nuradi Wicaksono: 2015 dalam artikelnya).

Humas pemerintah pada masa Orde Baru dianggap di bawah standar karena pemerintah hanya mensosialisasikan fakta dan kebijakan kepada masyarakat tanpa berupaya mengubah kebiasaan atau perilaku masyarakat. Selain memenuhi tugasnya, humas perlu membujuk masyarakat umum agar mengubah perilaku mereka. Humas pemerintah mempunyai kekuatan yang sangat besar untuk meningkatkan reputasi negara tidak hanya di mata masyarakat umum tetapi juga di mata negara-negara asing.

Karya-karya sejarah suatu bangsa seharusnya diterbitkan oleh negara itu sendiri yang sedang melalui proses sejarah. Ada beberapa versi sejarah Indonesia terbitan Belanda yang dimodifikasi ke versi

Belanda. Hal ini terjadi karena adanya anggapan bahwa Belanda mempunyai kekuatan yang lebih besar, baik dari segi usia maupun teknologi, dibandingkan Indonesia. Belanda nyaman meliputi negara lain (Kompas edisi, 13 September 1999).

Humas pemerintah saat ini belum mampu menjalankan seluruh tugasnya. Persepsi masyarakat terhadap pemerintah, mulai dari masa sebelum kemerdekaan hingga Orde Baru, hanya sekedar mensosialisasikan informasi dan kebijakan kepada masyarakat tanpa melakukan upaya untuk mengubah kebiasaan atau perilaku mereka. Selain memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, humas juga perlu memiliki kemampuan untuk membujuk orang lain agar mengubah perilaku mereka. Oleh karena itu, peran kehumasan dinilai belum terlaksana dengan baik sejak awal kemerdekaan Indonesia hingga masa Orde Baru (Asmono Wikan dalam wawancara 12 Mei 2018).

c. Humas Politik

Hubungan masyarakat pemerintah dan politik pada masa Orde Baru serupa dalam banyak hal. Karena politik memaksa masyarakat untuk bergantung pada pemerintah dan mengakibatkan komunikasi satu arah, politik dianggap menakutkan oleh masyarakat. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Soeharto sebagai pemimpin nasional yang cakap, ia menggunakan teknik hubungan masyarakat politik dan siaran nasional untuk memutarbalikkan narasi sejarah bangsa Indonesia (Dhani Rendro, Lee Terence, Fitch Kate 2014: 5).

Suharto memerintah dari tahun 1966 hingga 1998, ketika ia akhirnya mengundurkan diri sebagai presiden karena tindakannya sendiri, setelah masa transisi presiden. Otoritas Suharto sebagai seorang diktator dirusak secara signifikan oleh perpecahan di kalangan elite. Setelah pengunduran diri Soeharto secara tiba-tiba, demokrasi Indonesia cukup stabil pada pertengahan tahun 1990an sehingga memungkinkan berbagai faksi politik beradaptasi dengan struktur politik baru.

Pada saat itu, etnis, agama, ras, dan kelas sosial menjadi topik utama propaganda pemerintah karena, jika tidak ada kepemimpinan yang

efektif, politik Indonesia mungkin akan terpolarisasi. Tugas humas adalah membujuk masyarakat umum agar mendukung tujuan pemerintah. Homogenitas yang ditegakkan dalam bidang administrasi dan budaya merupakan salah satu dampak pemerintahan Orde Baru (Collins dalam Hiariej Eric, dkk, 2005: 14). Setelah masa stabilisasi politik pada masa Orde Baru, muncul beberapa pernyataan yang ditentang keras oleh masyarakat. Islam pertama kali muncul di Indonesia sebagai identitas yang berbeda, dengan kelompok dan aktivitas yang terus didukung oleh pemerintah. Timor Timur, Papua Nugini, dan Aceh semuanya memiliki sejarah unik mengenai awal masuknya mereka ke Indonesia dan perlakuan tidak setara yang mereka alami dibandingkan dengan wilayah lain. Tugas humas pemerintah adalah mendidik dan memberikan pembenaran kepada masyarakat, khususnya dalam ketiga bidang tersebut, bahwa kebijakan-kebijakan pemerintah Indonesia sejalan dengan ideologi nasional dan tidak membeda-bedakan.

Dalam tatanan ini, sistem politik menggunakan model asimetris dua arah, yang mengarahkan strategi komunikasi organisasi untuk mempengaruhi masyarakat agar dapat beradaptasi dengan organisasi, bukan sebaliknya (Kriyantono, 2014: 94). Seharusnya dalam ranah politik, penting untuk mengedepankan komunikasi komprehensif kepada masyarakat dan fokus pada upaya membangun hubungan dan saling pengertian, bukan membujuk masyarakat dengan berbagai cara.

Dari itu fokus utama humas adalah membentuk citra positif bagi organisasi atau partai politik melalui pencitraan, pembuatan *image*, dan pembentukan opini publik yang positif. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan sistem komunikasi yang terencana dan konsisten. Namun, pada masa orde baru hal ini sangat sulit dilaksanakan karena sistem pemerintahan yang cenderung otoriter dan inget menang sendiri.

2.3.2 Humas Pada Masa Reformasi

Di era reformasi keterbukaan dan kebebasan sangat dibutuhkan dan negara menjamin hal tersebut bagi setiap warga negaranya, dengan berkembangnya informasi masyarakat modern semakin mengurangi kebebasan dan keterbukaan yang dibutuhkan. Kebebasan dan keterbukaan ini diikuti oleh masyarakat dengan berbagai tindakan untuk menyampaikan aspirasinya terhadap kebijakan pemerintah. Hal ini ditunjukkan dengan aksi tajam, pernyataan sikap, pengaduan, dan penilaian terhadap kondisi daerah (UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik).

Dalam tatanan tersebut terlihat bahwa Public Relations (PR) sudah mulai berkomunikasi dua arah, sehingga mengutamakan masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi. Hal ini dilakukan dengan menghilangkan hambatan yang menghalangi percakapan dan menjaga saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh manajemen dan masyarakat untuk mengambil keputusan demi kepentingan bersama dan dapat diberikan secara lisan atau tertulis. Jati diri bangsa Indonesia hampir hilang sebagai negara yang bersatu dan adil terhadap seluruh rakyatnya tanpa mempertimbangkan SARA. Indonesia telah terjajah dengan isu-isu hoax, pencemaran nama baik, dan propaganda asing karena kebangkitan teknologi dan industri. Permasalahan tersebut menyebabkan Indonesia memutar ulang peristiwa pada masa Orde Baru atau bahkan Orde Lama, namun dengan implementasi yang berbeda. Berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan selama fase reformasi "*Saya mendapat kesan bahwa segala sesuatunya mulai membaik dalam industri PR ketika saya bergabung pada tahun 2002, setelah reformasi. Ya, sebelumnya hanya bersifat satu arah, namun kini setelah pemerintah mulai membuka diri, humas semakin mendapat perhatian, jadi mungkin hal ini ada hubungannya dengan transparansi informasi. Meskipun PR masih berbaur dengan marcom, namun popularitasnya mulai meningkat ketika saya mulai terjun di bidang tersebut pada tahun 2002.*" (Suharjo Nugroho dalam wawancara, 3 Juli 2018).

Praktisi PR membutuhkan media untuk menyebarkan informasi kepada publik, menjadi penting untuk memastikan bahwa publik mengetahui apa yang dilakukan organisasi. Karena mereka menyebarkan informasi dan memotivasi para profesional humas untuk membina hubungan positif dengan media sebuah proses yang dikenal sebagai hubungan media media sangat penting bagi sebuah organisasi. Eksekusi inisiatif hubungan media di setiap organisasi didasarkan pada model PR yang diikuti oleh praktisi PR-nya. (Grunig,1992:285). Kebebasan berkomunikasi mulai diraih selama reformasi, peran humas mulai terlihat di berbagai organisasi dan instansi pemerintah. Pada masa ini perusahaan asing dan lokal mulai muncul, namun pemerintah reformasi dianggap tidak mampu menyediakan lapangan pekerjaan yang cukup. Indo Barometer, sebuah kajian nasional yang fokus pada evaluasi 20 tahun reformasi, menyajikan pandangan masyarakat terhadap kondisi sosial, politik, ekonomi, dan budaya dibandingkan masa-masa sebelumnya.

Praktisi PR saat ini menyadari bahwa media adalah salah satu cara penting untuk mendapatkan perhatian publik. PR kontemporer adalah PR yang mampu memanfaatkan media, karena saat ini kita tidak bisa mengabaikan peran penting media (Nurudin dalam bukunya, 2008:6). Hal tersebut digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik daripada persuasi satu arah. Model ini bertujuan untuk memastikan bahwa kedua belah pihak menerima informasi yang benar dan berada dalam posisi yang seimbang saat berkomunikasi. Adapun perbedaan kebijakan humas pada masa kepemimpinan di era reformasi, yaitu sebagai berikut:

a. Era B.J. Habibie

Terdapat peningkatan umum dalam kebebasan bisnis industri pers. Pada masa Orde Baru hanya terdapat 289 media cetak dan 996 stasiun radio swasta; Sebaliknya, terdapat 1.398 media cetak dan 74 saluran televisi swasta nasional dan lokal baru pada era B.J. Habibie. Akan ada lima stasiun TV baru lagi meski pemerintahannya hampir berakhir. Pertumbuhan pers dianggap berpotensi meningkatkan

demokrasi, menumbuhkan kreativitas dan kesadaran sosial, serta berfungsi sebagai alat kontrol sosial yang ampuh terhadap negara, masyarakat, dan industri pers (B.J.Habibie, THC Mandiri, Jakarta:2006-358).

Beberapa orang kemudian menyalahgunakan kebebasan ini dalam praktik berikutnya. Karena pegawai pers masih kurang menghargai pekerjaan mereka, praktik kebebasan pers belum mengalami kemajuan yang signifikan. Banyaknya pelanggaran terhadap etika dan profesionalisme jurnalistik merugikan prinsip-prinsip dasar kebebasan pers. Meluasnya demonstrasi terhadap penerbit pada saat itu merupakan cerminan dari rendahnya penghargaan masyarakat terhadap kebebasan pers, namun juga merupakan akibat dari rendahnya penghargaan anggota pers terhadap kebebasan mereka sendiri (Amir Syamsudin, Jakarta:2005-39).

b. Era Gus Dur

Setelah Presiden B.J.Habibie ditolak pertanggungjawabannya dalam Sidang Umum Majelis Permusyawaratan Rakyat (SU MPR), dan kemudian tidak mencalonkan lagi dalam pemilihan presiden berikutnya, maka yang terpilih adalah Abdurrahman Wahid. Setelah terpilih melalui siding Istimewa, tanggal 20 Oktober 1999 Abdurrahman Wahid diangkat menjadi presiden (B.J.Habibie, Op.cit:424-435).

Departemen Penerangan dibubarkan karena informasi diserahkan sepenuhnya kepada masyarakat. Lembaga Departemen Penerangan berubah menjadi BIKN (Badan Informasi dan Komunikasi Nasional) dan LIN (Lembaga Investasi Negara), serta lembaga Departemen Penerangan hanya menerima karyawan dari lembaga itu sendiri. Presiden dan juru bicaranya bertanggung jawab atas peran humas pemerintahan. Presiden Gus Dur merupakan salah satu presiden yang sangat aktif mengeluarkan pernyataan kepada pers, bahkan mendapatkan julukan *news maker*.

Pada masa Gus Dur istana tidak lagi terkesan angker, kesan formal dan ketat mulai menghilang. Bahkan wartawan istana terkesan

tidak ada jam kerja yang pasti. Sering kali pada sore hari para wartawan mengira kegiatan presiden sudah selesai, tiba-tiba ada telepon dari Biro Pers dan Media Istana yang menginformasikan ada kegiatan presiden yang perlu diliput (Maria Karsia, Jakarta,2015:185). Dengan demikian, media juga harus selalu siap setiap saat.

c. Era Megawati Soekarnoputri

Pada masa kepemimpinan Presiden Megawati tidak memiliki juru bicara, dan peran itu diambil oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi yang dapat membuat kebijakan serta LIN (Lembaga Investasi Negara) untuk melaksanakannya. Adanya lembaga ini dirasa kurang menguntungkan bagi Presiden Megawati, karena Menteri Koordinator berfungsi sebagai humas pemerintah dan Presiden dianggap tidak memahami masalah tersebut. Pada kepemimpinan Presiden Megawati, UU Penyiaran dan kebebasan informasi baru terwujud serta Bakohumas dibentuk kembali untuk mengkoordinasikan humas pemerintah, tetapi tidak sepenuhnya berjalan.

Keterangan pers justru banyak diberikan oleh Menteri atau Menteri koordinator dan bukan oleh presiden (Ibid, Hal.185). Kurang aktifnya presiden dalam memberikan keterangan dan komunikasi membuat mantan wartawan yang menjadi analis politik Satryo Arismunandar memberikan kritiknya *“Diamnya Megawati pada masa orde baru berarti bijaksana, diamnya di masa menjabat Wakil Presiden sama dengan menunggu jatuhnya tahta namun diamnya hari ini sebagai presiden dianggap sebagai tidak memahami permasalahan”* (Riant Nugroho Dwidjowijoto, Jakarta:2004-139).

d. Era Susilo Bambang Yudhoyono

Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi diubah menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika, dan memiliki fungsi utama untuk membantu Presiden dalam komunikasi dan informasi serta menjadi juru bicara Presiden (GPR). Adanya inisiatif dari DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) UU No.14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik disahkan. Bakohumas diperbaiki kembali pada periode kedua

Susilo Bambang Yudhoyono menjabat sebagai Presiden serta hubungan Presiden dengan Pers relative aman.

Pada masa pemerintahan SBY pernah ada wacana dari Menteri Kominfo agar setiap departemen atau lembaga setingkat eselon I. Alasannya yaitu, agar kiprah humas dapat maksimal dalam pembentukan citra. Meteri terkait sudah menyetujui gagasan tersebut, namun dalam upaya pembentukan terdapat kendala aturan yang menyebabkan gagasan itu tidak dapat direalisasikan.

e. Era Joko Widodo

Intruksi Presiden No 9 tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Menteri Komunikasi dan Informasi sebagai GPR bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan perencanaan, persiapan, dan pelaksanaan komunikasi publik terkait program pemerintah. Melihat humas pemerintah di Kementerian dan Lembaga dianggap masih kurang maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Jokowi berusaha membentuk citra pemerintahannya. Salah satau usaha yang dilakukan mengangkat tenaga humas profesional, tenaga humas profesional ini diharapkan dapat menopang sumber daya humas pemerintah yang dianggap masih kurang maksimal. Khusus tenaga humas professional ini tidak hanya diambil dari PNS atau Aparatur Sipil Negara, tetapi juga diambil dari pegawai swasta yang memenuhi syarat. Tenaga humas profesional ini hanya bersifat sementara, tentunya untuk kedepan diharapkan tenaga fungsional humas pemerintah dapat mengambil peran yang lebih.

2.4 Humas di Bidang Kepolisian

Polisi adalah lembaga pemerintah yang bertugas melayani, menjaga, dan membela warga negara Indonesia. Mengingat jumlah pelanggaran hukum yang sering ditangani polisi semakin meningkat, maka polisi mempunyai peran besar dalam melaksanakan tugas ini. Untuk menjaga persepsi positif masyarakat terhadap polisi dalam situasi seperti ini, profesionalisme polisi perlu lebih ditingkatkan. Komitmen pemerintah untuk lebih menstabilkan kondisi

bangsa Indonesia dalam berbagai permasalahan pelanggaran hukum seperti pemberantasan terorisme, mengungkap kasus narkoba, menangkap buronan, dan lain sebagainya, serta meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat yang merupakan bagian penting dari stabilitas politik. merupakan bentuk tanggung jawab polisi terhadap pemerintah. harus dijalankan dengan baik. Sebagai unsur yang berfungsi sebagai jembatan antara kepolisian dan masyarakat, maka dibentuklah satuan kerja yang khusus menangani bidang kehumasan yang disebut bidang Humas (Bidhumas).

Pekerjaan dalam bidang hubungan masyarakat atau yang sering disebut *public relations* merupakan sebuah bagian atau divisi yang bertugas mengumpulkan, mengelola, dan menyebarluaskan informasi, serta membangun hubungan komunikasi yang baik dengan publik. Selain itu, humas juga berperan dalam pembentukan citra positif instansi. Oleh karena itu, humas harus memiliki pemahaman mendalam tentang semua aspek dan informasi yang berkaitan dengan instansi tersebut. Keterbukaan informasi publik sudah menjadi hal yang lumrah di era modern. Namun, PR perlu mengkomunikasikan fakta dan kebenaran tentang setiap aspek organisasi. Untuk menjaga hubungan baik antar lembaga, pemangku kepentingan, dan masyarakat, peran humas sangatlah penting. Dalam konteks penegakan hukum, humas mempunyai fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Merancang atau Membangun Strategi Komunikasi

Penyampaian informasi yang perlu diketahui organisasi merupakan salah satu metode untuk merencanakan dan menciptakan strategi komunikasi yang sukses. Namun masyarakat harus dapat memahami atau memperoleh informasi yang diminta oleh suatu lembaga. Setiap departemen PR akan memiliki contact center sehingga pengaduan dapat ditangani dan masyarakat mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan.

b. Mengumpulkan Informasi dan Data yang Berkaitan dengan Kegiatan Kepolisian

Dalam rangka menunjang terselenggaranya penyampaian informasi internal dan eksternal Polri, tugas Humas Polri adalah merancang, mengumpulkan, mengolah, menampilkan, dan mendokumentasikan data,

informasi, dan dokumentasi. Informasi mengenai kegiatan Polri harus sesuai hukum dan tersedia bagi masyarakat umum.

c. Menyelenggarakan Kegiatan *Press Conference*

Melaksanakan proyek penjangkauan dan kerjasama masyarakat untuk membantu penyampaian informasi kepada masyarakat dan departemen Kepolisian Nasional lainnya. Melalui kegiatan ini, kebijakan dapat diumumkan, diklarifikasi, dipertahankan, atau dipromosikan dalam upaya meningkatkan kesadaran dan dukungan masyarakat terhadap upaya yang telah dicanangkan.

d. Mengelola Sosial Media

Saat ini media sosial banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, media sosial telah menjadi sarana humas untuk menjangkau khalayak yang lebih luas dan beragam. Dengan dukungan teknologi dan koneksi internet yang stabil, mengelola akun media sosial tidaklah sulit. Fanpage di Instagram atau media sosial lainnya akan membantu humas berinteraksi lebih efektif dengan pengguna online. Oleh karena itu, media sosial harus dimanfaatkan secara bijak agar citra dan karakter positif Polri dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

e. Juru Bicara Resmi

Kesalahan interpretasi informasi yang diberikan oleh humas dapat berdampak positif atau negatif terhadap reputasi dan citra. Oleh karena itu, seorang humas yang bertindak sebagai juru bicara resmi harus mampu membuat rencana yang efektif untuk memastikan komunikasi berjalan dengan baik.

f. Mengetahui dan Mengevaluasi Opini Publik

Sentimen negatif masyarakat terhadap suatu permasalahan seringkali berdampak buruk pada reputasi suatu lembaga. Oleh karena itu, humas berperan penting dalam mewaspadai kekhawatiran yang muncul, khususnya yang berkaitan dengan Polri. Mengurangi dan menyelesaikan permasalahan untuk mencegah perselisihan internal di tubuh Polri merupakan salah satu tanggung jawabnya, sekaligus memperbaiki reputasi lembaga tersebut di mata masyarakat.

g. Sarana Penghubung Media

Divisi humas perlu menjaga kontak positif dengan media. Media dan humas terus berhubungan, terutama ketika ada informasi terkini mengenai agensi yang pasti akan diikuti oleh mitra media. Oleh karena itu, Humas bertugas mengawasi hubungan media yang positif. Untuk menjangkau khalayak luas, humas dan media harus berkolaborasi dalam perkembangan berita atau kasus.

2.4.1 Perkembangan Kepolisian

Tak lama setelah Jepang menyerah tanpa syarat kepada Sekutu, pemerintahan militer Jepang membubarkan Gyu-Gun dan Peta pada awal kemerdekaan Indonesia, meskipun polisi tetap beroperasi, bahkan pada 17 Agustus 1945, ketika Soekarno-Hatta mendeklarasikan kemerdekaan Indonesia. Polisi secara resmi berganti nama menjadi polisi Indonesia mandiri. Pada tanggal 21 Agustus 1945, Komandan Polisi Surabaya, Inspektur Polisi Kelas I (Letnan Satu) Mochammad Jassin, mendeklarasikan pembentukan Kepolisian Republik Indonesia sebagai tindakan pertama yang dilakukan selain membersihkan dan melucuti senjata tentara Jepang yang kalah perang, dan mengobarkan semangat moral dan patriotik. setiap individu dan unit militer yang menderita depresi dan kehilangan selama konflik berkepanjangan. Sebelumnya pada tanggal 19 Agustus 1945 dibentuk Badan Kepolisian Negara (BKN) oleh Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI). Pada tanggal 29 September 1945 Presiden Soekarno melantik R.S. Soekanto Tjokrodiatmodjo menjadi Kepala Kepolisian Negara (KKN).

Pada mulanya Departemen Kepolisian Negara yang hanya membidangi urusan administratif, sedangkan Jaksa Agung bertugas mengawasi urusan operasional, merupakan bagian dari Kementerian Dalam Negeri. Departemen Kepolisian Negara kemudian bertanggung jawab langsung kepada Perdana Menteri mulai tanggal 1 Juli 1946, sesuai dengan Keputusan Pemerintah Tahun 1946 Nomor 11/S.D. Hari Bhayangkara diperingati setiap tanggal 1 Juli setiap tahunnya. Kepolisian Nasional

menjalankan fungsi utama penegakan hukum dan berpartisipasi dalam pertempuran di seluruh Indonesia sebagai negara yang memperjuangkan kemerdekaan. Polri menyatakan dirinya sebagai “*combatant*” yang tidak tunduk pada Konvensi Jenewa. Polisi Istimewa kemudian diubah menjadi Mobile Brigade, yang merupakan satuan khusus untuk perjuangan bersenjata, seperti yang terlihat dalam pertempuran 10 November di Surabaya, di front Sumatera Utara, Sumatera Barat, serta dalam penumpasan pemberontakan PKI di Madiun, dan berbagai pertempuran lainnya.

Pada tahun 1950-1959, ketika Polri kembali ke Jakarta karena tidak tersedia kantor, mereka menggunakan bekas kantor Hoofd van de Dienst der Algemene Politie di Gedung Departemen Dalam Negeri. Kemudian, R.S. Soekanto berencana membangun kantor sendiri di Jalan Trunojoyo 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, yang dulunya dikenal sebagai Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (DKN) dan masih menjadi Mabes Polri hingga saat ini. Saat itu, gedung ini merupakan gedung perkantoran termegah setelah Istana Negara. Pada periode ini, kepolisian memiliki status unik antara sipil dan militer, dengan organisasi dan aturan gajinya sendiri. Anggota Polri adalah anggota Persatuan Pegawai Kepolisian Republik Indonesia (P3RI) dan tidak tergabung dalam Korpri. Sedangkan istri polisi sejak masa revolusi membentuk organisasi yang kini bernama Bhayangkari, yang tidak berafiliasi dengan Dharma Wanita atau Dharma Pertiwi. Saat itu gaji seluruh PNS lebih rendah dibandingkan gaji anggota TNI, namun P3RI berhasil memperjuangkan kenaikan gaji dan mengeluarkan Peraturan Gaji Polisi (PGPOL), sehingga gaji Polri relatif lebih baik dibandingkan gaji anggota TNI kepada pegawai negeri sipil lainnya sesuai dengan standar PBB.

Ketika Presiden Soekarno pada masa Orde Lama mengumumkan akan membentuk TNI dan Polri untuk membentuk ABRI, R.S. Soekanto keberatan dengan alasan perlunya menjunjung tinggi profesionalisme polisi. Karir Bapak Kepolisian Republik Indonesia yang menjabat sebagai Kapolri dan Menteri Muda Kepolisian pada tanggal 29 September 1945 hingga 15

Desember 1959, berakhir pada tanggal 15 Desember 1959, ketika R.S. Soekanto mengajukan pengunduran dirinya. TNI dan Polri ditetapkan menjadi anggota ABRI berdasarkan Ketetapan MPRS Nomor II dan III tahun 1960. Jabatan Menteri Muda Kepolisian dihilangkan dengan Keppres Nomor 21 Tahun 1960, dan TNI dimasukkan ke dalam ABRI. bidang keamanan nasional dengan gelar baru Menteri Kepolisian Negara.

Memasuki masa Orde Baru, terdapat pengalaman pahit peristiwa G30S/PKI yang mencerminkan belum adanya integrasi antar unsur ABRI, sehingga untuk meningkatkan integrasi ABRI, pada tahun 1967 dengan Keputusan Presiden Nomor 132 Tahun 1967 tanggal 24 Agustus 1967 ditetapkan Pokok-Pokok tentang Organisasi dan Tata Tertib Bidang Pertahanan dan Keamanan yang menyatakan bahwa ABRI adalah bagian dari organisasi Departemen Pertahanan dan Keamanan yang meliputi Angkatan Darat, Angkatan Laut, Angkatan Udara, dan AK yang masing-masing dipimpin oleh Panglima Angkatan dan bertanggung jawab melaksanakan tugas mereka. dan kewajibannya kepada Menteri Pertahanan/Panglima Pertahanan. Jenderal Soeharto sebagai Menteri Pertahanan/Panglima Angkatan Darat pertama. Setelah Soeharto dipilih sebagai presiden pada tahun 1968, jabatan Menhankam/Pangab berpindah kepada Jenderal M. Panggabean. Kemudian ternyata betapa ketatnya integrasi ini yang dampaknya sangat menyulitkan perkembangan Polri yang secara universal memang bukan angkatan perang.

2.4.2 Program Promoter

Setelah dilantik sebagai Kapolri pada tanggal 13 Juli 2016 oleh Presiden Joko Widodo menggantikan Jenderal Polisi Badrotin Haiti yang memasuki purna bakti, Jenderal Polisi Drs. H.M. Tito Karnavian M.A., Ph.D, mempunyai slogan “Promoter” yaitu Profesional, Modern, dan Terpercaya. Adapun penjabaran dari “Promoter” yaitu: (1) profesional, meningkatkan standar kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) Polri ke tingkat yang semakin tinggi melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta menegakkan pola kepolisian berdasarkan standar prosedur

yang diakui, diikuti, dan dapat diukur (2) kontemporer , melaksanakan modernisasi pelayanan publik berbantuan teknologi untuk memberikan akses masyarakat yang lebih cepat dan mudah, termasuk memenuhi tuntutan modernisasi Alamsus dan Alpakam yang semakin berkembang (3) dapat diandalkan, melaksanakan perubahan internal untuk mewujudkan Polri yang bersih dari KKN dan bebas melakukan penegakan hukum di bidang hukum. cara yang tidak memihak, terbuka, bertanggung jawab, dan adil.

Semboyan ini merupakan terobosan yang bertujuan memulihkan nama baik, meningkatkan pelayanan publik, dan meraih kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Promotor diciptakan untuk seluruh elemen Kepolisian di Indonesia, seperti di Kepolisian Daerah (Polda), Polda merupakan satuan pelaksana utama daerah yang berada di bawah Kapolri. Polda bertugas melaksanakan tugas Polri pada tingkat daerah I seperti Provinsi atau Daerah Istimewa. Kepolisian Daerah merupakan perpanjangan tangan langsung dari Mabes Polri yang juga melaksanakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat serta tugas lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan hukum, peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Seluruh kepolisian di Indonesia telah menganut motto Promotor; Meski demikian, masih terdapat sebagian personel Polri yang melakukan kegiatan yang bertentangan dengan program dan janji yang tercantum dalam Promotor, antara lain pemerasan, korupsi, kolusi, aparat kepolisian yang mengedarkan atau menggunakan narkoba, dan kode etik.

2.4.3 Program Presisi

Program transformasi prioritas kebijakan Polisi Presisi yang meliputi transformasi organisasi, transformasi operasional, transformasi pelayanan publik, dan transformasi pengawasan, dituangkan dalam slogan Presisi yang diperkenalkan oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo pada 27 Januari 2021. Program dan uraian kegiatan untuk setiap program prioritas. Metode pemolisian prediktif yang mengedepankan akuntabilitas

dan keterbukaan terhadap keadilan dimaksudkan agar setiap insan Bhayangkara dapat memenuhi kewajiban Polri secara efisien, akurat, tanggap, manusiawi, transparan, bertanggung jawab, dan berkeadilan.

Presisi Polri adalah perlunya suatu sistem yang dapat menyatukan seluruh layanan data, memberikan kemudahan dalam membangun layanan baru, mengintegrasikan layanan yang sudah ada, dan melakukan standarisasi layanan dari hulu hingga hilir. Kemampuan tersebut tidak hanya didukung oleh spesifikasi perangkat keras yang menjadi dasar pembuatannya, namun juga bagaimana sistem operasi dan aplikasi yang diimplementasikan dapat menjadi satu kesatuan sistem yang cepat, aman, dan terkendali. Pelayanan di Presisi memiliki keunggulan yaitu seluruh pelayanan Polri kepada masyarakat akan ada di aplikasi PRESISI Polri. Memiliki sistem yang cepat dan aman tentunya bermanfaat bagi seluruh pelayanan PRESISI Polri. Mulai dari informasi kepolisian yang mudah diakses, 110 panggilan darurat, SIM, pajak kendaraan, hingga pengurusan izin, semuanya dapat ditangani dengan aplikasi presisi ini.

2.5 Tantangan Humas Kepolisian di Era Digital

Hubungan masyarakat, atau pemeliharaan citra dan reputasi, mencakup seluruh tahapan pengelolaan informasi serta perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian tindakan. Seseorang dapat menggambarkan humas sebagai jembatan yang menghubungkan organisasi dan komunitas. Menurut teori komunikasi Laswell, setiap aktivitas komunikasi mempunyai strategi yang telah direncanakan sebelumnya untuk menjamin bahwa pesan terkirim secara akurat dan hasil yang diinginkan tercapai. Aspek komunikator, pesan, media, komunikasi, dan umpan balik dapat digunakan untuk mengidentifikasi hal ini, dan kemudian dapat disusun sehingga pesan akhir berkualitas tinggi dan bermanfaat (Romadhan,2019).

Di era demokrasi dan digitalisasi yang semakin maju, masyarakat semakin kritis terhadap berbagai persoalan yang berkaitan dengan pemerintah, termasuk tindakan kepolisian. Polisi dituntut beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis dan masyarakat yang kritis. Peran polisi tidak hanya sebatas

penegakan hukum, tetapi juga sebagai pilar utama dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, serta membangun hubungan harmonis antara polisi dan masyarakat. Di kalangan masyarakat kritis, polisi harus mampu menghadapi berbagai tantangan, termasuk kritik. Institusi kepolisian harus mampu menjaga transparansi dan akuntabilitas serta memenuhi rasa aman masyarakat.

Salah satu aspek penting dalam membangun hubungan baik antara polisi dan masyarakat adalah komunikasi yang efektif. Institusi kepolisian harus mampu mendengarkan baik aspirasi dan kritik masyarakat, serta memberikan penjelasan yang jelas dan transparan terkait langkah yang diambil. Dalam konteks ini, fungsi kehumasan Polri menjadi ujung tombak dalam menghadapi masyarakat yang kritis. Fungsi kehumasan Polri meliputi hubungan erat antara kepolisian dan masyarakat. Di era ini, humas tidak lagi berperan di belakang layar kepolisian, namun berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara polisi dan masyarakat. Humas bertugas menjalin kerjasama yang baik dengan masyarakat dan media, memberikan informasi yang akurat, serta mampu menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat. Humas Polri harus terbuka dan siap menerima kritik yang membangun, serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai langkah yang diambil.

Menurut seorang budayawan dan tokoh masyarakat terkemuka di Bangka Belitung, polisi harus melakukan pendekatan kepada masyarakat seolah-olah mereka adalah seorang laki-laki yang berhadapan dengan perempuan yang selalu salah dan bersedia melakukan kesalahan. *“Jika polisi melakukan kesalahan maka akan cepat menyebar. Nah, itu tidak bisa dijawab dengan proxy, tapi harus dijawab dengan data. Artinya, di masyarakat memang begitu karena banyak yang menganggap polisi di atas mereka, padahal polisi berasal dari masyarakat dan menjadi bagian dari masyarakat.”* (Ahmadi Sofyan dalam wawancara,2003:07).

Oleh karena itu, peran Humas Polri yang efektif dan proaktif dalam menghadapi masyarakat yang kritis sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan kerja sama antara Polri dan masyarakat. Dengan menjamin komunikasi yang baik dan transparan, Humas Polri dapat membangun hubungan yang lebih

baik dengan masyarakat dan meningkatkan kualitas penegakan hukum di Indonesia. Kesimpulannya, polisi memainkan peran penting dalam masyarakat yang berada dalam krisis dan fungsi tersebut tidak dapat diabaikan. Selain menjaga integritas dan transparansi dalam pelaksanaan tugasnya, polisi harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Sementara itu, masyarakat harus menyadari tanggung jawabnya dalam membina keamanan dan ketertiban bersama serta mendukung dan berkolaborasi dengan penegak hukum. Untuk membangun masyarakat yang lebih aman, adil, dan damai, hubungan yang solid antara polisi dan masyarakat akan dibangun dengan cara ini.

