

BAB IV

ANALISIS DATA

A. TEMUAN PENELITIAN

Analisis data merupakan suatu hal yang terpenting dalam sebuah penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Dalam sebuah penelitian kualitatif, analisis data digunakan sebagai suatu tempat dimana penulis menelaah hasil – hasil penelitian yang telah diperoleh selama di lapangan. Adapun data telah dipilih selama penelitian berlangsung.

Dalam hal ini, peneliti menganalisis tentang strategi komunikasi yang digunakan aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik serta faktor – faktor yang menghambat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusi. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti selama berada di Kepolisian Resort Kabupaten Gresik, menghasilkan temuan sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam Membangun Citra Institusi

Terdapat beberapa poin temuan mengenai strategi komunikasi yang digunakan aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusi.

- a. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik melakukan perencanaan (*planning*) strategi komunikasi dengan sangat matang.

Strategi komunikasi pada dasarnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai satu tujuan. Dalam hal ini, tujuan dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik adalah membangun citra Institusinya. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik telah berhasil melakukan perencanaan komunikasi dan manajemen dengan sangat matang. Hal ini dapat dilihat dari berbagai macam program Kepolisian yang bisa diterima dengan baik oleh masyarakat.

Strategi komunikasi berupa program dari aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik yang bisa diterima dengan baik oleh masyarakat diantaranya adalah *Community Policing*. Strategi yang lebih mengedepankan peran masyarakat ini berhasil dilakukan dengan baik, sehingga untuk melakukan kerjasama dengan masyarakat terkait keamanan dan ketertiban masyarakat dapat dilaksanakan.

Langkah Kepolisian Resort Kabupaten Gresik menggunakan strategi *Community Policing* dianggap sudah tepat. Sebab, pada kenyataannya polisi tidak bisa bekerja sendiri. Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan demi mewujudkan keamanan dan ketertiban yang mana hal ini adalah tugas utama dari

Kepolisian. Oleh sebab itu, melalui strategi ini, Kepolisian Resort Kabupaten ingin memperdayakan peran dari masyarakat.

- b. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik menciptakan berbagai macam strategi inovatif.

Dalam rangka membangun citra Institusi, aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik menciptakan strategi komunikasi yang kreatif dan inovatif untuk membangun citra Institusi Kepolisian. Strategi itu diantaranya adalah *Opera Van Police*, Polisi Phosphor dan Ngopikamtibmas. Bahkan salah satu dari strategi tersebut mendapatkan apresiasi dan penghargaan oleh Kapolri.

Opera Van Police merupakan sebuah kegiatan dalam rangka memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait masalah kamtibmas, narkoba dan ketertiban lalu lintas dengan cara yang berbeda dan terbilang unik.

Penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh aparat kepolisian melalui jalur seni budaya komedi, sehingga pesan yang dimaksudkan dapat tersampaikan secara *soft*, rileks dan menyenangkan. Ini merupakan sebuah terobosan terbaru dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dan juga yang pertama kali di Indonesia.

Ketika masyarakat menerima informasi dari aparat Kepolisian dengan cara yang berbeda yaitu dengan pendekatan seni budaya dan komedi, maka masyarakat nantinya akan lebih bisa menerima informasi yang disampaikan. Berbeda halnya jika aparat Kepolisian menyampaikan informasi terkait Kamtibmas, narkoba, dan ketertiban lalu lintas dengan cara formal seperti halnya dengan menciptakan kebijakan – kebijakan, memberikan pengumuman di jalan – jalan dengan pengeras suara dan lain sebagainya. Hal itu tidak akan semudah ketika aparat menyampaikan pesan dengan cara komedi seperti *Opera Van Police* ini.

Selanjutnya adalah “Ngopikamtibmas” yang merupakan langkah cerdas Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusi Kepolisian. Sebab Polisi sudah memanfaatkan peluang yang ada, yaitu kegiatan ngopi yang seakan sudah menjadi tradisi warga masyarakat Gresik. Bahkan kegiatan ngopi masyarakat Gresik yang pada awalnya identik dengan kesan atau hal negatif yaitu “warung pangkon” atau ngopi dengan cara di pangku oleh penjaga warung (ngopi plus – plus) berhasil di ubah oleh aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dengan menghadirkan kegiatan “Ngopikabtibmas”.

Kegiatan ngopi bareng ini tentu saja digunakan aparat kepolisian sebagai sarana untuk membangun satu hubungan baik dengan warga masyarakat. Komunikasi antara warga dengan aparat akan terjalin. Aparat Kepolisian dapat memberikan informasi – informasi kepada masyarakat terkait kegiatan dan juga program – program dari Kepolisian. Dengan demikian, masyarakat akan paham dan tidak salah kaprah dalam menilai Polisi.

Begitu juga dengan Polisi Phosphor yang merupakan langkah strategis dari aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik yang patut di apresiasi karena berhasil menciptakan inovasi untuk membangun *image* positif Kepolisian.

Hal ini tentu saja akan dapat menarik perhatian masyarakat pengguna jalan. Di samping hal ini dapat menghibur pengguna jalan, masyarakat juga akan merasa aman dalam berkendara di jalanan karena ada petugas yang berjaga. Polisi Phospor ini akan memberi warna baru bagi Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Polisi Phospor yang juga merupakan wujud dari komunikasi visual yang ingin di tampilkan oleh Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik kepada masyarakat pengguna jalan. Komunikasi visual sendiri merupakan rangkaian proses penyampaian informasi atau pesan kepada pihak lain dengan media penggambaran yang terbaca oleh indera pengelihatan.

Penampilan Polisi Phospor yang berbeda dari biasanya otomatis akan membentuk citra penampilan Polisi tersebut. Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subjeknya yaitu aparat Kepolisian yang dalam hal ini adalah Polisi Phospor terkait kinerja atau penampilan diri (*performance image*) pada organisasi yang bersangkutan, misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanannya, harus serba menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik.

c. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik membentuk strategi inisiatif

Strategi inisiatif merupakan sebuah strategi yang menjaga kebebasan bertindak dan memperkaya komitmen. Strategi harus menentukan langkah dan menempatkan tindakan terhadap suatu peristiwa.

Kepolisian Resort Kabupaten Gresik telah menentukan langkah inisiatif dan menempatkan dirinya untuk dapat mengatasi sebuah fenomena yang menimpa Institusi Kepolisian saat ini. Kepolisian Republik Indonesia dengan segala pemberitaan negatif yang tengah menyimpannya mulai dari kasus korupsi, pelanggaran HAM dan lain sebagainya, harus berusaha keras untuk merubah anggapan negatif yang merebak ditengah masyarakat. Aparat Kepolisian khususnya Kepolisian Resort Kabupaten Gresik harus

berusaha semaksimal mungkin untuk membangun citra positif di tengah masyarakat. Ini merupakan sebuah tantangan organisasi.

Untuk dapat melewati tantangan tersebut, semua anggota organisasi memang harus berperan aktif demi tercapainya tujuan dari organisasi, dan hal ini terbukti sudah dilakukan oleh Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Oleh karenanya, Kepolisian Resort Kabupaten Gresik mengambil langkah strategis melalui berbagai kegiatan dan program yang nantinya akan membangun citra Kepolisian.

- d. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik memiliki budaya organisasi yang kuat prinsip sehingga lebih mudah melakukan kegiatan pencitraan.

Sebagai organisasi formal, dalam melakukan kegiatan pencitraan seluruh anggota Kepolisian diberikan pengarahan secara keseluruhan terkait strategi komunikasi dalam membangun citra Institusi sehingga nantinya semua anggota mengetahui dan mengerti apa saja yang harus dilakukan. Hal ini sesuai dengan tujuan dan fungsi penting dari komunikasi organisasi. Ketika semua anggota aparat Kepolisian mengetahui betul apa saja strategi yang harus dilakukan, maka pada prakteknya nanti aparat Kepolisian tidak akan mengalami kesulitan.

Dalam membangun citra Institusi, semua anggota aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik berperan aktif. Hal ini mencerminkan bahwasanya budaya organisasi di Institusi Kepolisian Resort Kabupaten Gresik memiliki prinsip yang kuat. Dalam budaya organisasi yang kuat prinsip, nilai yang sama telah terinternalisasi dengan merata sehingga semua anggota organisasi mempunyai sikap terpadu dalam menghadapi tantangan organisasi.

- e. Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik kurang memanfaatkan media komunikasi dalam membangun citra Institusinya.

Dalam membangun citra Institusi, Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik melakukan kegiatan komunikasi dengan masyarakat guna menyampaikan pesan atau informasi terkait semua hal tentang Kepolisian sehingga pada akhirnya nanti masyarakat akan mengetahui secara jelas tentang Institusi Kepolisian dimana hal itu nantinya akan berdampak positif terkait citra Institusi Kepolisian.

Akan tetapi, dalam menggunakan media komunikasi aparat Kepolisian belum begitu maksimal. Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan peneliti di lapangan. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik hanya menggunakan media seperti koran, radio, dan spanduk yang di pasang di jalan protokol.

Kepolisian Resort Kabupaten Gresik tidak memanfaatkan media komunikasi berbasis internet. Maraknya penggunaan media sosial yang merupakan wujud dari perkembangan teknologi komunikasi tidak terbaca dengan baik oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Penggunaan media sosial seperti *facebook* dan *twitter* yang marak akhir – akhir ini tidak dimanfaatkan dengan baik oleh aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam untuk membangun citra Institusinya.

2. Faktor – faktor yang menghambat Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam Membangun Citra Institusi

Terdapat beberapa poin temuan mengenai faktor yang menjadi penghambat aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusi.

- a. Faktor penghambat dari internal Kepolisian berupa fasilitas penunjang yang kurang memadai

Setiap organisasi dalam mencapai tujuannya pasti menemui hambatan atau kendala, begitu pula dengan Institusi Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Sebagai organisasi formal, untuk membangun sebuah citra Institusi terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja Kepolisian dalam membangun citra Institusi.

Berbagai macam strategi yang dilakukan aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik masih terhambat akses sarana dan prasarana. Untuk dapat melakukan kegiatan komunikasi dengan warga masyarakat melalui kegiatan atau program Polres demi membangun citra Institusi, Kepolisian Resort Kabupaten Gresik masih kekurangan fasilitas penunjang seperti kendaraan bermotor.

Hal ini tentu saja sangat disesalkan, sebab kegiatan Kepolisian Resort Kabupaten Gresik pasti terhambat. Minimnya fasilitas seperti sepeda motor sebagai penunjang kegiatan atau program Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusi mengindikasikan bahwa kegiatan pencitraan yang dilakukan masih belum maksimal.

Kurangnya fasilitas penunjang seperti kendaraan bermotor ini sangat di sayangkan. Sebab, kegiatan pencitraan melalui berbagai macam kegiatan atau program mengharuskan aparat turun langsung ke kampung – kampung dan gang – gang kecil yang harusnya dilakukan oleh aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dengan menggunakan fasilitas kendaraan bermotor tidak dapat dilakukan. Meski terdapat alternatif berupa penjagaan di pos – pos jaga yang sudah ditentukan, tetap saja hal itu tidak semaksimal ketika Polisi terjun langsung ke masyarakat dengan mendatangi kampung atau gang kecil untuk menjaga keamanan

dan ketertiban serta berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat.

Pengakuan AKP. Ahmad Faisol selaku Kasat Lantas Kepolisian Resort Kabupaten Gresik, untuk memenuhi fasilitas penunjang berupa kendaraan bermotor memerlukan biaya yang tidak sedikit. Hal ini mengisyaratkan bahwasanya anggaran Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam pengadaan fasilitas penunjang atau sarana dan prasarana masih belum maksimal.

Anggaran merupakan rencana keuangan periodik yang disusun berdasarkan program yang telah di sahkan dan merupakan rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi yang dinyatakan secara kuantitatif dan umumnya dinyatakan dalam satuan moneter untuk jangka waktu tertentu.

Dalam penyusunan anggaran, pihak terkait (seksi keuangan) harusnya memperhatikan dan memprioritaskan dana untuk pengadaan sarana dan prasarana. Hal ini di rasa penting sebab ketika sarana dan prasana tidak terpenuhi, maka hal itu akan menghambat kinerja dari aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik, dan hal ini akan sangat merugikan organisasi. Tujuan dari organisasi akan sulit tercapai jika fasilitas penunjang belum terpenuhi sepenuhnya.

Pihak terkait dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik harus mengetahui faktor – faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam menyusun anggaran, misalnya pengetahuan tentang tujuan dan kebijakan umum dari organisasi. Dengan demikian, proses pelaksanaan kinerja anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tidak terganggu.

Peran citra yang sangat penting bagi organisasi membuat kendala sarana dan prasarana ini menjadi penghalang yang cukup serius. Belum terpenuhinya fasilitas penunjang untuk dapat melakukan kegiatan atau program yang sifatnya membangun citra, akan berdampak pada sulitnya mewujudkan cita – cita atau tujuan organisasi yang dalam hal ini adalah membangun citra Institusi Kepolisian.

Meski demikian, langkah inisiatif dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dengan menghadirkan program jaga pos (*strong point*) di tempat – tempat yang sudah di tentukan misalnya di pertigaan, tempat ramai dan tempat yang di anggap rawan bagi petugas Kepolisian yang tidak kebagian fasilitas kendaraan bermotor, dinilai sudah cukup baik. Akan tetapi, kembali lagi bahwasanya kegiatan pencitraan akan lebih maksimal ketika Polisi datang ke kampung – kampung dan gang – gang kecil untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat.

- b. Faktor penghambat dari eksternal Kepolisian berupa sentimen negatif masyarakat terhadap Polisi

Faktor lain yang menjadi kendala aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik adalah masih adanya anggapan – anggapan negatif sebagian orang terhadap aparat Kepolisian. Hal ini mengindikasikan bahwasanya citra harapan (*wish image*) Kepolisian Resort Kabupaten Gresik tidak sesuai. Citra harapan ini seringkali lebih baik atau lebih menyenangkan dari apa yang ada.

Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik yang merasa citranya sudah baik dan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan ternyata berbeda dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Terdapat sebagian masyarakat yang masih beranggapan negatif tentang aparat Kepolisian. Kondisi ini tentu saja di akibatkan oleh beberapa hal. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik harus mencari tahu terlebih dahulu penyebab pasti dari adanya anggapan-anggapan negatif masyarakat tersebut.

Untuk dapat mengetahui penyebab pasti dari adanya anggapan negatif tersebut, Polisi harus turun ke lapangan. Kegiatan atau program Kepolisian Resort Kabupaten Gresik yang sudah ada bisa menjadi sarana yang menjembatani untuk dapat berkomunikasi langsung dengan masyarakat, misalnya saja melalui

kegiatan Ngopikamtibmas. Setelah aparat Kepolisian mengetahui penyebabnya, maka harus segera ditindak lanjuti dan dicari langkah atau strategi untuk dapat mengatasi masalah ini.

Adanya anggapan negatif dari sebagian masyarakat ini merupakan wujud dari krisis kepercayaan terhadap organisasi. Sebagian masyarakat sudah tidak percaya lagi dengan Polisi. Mungkin saja hal ini diakibatkan beberapa oknum anggota bahkan petinggi Kepolisian yang terlibat berbagai macam kasus atau permasalahan, mulai dari kasus korupsi, pelanggaran HAM dan lain sebagainya.

Apabila tidak segera di tangani, maka bukan tidak mungkin citra Kepolisian akan buruk di masyarakat. Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik harus segera merubah *image* Polisi yang kaku, keras, dan cenderung tidak bersahabat. Dengan semangat dan kerjasama seluruh anggota organisasi untuk dapat melakukan pendekatan dan komunikasi secara intens kepada masyarakat, maka hal ini pasti bisa di atasi.

B. KONFIRMASI TEMUAN DENGAN TEORI

Konfirmasi temuan dengan teori merupakan tahapan yang berguna untuk menentukan apakah teori tersebut masih relevan atau malah berbanding terbalik dengan penelitian yang ada. Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada strategi komunikasi aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik untuk membangun citra Institusinya serta faktor- faktor apa saja yang menghambat aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusinya.

Dalam penelitian tersebut, peneliti sendiri telah menemukan beberapa hasil penelitian yang telah sesuai dengan fokus penelitian yang ada. Adapun yang di teliti lebih lanjut dari hasil penelitian tersebut ada keterkaitannya dengan teori *brand image* dan juga teori pembentukan citra.

Berdasarkan teori *Brand Image*, dijelaskan bahwasanya untuk membangun sebuah *brand*, harus memiliki *positioning* yang tepat. Merek dapat diposisikan dengan berbagai cara, misalnya dengan menempatkan posisinya secara spesifik di benak pelanggan. Membangun *positioning* adalah menempatkan semua aspek dari *brand value* (termasuk manfaat fungsional) secara konsisten sehingga selalu menjadi nomor satu di benak pelanggan.

Teori tersebut ternyata sesuai dengan objek yang diteliti, bahwasanya dalam membangun citra Institusi, aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik berusaha untuk memposisikan diri di benak masyarakat sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Hal itu dilakukan dengan berbagai cara.

Terdapat beberapa strategi yang sudah dilaksanakan oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik mulai dari *Community Policing*, Ngopikamtibmas, Polisi Phospor, *Opera Van Police* dan sejumlah program strategis lainnya yang dilakukan secara konsisten. Semua ini dilakukan semata – mata untuk dapat membangun citra positif Institusi Kepolisian di masyarakat dan selalu menjadi yang nomor satu dibenak masyarakat.

Selanjutnya, *teori brand image* juga menyebutkan bahwa untuk membangun sebuah merek harus memiliki konsep yang tepat. Tahap akhir untuk mengkomunikasikan *brand value* dan *positioning* yang tepat kepada konsumen harus didukung oleh konsep yang tepat. Seperti yang diungkapkan oleh AKP. Suyatmi bahwasanya konsep Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik adalah ingin lebih mendekatkan diri dengan masyarakat. Konsep ini dirasa tepat karena untuk dapat membangun sebuah citra, maka terlebih dahulu harus ada kedekatan dengan masyarakat. Apabila kedekatan dengan masyarakat sudah terbangun, maka Kepolisian Resort Kabupaten Gresik akan lebih mudah dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu membangun citra Institusi Kepolisian.

Dalam teori pembentukan citra dijelaskan bahwa proses pembentukan citra erat kaitannya dengan penyampaian berbagai informasi dalam rangka memberi pengertian - pengertian yang dapat memperoleh manfaat dan keuntungan bersama sehingga dapat menimbulkan dan menumbuhkan

kepercayaan dan dukungan publiknya. Dengan demikian telah terbentuk citra perusahaan atau organisasi yang positif bagi publiknya.

Teori ini dianggap sesuai dengan objek yang diteliti. Dalam membangun citra Institusi, Kepolisian Resort Kabupaten Gresik melakukan kegiatan komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai macam strategi, misalnya strategi *Community Policing* dan Ngopikamtibamas dimana kedua strategi ini bertujuan untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat secara lebih intens dengan turun langsung ke lapangan yaitu ke kampung – kampung dan warung kopi sehingga aparat mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan. Aparat bisa mengetahui pandangan masyarakat terhadap Kepolisian serta aspirasi, kritik, dan saran terhadap Kepolisian.

Dengan strategi ini, aparat Kepolisian bisa memberikan informasi yang sebenar – benarnya kepada masyarakat terkait semua hal tentang Kepolisian. Proses berbagi informasi tersebut dilakukan dalam rangka memberi pengertian - pengertian yang dapat memperoleh manfaat dan keuntungan bersama sehingga dapat menimbulkan dan menumbuhkan kepercayaan dan dukungan masyarakat. Kepolisian Resort Kabupaten Gresik sadar bahwasanya kerjasama dengan masyarakat sangat diperlukan. Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan demi mewujudkan keamanan dan ketertiban yang mana hal ini adalah tugas utama dari Kepolisian.

Dalam teori pembentukan citra disebutkan bahwasanya citra digambarkan melalui persepsi – kognisi – motivasi - sikap. Model

pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar di organisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak.

Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik memberikan stimulus berupa program – program strategis yang bertujuan untuk membangun citra. Dari program tersebut, akan diketahui bagaimana respon atau tanggapan masyarakat.

Ketika masyarakat memberikan respon atas stimulus yang diberikan oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik, berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme. Dengan demikian proses selanjutnya akan dapat berjalan. Masyarakat Gresik yang menyambut antusias berbagai macam program atau kegiatan dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik mengindikasikan bahwasanya stimulus yang diberikan mendapat tanggapan atau respon yang positif sehingga proses membangun citra bisa terus berjalan.

Jika stimulus mendapat perhatian, individu atau masyarakat akan berusaha untuk mengerti tentang rangsang tersebut. Persepsi masyarakat diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu atau masyarakat akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.

Masyarakat akan memaknai stimulus yang diberikan oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik berupa pemberian program – program strategis

untuk membangun citra Institusi dengan cara persuasif yaitu turun langsung ke lapangan dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Jadi stimulusnya tidak hanya sekedar kebijakan – kebijakan strategis dari Kepolisian.

Pada kenyataannya, pemaknaan masyarakat sangatlah positif, sehingga program yang merupakan strategi pencitraan dari Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dapat diterima dan berjalan dengan baik. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

Kognisi disini merupakan suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi - informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

Keyakinan masyarakat terhadap program Kepolisian muncul ketika masyarakat mengerti dan memahami sepenuhnya tentang stimulus yang diberikan. Untuk membuat masyarakat mengerti, Aparat Kepolisian telah memberikan informasi – informasi melalui kegiatan sosialisasi dan penyuluhan sehingga hal ini akan mempengaruhi perkembangan keyakinannya terhadap stimulus.

Selanjutnya, motivasi dan sikap yang ada akan memberikan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam

pribadi seseorang yang mendorong keinginan untuk melakukan kegiatan - kegiatan tertentu guna mencapai satu tujuan. Artinya, dengan diterimanya stimulus yang diberikan oleh aparat Kepolisian, maka masyarakat mempunyai keinginan untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu terkait stimulus atau program yang sudah diterimanya guna mencapai satu tujuan yaitu bekerja sama dengan Kepolisian demi terwujudnya keamanan dan ketertiban. Disini masyarakat sudah yakin bahwasanya program Kepolisian mempunyai manfaat dan dampak positif bagi dirinya. Hal ini merupakan wujud respon yang diinginkan oleh si pemberi rangsang yaitu aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik.

Proses pembentukan citra ini pada akhirnya akan menghasilkan sikap. Masyarakat akan menentukan apakah harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Pada kenyataannya, sikap masyarakat terkait program – program Kepolisian untuk membangun citra Institusinya sangat positif. Artinya, masyarakat pro terhadap program Kepolisian, meskipun masih ada sebagian kecil masyarakat yang kontra terhadap Institusi Kepolisian.

Menurut teori pembentukan citra, persepsi – kognisi – motivasi - sikap merupakan penggambaran dari citra itu sendiri. Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar di organisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak.

Jika rangsang ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsang tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut.

Teori tersebut ternyata sesuai dengan objek yang diteliti. Dalam membangun citra Institusi, aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik menemui kendala dimana masih terdapat sebagian orang yang mempunyai anggapan – anggapan negatif tentang Kepolisian.

Hal ini mengindikasikan bahwasanya stimulus atau rangsangan yang di berikan oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik tidak dapat diterima (ditolak). Dengan demikian, proses selanjutnya tidak akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa rangsangan yang diberikan oleh aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik berupa kegiatan atau program – program strategisnya tidak efektif dalam mempengaruhi sebagian masyarakat atau individu, sebab individu tidak menaruh perhatian atas stimulus tersebut.