

## **BAB III**

### **PAPARAN DATA PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Subyek Penelitian**

##### **1 Profil Humas Polda Jawa Timur**

Unsur pelaksana staf khusus Polda yang berada di bawah Kapolda. Bidang Humas dipimpin oleh Kepala Bidang Humas yang di singkat Kabid Humas. Bertanggung jawab kepada Kapolda dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah Wakapolda.<sup>1</sup>

Humas bertugas untuk menyelenggarakan fungsi hubungan masyarakat melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan/informasi serta kerjasama/kemitraan dengan media massa dalam rangka pembentukan opini masyarakat yang positif bagi pelaksana tugas Polri. Selain itu Humas Polda juga berfungsi sebagai penyelenggara penerangan satuan dalam rangka pemerataan informasi di lingkungan Polri dan penyelenggara liputan, monitoring, produksi dan dokumentasi semua informasi/ pemberitaan yang berkaitan dengan tugas Polri.

Divisi Humas dalam kepolisian berperan sebagai penghubung antara organisasi Polri dengan instansi terkait bidang kehumasan dan masyarakat. Membina hubungan dan kerja sama yang positif dengan instansi terkait dan lembaga yang saling menguntungkan. Memberikan

---

<sup>1</sup> Dokumen Polda Jawa Timur

dukungan manajemen dalam fungsi organisasi Polri dan membangun persepsi, citra dan opini positif bagi organisasi Polri dan masyarakat.<sup>2</sup>

### Gambar 1.

#### Logo Humas Polri



Lambang Humas Polri di atas belum lama diresmikan, dari berbagai masukan, serta kritik dan saran dari masing-masing Kepala Bidang Humas seluruh Indonesia kepada panitia di Rupasama Mabes Polri pada tanggal 18 Juli 2001 dihasilkan logo dengan bentuk dan makna sebagai berikut.<sup>3</sup>

Makna lambang dan tulisan dalam tanda kemampuan fungsi Humas Polri:

1. *Lingkar luar berwarna hitam bertuliskan objektif, dipercaya, dan partisipan berwarna putih.* Merupakan motto Humas Polri. Kemampuan Humas Polri dalam memberikan informasi

<sup>2</sup> Dokumen Polda Jawa Timur

<sup>3</sup> *Ibid.*,

secara objektif agar dapat membentuk opini dan citra positif terhadap institusi Polri, guna membangun kepercayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam rangka melaksanakan tugas kepolisian sebagai pelindung, pengayom, dan pelayanan publik.

2. *Lingkar dalam berwarna merah putih*

- a. Melambangkan bendera NKRI
- b. Dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.

3. *Garis tengah berwarna hitam*

- a. Melambangkan garis katulistiwa dimana letak NKRI
- b. Indonesia sebagai negara berkepulauan yang terletak diantara dua samudera dan dua benua.

4. *Tiga buah bintang segi lima berwarna putih*

- a. Melambangkan bintang segi lima menunjukkan kelima sila pancasila dan sebagai dasar NKRI

- b. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada Tri Brata secara tulus dan ikhlas

5. *Tameng berwarna hitam*

Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.

6. *Tulisan humas Polri berwarna kuning*

Melambangkan keagungan fungsi Humas Polri yang sangat diperlakukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.

7. *Obor berwarna putih*

- a. Melambangkan pemberian informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat
- b. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtobnas, penegkan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.

8. *Lidah api berwarna merah*

Melambangkan bahwa “Catur Prasetya” dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.

9. *Lingkar bola dunia berwarna biru laut*

- a. Melambungkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup.
- b. Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralsir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala Internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.

10. *Enam sinar api bewarna kunin*

#### **Visi Humas Polri**

“Terwujudnya Postur Humas Polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat”

#### **Misi Humas Polri**

Berdasarkan pertanyaan visi yang dicita citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Humas Polri yang mencerminkan korodor tugas-tugas sebagai berikut:

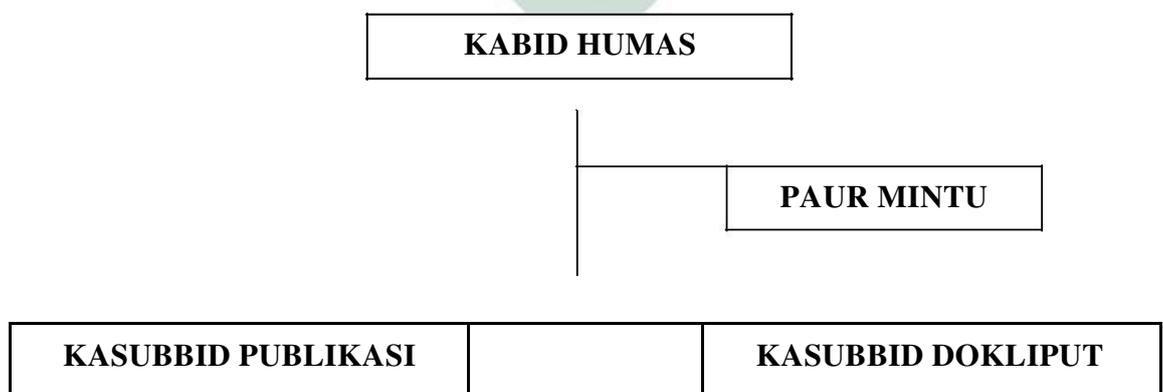
1. Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Sismet, anggaran menuju Front Office Polri;

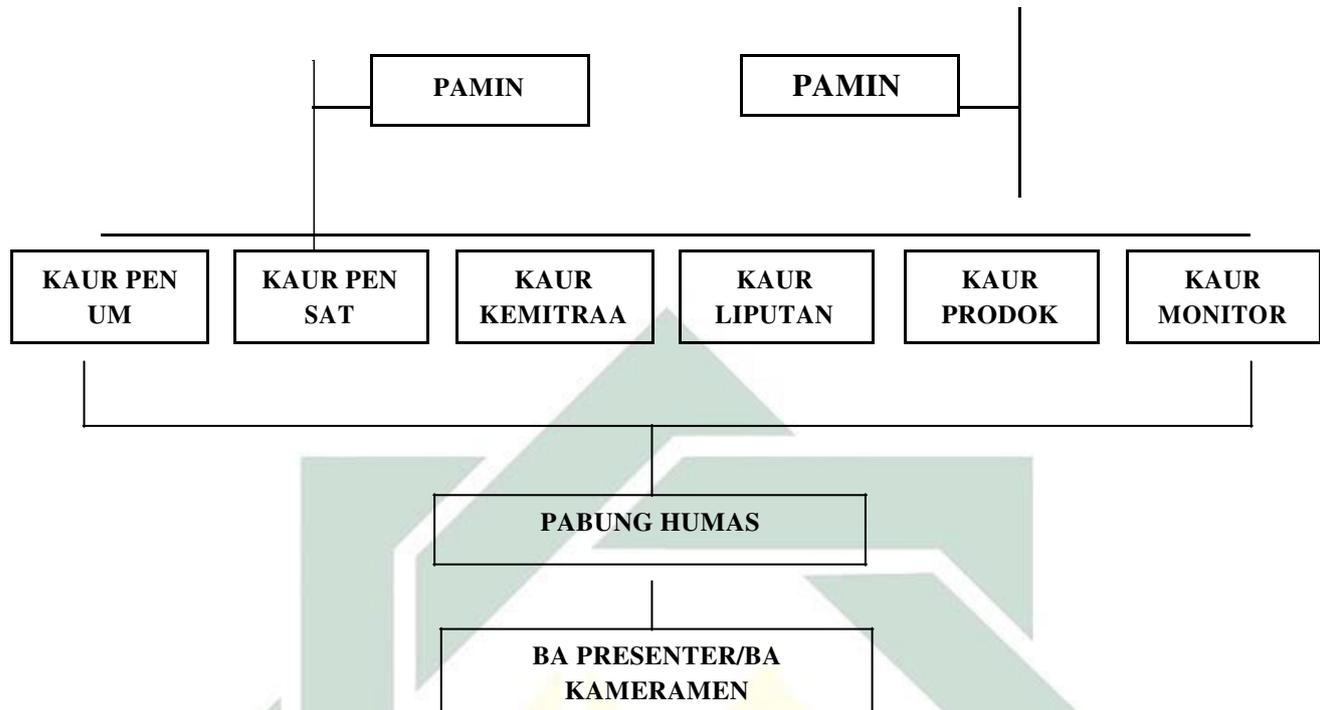
2. Menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi;
3. Mencari, menghimpun, mengolah, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah;
4. Mendukung kegiatan kepolisian dan operasi Kepolisian;
5. Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan.
6. Itu diperlukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metode serta anggaran yang memadai.

## 2 Struktur Organisasi

**Bagan 1.2**

### **Struktur Organisasi Bidang Humas Polda Jatim**





Bidhumas terdiri dari:<sup>4</sup>

1. Sub Bidang Publikasi dan kemitraan
2. Sub Bidang Dokumentasi dan Peliputan
3. Perwira Urusan Administrasi dan ketatausahaan

#### **1 Sub Bidang Publikasi dan Kemitraan (Subbidpublikasi)**

Adalah unsur pelaksana pada Bidang Humas yang bertugas menyelenggarakan pengelolaan dan penyampain informasi baik dilingkungan Polri maupun masyarakat termasuk kerja sama atau kemitraan dengan media massa beserta komponennya dalam rangka membentuk opini masyarakat bagi kepentingan pelaksana tgas Polri.

<sup>4</sup> Dokumentasi Humas Polda Jawa Timur

Subbidpublikasi didukung oleh Urusan Penerangan Umum (Ur Penum), Urusan Kemitrn (Ur Kemitraan) dan Urusan Penerangan satuan yang masing-masing dipimpin oleh Kepala Urusan (Kaur).

a. UR PENUM

1. Memanfaatkan media massa (*Press Tour*)
2. Wawancara melalui media massa atau cetak
3. Jumpa Pers
4. Membuat *Press Release* (Berita Pers)
5. Membuat Anev Kamtibmas Mingguan Untuk dipublikasikan pada wartawan

b. UR KEMITRAAN

1. Menjalin kerjasama dengan PWI/Instansi Terkait
2. Menjalin Komunikasi antar fungsi Humas (Bakohumas)
3. Koordinasi dengan Pimpinan Redaksi SKH dan Produser Pertelevisian dan Radio
4. Pembinaan Wartawan Kamtibmas Pokja Polda Jatim

c. UR PENSAT

1. Menerbitkan Majalah *Semeru*
2. Membuat Lembar pensat Bidang Humas
3. Meneruskan Lembar Pensat dari Divisi Humas Polri kepada Kewilayahan.

## **2 Sub Bidang Dokumentasi dan Peliputan (Subbiddokliput)**

Adalah unsur pelaksana pada Bidang Humas yang bertugas menyelenggarakan peliputan, monitoring, produksi dan dokumentasi seluruh informasi atau pemberitaan yang berkaitan dengan tugas Polri. Subbiddokliput dipimpin oleh Kepala subbiddokliput (Kasubbid Dokliput) yang bertanggung jawab kepada Kabidhumas.

Subbiddokliput didukung oleh Urusan Liputan (UR Liputan), Urusan Prodok (Ur Prodok), dan Urusan Monitor (Ur Monitor) yang masing-masing dipimpin oleh Kepala Urusan (Kaur).

### **a. UR LIPUTAN**

1. Meliput kegiatan operasional
2. Meliput kegiatan seremonial
3. Meliput kegiatan investigasi
4. Meliput kegiatan pribadi Pimpinan Polda Jatim

### **b. UR PRODOK**

1. Mendokumentasikan hasil peliputan
2. Melakukan rekapitulasi hasil klipping koran
3. Membuat laporan Anev Image Polri dan media cetak kepada Divisi Humas Polri.

### **c. UR MONITOR**

1. Monitoring pemberitaan media cetak maupun elektronik
2. Membuat sajian hasil monitoring yang menonjol setiap hari kepada pimpinan

3. Membuat laporan kejadian menonjol kepada Divisi Humas Polri setiap hari
4. Membuat laporan analisis dan evaluasi (anev) monitoring kejadian menonjol setiap bulan ke Divisi Humas Polri.

### **3 Perwira Urusa Administrasi dan Ketatausahaan (Paurmintu)**

Bertugas melaksanakan urusan administrasi personil dan materiil, urusan tata usaha, urusan dalam dan perpustakaan Bidhumas. Dalam menjalankan tugasnya, Paurmintu dibntu oleh *Juyar* (Juru Bayar) yang bertugas melaksanakan urusan penghasilan, urusan pengujian dan urusan kas.

Paurmintu menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Memberikan petunjuk kepada pelaksana administrasi tentang ketentuan-ketentuan administrasi umum.
2. Melaksanakan administrasi personil dalam hal UKP, UKG, Mutasi dan lain-lain.
3. Mengkoordinir penyelenggaraan dan tata upacara sertijab dan kenaikan pangkat.
4. Membuat laporan: Bulanan, rencana Kerja, Lakib, Akreditasi dll.
5. Melaksanakan pendistributsian droping peralatan dan kelengkapan anggota sesuai arahan Kabid Humas.
6. Betanggung jawab atas kebersihan Ruang kantor dan ruang balai watawan (untuk mengadakan jumpa pers).
7. Menyiapkan ATK yang dibutuhkan oleh masing-masing Subbid.

#### 4 Profil Informan

Subyek yang dijadikan penelitian adalah kepala bidang humas yang bertanggung jawab langsung kepada Kapolda dalam pelaksanaan tugas sehari-hari berada di bawah Wakapolda. Selain itu subyek yang dijadikan penelitian adalah beberapa staf humas Polda Jawa Timur. Adapun profil informan adalah sebagai berikut:

1) Informan 1

Nama : AKBP Raden Prabowo Argo Yuwono

Posisi : Kepala Bidang Humas Polda Jawa Timur

Sebelum menjabat sebagai Kepala Bidang Humas Polda Jawa Timur terhitung tanggal 20 Mei 2015, informan telah menjabat sebagai Direktur Tahanan dan Barang Bukti (Dirtahti) Polda Kalimantan Timur. Informan menyelesaikan S1 dan S2 di Universitas Indonesia mengambil jurusan Kajian Ilmu Kepolisian dan merencanakan akan mengambil S3 di Universitas Airlangga Psikologi forensik. Latar belakang informan dalam bidang Reskrim tidak menutup kemungkinan untuk menjabat sebagai Kepala Bidang Humas karena yang menjadi ukuran adalah kemampuan dalam bidang manajemen.

Alasan peneliti melakukan wawancara dengan informan, karena informan menduduki posisi tertinggi di Bidang Humas yakni Kepala Bidang Humas yang mempunyai wewenang khusus

dibawah wakil kepala Polda dalam mengelola manajemen bidang ke humasan.

2) Informan 2

Nama : Kompol Sutiono S.Pd

Posisi :Kepala Urusan Pengumpulan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

Usia : 43 tahun

Kurang lebih 1 tahun informan bergabung dengan Humas Polda Jatim yang sebelumnya menjabat sebagai Kapolsek Kedungkandang Malang Kota. Banyak penghargaan yang telah diterima atas prestasi yang diraih informan diantaranya adalah juara 1 lomba pidato tingkat Polri, penghargaan untuk Kapolsek kategori Polsek Terbaik dalam Menekan dan Mengungkap Kasus Kriminalitas pada tahun 2013, Penghargaan untuk Kapolsek kategori Kepedulian yang Tinggi Terhadap Anggotanya yang Melaksanakan Tugas dengan Baik dan Berdedikasi Tinggi pada tanggal 16 Mei 2014 dan Piagam Penghargaan telah setia melayani dan bermitra dengan jurnalis pada tahun 2013.

Alasan peneliti melakukan wawancara dengan informan karena informan menjabat sebagai Kepala urusan pengumpulan, pengelolaan informasi dan dokumentasi yang memang dibutuhkan oleh peneliti guna melengkapi data dalam bentuk dokumentasi terkait obyek penelitian dan posisi informan sebagai kepala bagian

tentunya ketika melaksanakan tugas perlu komunikasi langsung dengan kepala bidang maupun divisinya.

3) Informan 3

Nama : Kompol Ilham Purwo Utomo

Posisi : Kaur Penum (Penerangan Umum)

Usia : 49 tahun

Mantan anggota Brimob yang belum lama ini mendapat jabatan dari Ajun Komisaris Polisi menjadi Komisaris Polisi sudah 9 bulan bertugas di Humas Poda Jawa Timur sebagai kepala urusan penerangan umum. Mempunyai pengalaman tugas Hadang Anti Hadang saat masih di Polsek Krembung Sidoarjo yang dilakukan di daerah sepi (rawan) untuk mengantisipasi tindak kejahatan kriminal.

Alasan peneliti mewawancarai informan adalah posisi informan sebagai kepala urusan penerangan umum yang bertugas membuat dan menyalurkan pelaporan kegiatan humas kepada pihak internal maupun eksternal humas.

4) Informan 4

Nama : Brigadir Muhammad Khoirul Umam

Usia : 32 tahun

Posisi : Staf Urusan Pengumpulan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi

Selama 10 tahun informan bertugas di Polres Sumenep dan selanjutnya mendapat mutasi jabatan beralih ke Bidang Humas Polda Jawa Timur sejak 2 tahun yang lalu. Selama berada di Bidang Humas Polda Jatim informan pernah ditugaskan dalam pelatihan Fotografi yang diselenggarakan oleh Div Humas Polri pada tahun 2014 selama 2 minggu. Sebagai anggota urusan pengumpulan, pengelolaan informasi dan dokumentasi mengupload berita dan mengelola informasi publik merupakan bagian pekerjaan kesehariannya.

Alasan peneliti mewawancarai informan adalah karena informan merupakan anggota Urusan Pengumpulan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi secara otomatis berinteraksi langsung dengan publik melalui medianya.

5) Informan 5

Nama : AKP Suhariyanto Posisi

: Kepala Urusan Monitor

Informan bertugas pada Urusan Monitor yakni mengordinir segala kegiatan humas meliputi perkara yang berada pada fungsi Kriminal Umum (Krimum) dan Kriminal Khusus (Krimus) yang nantinya dijadikan bahan release atau penyampaian berita melalui media. Sebelum ditugaskan di Humas Polda Jatim informan bertugas di Polsek Perak.

Alasan peneliti mewawancarai informan adalah posisi informan sebagai Kepala Urusan Monitor yang berhubungan langsung dengan media dan bertanggung jawab dalam pembuatan press release secara otomatis menentukan gaya komunikasi dengan pihak eksternal humas.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Tujuan utama dari suatu penelitian adalah untuk mendapatkan jawaban dari sebuah permasalahan. Salah satu tahap penting dalam penelitian adalah pengumpulan data yang didapatkan melalui berbagai proses. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara wawancara mendalam dengan anggota Bidang Humas Polda Jatim yang bersangkutan dengan penelitian. Selain itu, peneliti mengumpulkan data yang berasal dari dokumen Bidang Humas Polda Jatim sendiri.

Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti selama hampir satu bulan yaitu pada tanggal 1 hingga 25 April 2014 di Bidang Humas Polda Jawa Timur. Wawancara mendalam dilakukan terhadap beberapa informan dengan tujuan agar mendapatkan jawaban mengenai manajemen humas.

## 1 Aktivitas dan Proses Humas dalam Kasus Begal Jalanan

Seperti yang diketahui awal tahun 2015 telah marak kasus begal jalanan di berbagai daerah. Berikut rekapitulasi data T.P begal di jajaran Polda Jawa Timur:<sup>5</sup>

### 1) Tahun 2014

- a. Jumlah kasus 108 kasus
- b. Jumlah unkap 42 kasus
- c. Jumlah tunggakan kasus (lidik) 66 kasus
- d. Jumlah tersangka 69 orang
- e. Jumlah/jenis barang bukti yang diamankan adalah:
  1. Mobil roda empat jenis avanza 1 unit
  2. Sepeda motor 30 unit
  3. Senjata api angin 1 pucuk ukuran 4,5 mm
  4. Senjata tajam jenis clurit 6 buah, pedang 1 buah, parang 1 buah dan perhiasan 2 untai kalung (15 gram dan 17 gram).

### 2) Tahun pertama 2015-06-18

- a. Jumlah kasus (LP) 23 kasus
- b. Jumlah unkap 11 kasus
- c. Jumlah tunggakan kasus (lidik) 12 kasus
- d. Jumlah tersangka 18 orang tersangka
- e. Jumlah/ jenis barang bukti yang diamankan sebagai berikut:
  1. Mobil jenis pick up 1 unit

---

<sup>5</sup>Dokumen Kepala Urusan Penerangan Umum bersumber dari Kasubagbin Ops Krimin Polda Jawa Timur

2. Sepeda motor 17 unit
3. Senjata tajam jenis clurit 4 buah

Media kian gencar menayangkan kesadisan aksi begal jalanan yang tidak sedikit telah memakan korban diberbagai wilayah. Masyarakat yang setiap harinya disuguhi pemberitaan tentang kasus begal seperti mendapat ketakutan yang meresahkan mereka saat melintasi jalana pada malam hari, apalagi yang pernah menjumpai ataupun mengalami kasus kejahatan sendirit.

Dalam hal ini masyarakat berharap pihak kepolisian segera menumpas tindak kejahatan jalanan yang sering disebut begal ini, namun tidak sedikit masyarakat yang berani turun tangan sendiri demi menekan pertumbuhan pembegal, seperti yang telah ditayangkan berbagai media ada beberapa kelompok masyarakat yang berani menghakimi pelaku begal dengan berbagai macam cara.

Pada dasarnya, dalam kamus kepolisian begal hanyalah istilah saja dimana ada kategori seorang penghadang berada di tuang-tuang yang dapat digambarkan dengan H3 yakni hadang hantam hasil lalu melarikh diri. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan, Kopol Ilham Purwo saat ditemui di ruang tugasnya.

“sebenarnya itu hanya istilahnya mayarakat saja mbak, begal itu sebenarnya dalam istilah kepolisian yaitu kejahatan yang dilakukan dijalan yang terlihat sepi istilah e tuang-tuang *iku lo* mbak. Nah hal itu bisa digambarkan dengan H3 dalam kepolisian yakni Hadang Hantam Hasil dan melarikan diri, *iku lek gak kecekel mbak hehehe*”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Kopol Ilham Purwo, pada tanggal 1 juni

Ditambahkan lagi oleh informan lain yakni AKP Suhariyanto yang ditemui pada lain waktu setelah istirahat makan siang dan bersantai di ruang *front office* tentang pendapatnya mengenai kasus begal jalanan.

“Begal dalam kamus kepolisian itu masuk dalam kategori curas mbak, kepanjangannya yaitu pencurian dengan kekerasan, menggunakan senjata, *ya tho ?* kalo begal kan hanya istihahnya orang-orag saja mbak”.<sup>7</sup>

Sebagian masyarakat yang sudah terkena demam begal mempunyai ketakutan tersendiri saat akan melakukan aktivitas di malam hari khususnya ketika melawati jalanan yang terlihat sepi, mereka cenderung membesar-besarkan kasus begal ini. tidak sedikit yang pernah mengalami tindak kejahatan seperti halnya pencurian, jambret dan lain-lain mereka berteriak bahwa itu adalah begal. Padahal menurut penjelasan dari pihak informan begal hanya istilah untuk tindak kejahatan berupa curas yakni pencurian dengan kekerasan baik menggunakan senjata maupun benda tumpul yang lainnya. Dari sini humas sebagai pihak yang menjembatani antara publik internal dan eksternal bertugas meluruskan pendapat masyarakat yang kurang tepat terkait kasus begal ini.

“ kadang masyarakat itu terlalu membesar-besarkan kasus begal ini mbak, *lhawong* kena jambret atau pencurian itu dibilang begal, *titik-titik* begal ya itu tadi karena sudah terpengaruh media apalagi yang mendengarkan orang awam. Nah, kita sebagai humasnya ini bertugas meluruskan pendapat masyarakat yang belum tau apa itu begal, ya semuanaya itu memang kasus kejahatan tapi ada kategorinya masing-masing mbak”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> *ibid*

<sup>8</sup> Wawancara dengan AKP Suhariyanto, pada tanggal

Dalam hubungan tata cara kerja (HTCK) humas adalah salah satu yang membidangi penerangan, baik sifatnya internal yaitu anggota polri maupun eksternal yaitu masyarakat secara umum. Pembidangan humas sendiri bekerjasama dengan satuan kerja atau satuan fungsi. Saling bersinergi mengadakan upaya-upaya pendekatan fungsi Preemtif, Prefentiv dan Represif.

Fungsi Preemtif yaitu selaku petugas kepolisian yang di emban oleh Binmas melakukan penyuluhan dan penerangan kepada masyarakat secara umum. Objeknya bisa di tempat-tempat keramaian ataupun langsung menjajaki Desa-desa. Petugas kepolisian yang ditugaskan untuk sosialisasi mendatangi langsung kepala Desa, terkadang petugas tersebut menyebar ke beberapa wilayah RT/RW sehingga informasi yang disebar dapat tersampaikan secara menyeluruh. Mereka lebih memilih berkomunikasi dengan gaya bahasa semi formal. Berkomunikasi dengan gaya semi formal diyakini dapat membuat kemas penyampaian yang tidak kaku sehingga dapat mudah dipahami masyarakat dan terkesan lebih dekat dengan audiennya.

Dari tahap sosialisasi tersebut petugas kepolisian akan sekaligus memasang pamflet bertuliskan Kamtibnas, isi pesan menghimbau kepada masyarakat untuk lebih berhati-hati lagi karena kejahatan timbul dengan adanya niat dan kesempatan. Sasaran dari penempelan pamflet bisa di jalan raya dan para komunitas-komunitas.

Fungsi preventif yaitu tindakan pencegahan untuk menantidipasi tindak kejahatan yang dilaksanakan oleh fungsi Shabara dengan mengedepankan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli. Patroli secara rutin, selektif dan insidental.

Sedangkan represif adalah fungsi penindakan yang dilakukan oleh pihak reskrim (reserse kriminal). Melakukan penyelidikan dan penyidikan bagi pelaku untuk ditindak lanjuti sesuai dengan proses hukum yang berlaku. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh informan Kopol Ilham Purwo saat ditanya mengenai aktifitas humas dalam kasus begal jalanan.

“Humas tidak berjalan sendiri mbak, humas bekerja sama dengan fungsi-fungsi lain dalam satuan kerja, ada Binmas, Shabara dan Reskrim. Menjadi satu kesatuan dalam menindak suatu kasus”.<sup>9</sup>

Untuk penanganan begal sendiri dapat dilihat apakah pelakunya tertangkap atau tidak. Disisi lain akan diselidiki terlebih dahulu motif dari pelaku pembegalan, apakah itu dilatar belakangi oleh faktor ekonomi atau bisa jadi hal tersebut adalah termasuk hobi. Pembayatanya awal kejadian memang tidak selalu pembegalan bisa karena faktor kenakalan remaja dan semakin lama kenakalan bertambah yang memicu tindakan membegal.

Awal dari proses humas berpijak dari kalender kamtibnas. Kalender kamtibnas mencatat seluruh kegiatan rutin tahunan dari tingkat

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Kopol Ilham Purwo, pada tanggal 1 Juni 2015

nasional sampai lokal (provinsi). Dari kegiatan tahunan yang telah dilakukan sebelumnya, pihak humas berkewajiban mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan dengan upaya memperbaiki lagi apa saja yang perlu diperbaiki untuk tahun berikutnya. Adapun permasalahan yang bersifat insidental seperti pertunjukan konser, sepak bola dan perlombaan pencak silat yang membutuhkan perhatian khusus demi terciptanya keamanan dan ketertiban. Kasus begal jalanan yang makin marak pada awal tahun 2015 juga mendapat perhatian khusus pihak kepolisian, peran humas disini untuk menghimbau masyarakat agar lebih waspada lagi. Pernyataan tersebut dipaparkan oleh informan yakni Kepala Bidang Humas Polda Jatim saat ditemui setelah agenda press realise di ruang balai wartawan Humas.

“sistem manajemen kita sendiri berawal dari itu tadi mbak, istilahnya *sinau* dari kalender kamtibmas. Disitu sudah tuh tertera semuanya kegiatan tahunan kita apa saja, tinggal mengolah mana yang di perbaiki dari kegiatan kita di tahun yang lalu, kita mendapat info dari pihak intel, karna sistim kerja kita kan gabungan dari beberapa fungsi mbak. Kalo menurut pantauan kami sih kegiatan yang sifatnya insidental itu yang membutuhkan perhatian khusus mbak karena sifatnya yang mendadak. Contohnya ada jadwal konser, trus sepak bola. Nah yang ga kalah penting dari perhatian kami itu kasus kejahatan jalanan mbak, ada curas, curat dan sebagainya. Begal kan masuk kategori curas mbak. Dari data yang kami peroleh kejahatan jalanan itu makin meningkat, dulu pesannya pak Kapolda dalam pidatonya pas serah terima jabatan itu kan pokok PR nya di Jawa Timur ini kan menekan angka kejahatan jalanan”.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Kabid Humas AKBP Argo, pada tanggal 1 Juni 2015

Kompol Sutiono menambahkan

“ada monitoring juga mbak, kan setiap hari tugas mereka monitoring dari media cetak dan elektronik, kejadian apa saja yang menonjol untuk diproses selanjutnya. Nantinya dibuatkan laporan anev untuk dikirim ke Divisi Humas Polri. Jadi Polri tau perkembangan di setiap daerah. Wah mereka berangkat kerjanya lebih pagi mbak, kita apel jam 7, mereka jam 6 sudah harus ada di kantor monitoring berita trus di *clipping*, dan dipilah-pilah mana pemberitaan yang menonjol. Ya beritanya seputar Polri mbak.”<sup>11</sup>

Humas mempunyai struktur organisasi yang sudah jelas dengan deskripsi tugas masing-masing dibawah pimpinan Kabid Humas.

Umumnya dalam lingkup kepolisian sering terjadi mutasi jabatan, sudah tidak jarang lagi polisi mendapat mutasi jabatan, mutasi jabatan diperuntukan untuk kenaikan jabatan. Terkadang hanya dengan hitungan bulan posisi sudah berganti. Mereka yang beralih tempat penugasan dengan cepat posisinya akan digantikan oleh orang lain. Berbeda dengan pegawai negeri sipil yang sudah mendapat penempatan disana akan menetap sampai nantinya masa pensiun tiba. Tujuan dari mutasi jabatan sendiri adalah diharapkan agar suasana kerja lebih *fresh* dengan adanya orang baru.

Struktur organisasi membentuk satu kesatuan kerja mulai dari monitoring hingga publikasi, bertugas sesuai dengan *job description* masing-masing. Kabid humas mempunyai wewenang merubah tatanan anggota dalam struktur organisasinya. Perubahan tersebut dilatar belakangi oleh beberapa hal, contohnya konflik antar anggota dalam sub bidang yang

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Kompol Sutiono, pada tanggal 9 Juni 2015

muncul kepermukaan, salah satunya dapat ditanggulangi dengan *rolling* posisi, namun tidak semua anggota yang mendapat perubahan posisi kerja merasa puas atas keputusan tersebut.

Alasan susah beradaptasi kerap kali membuat mereka tidak nyaman berada di ruangan baru. Faktor kurangnya kedekatan antar anggota baru membuat mereka memilih meninggalkan ruangan disela-sela pekerjaan, mencari tempat yang dirasa nyaman untuk dikunjungi. Jelas hal ini dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dilakukan. Sayangnya persoalan seperti ini kurang mendapatkan perhatian dari kabid humas. Meskipun hal itu dapat teratasi seiring berjalannya waktu.

Dalam pelaksanaan tugas Bidang Humas Polda Jatim sudah terorganisir berdasarkan tanggung jawab tugas masing-masing. Sejatinya mereka sudah memahami dan melaksanakan tugas tersebut dalam pengawasan kabid humas. Kabid humas sifatnya menyalurkan intruksi dari wakil ketua Polda Jatim untuk disalurkan kepada jajarannya di humas, begitu sebaliknya kabid humas setiap harinya membuat laporan kepada Waka Polda dalam bentuk berita.

Evaluasi kegiatan tidak dapat di tinggalkan, Bidhumas Polda Jatim selalu melaksanakan kegiatan analisa dan evaluasi guna melihat sejauh mana kegiatan dilaksanakan dan hasil yang didapatkan. Laporan anev (analisa dan evaluasi) dikemas dalam dua bentuk yakni mingguan dan bulanan.

“kita juga punya program mbak untuk mengevaluasi apa yang sudah kita kerjakan, namanya laporan anev singkatn dari analisa dan evaluasi, kan sudah terorganisir mbak ada sendiri yang bertugas membuat laporan anev”.<sup>12</sup>

## **2 Metode Komunikasi Humas Polda Jatim dalam Kasus Begal .**

Untuk membangun hubungan yang baik Bidang Humas berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan pihak internal maupun eksternal humas. Dalam sebuah manajemen, juga tidak terlepas dari aktivitas yang melibatkan orang lain. aktifitas ini menghubungkan pihak satu dengan yang lainnya melalui komunikasi, baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi menjadi prioritas utama karena menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat atau satuan fungsi lainnya membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik.

Selain sistem manajemen yang bagus peran kabid humas dalam memimpin organisasinya membutuhkan keahlian berkomunikasi baik karena humas merupakan salah satu yang membidangi penerangan, baik sifatnya internal yaitu anggota polri maupun eksternal yaitu penerangan masyarakat secara umum.

Pemanfaatan media tentu menjadi faktor pendukung humas dalam menyampaikan informasi yang bersifat penerangan secara umum. Humas Polda Jawa Timur mempunyai beberapa akun media

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan AKBP Argo, pada tanggal 1 Juni 2015

sosial yang diaplikasikan langsung oleh staf urusan Pengumpulan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi untuk menjalin kedekatan dengan masyarakat. Teknologi yang semakin maju mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi, ini dimanfaatkan oleh Humas Polda Jatim membuat akun media sosial berupa facebook dan tweeter. Sayangnya pengelolaan akun media sosial tersebut kurang maksimal. Sebagaimana yang dikeluhkan oleh Brigadir Khoirul Umam

“kita sebenarnya punya beberapa akun media sosial mbak, ada tweeter, facebook sama web humas, fungsinya sih biar kita dekat sama masyarakat, kita juga *share* beberapa info atau berita-berita harian gitu untuk memudahkan aja biar ga susah-susah dateng langsung ke Polda atau telfon kalo ada sesuatu yang ingin ditanyakan. Tapi permasalahannya ya itu, kurang maksimal mbak pengelolaanya, bisa dikatakan *slow respond* lah itu karna kurangnya personil dan kita terlalu sibuk sama pekerjaan lain, kaya upload berita ke web nya Polri itu yang lebih penting, sebenarnya sih sama-sama penting. Kalo ada anak magang biasanya pekerjaan kita banyak terbantu mbak, pengelolaan akun media sosial lancar upload berita juga lancar.”<sup>13</sup>

Keterbatasan SDM menjadi salah satu faktor kurang maksimalnya pemanfaatan media sosial. Tidak sedikit para anggota humas yang masih *gaptek*. Selain berkomunikasi dengan masyarakat umum menggunakan berbagai akun media sosial humas polda jatim juga melakukan pendekatan langsung dengan masyarakat melalui kegiatan penyuluhan di Desa-desa maupun tempat keramaian. Para petugas penyuluhan mendatangi kepala Desa untuk bekerjasama mengumpulkan masa saat penyuluhan, gaya komunikasi yang dipilih adalah komunikasi non formal. Masyarakat yang cenderung memandang sebelah mata terhadap pihak kepolisian membuat

<sup>13</sup> Wawancara dengan Brigadir Khoirul Umam, pada tanggal 12 Juni 2015

pesan susah diterima. Maka pemilihan gaya komunikasi non formal diharapkan agar masyarakat merasa lebih dekat sehingga pesan yang diampaikan tersalurkan secara efektif.

Salah satu informan menceritakan pengalaman saat melakukan penyuluhan dalam rangka memberi peringatan untuk tetap waspada terhadap kejahatan di salah satu pasar tradisional.

“waktu itu saya dan rekan-rekan melakukan sosialisasi di pasar tradisional mbak, *sampeyan* pasti tau kan pasar tradisional itu sering ada korban penjambretan dan lain-lain, nah itu sasaranya biasanya ibuk-ibuk yang terlalu berlebihan memakai perhiasan, sehingga kesanya mencolok, kejahatan itu timbul karena adanya niat dan kesempatan. Ya begitu mbak kita pakek bahasa yang mudah dipahami *ae lah* . pandangan mereka sama polisi itu kan tegas, kaku gitu jadi kita ya usahakan kaya ngobrol biasa gitu sama mereka *ben kesane luwes*. Contoh begini mbak, ibuk-ibuk.. kalo kepasar perhiasanya ditaruh dirumah aja ya.. *ojok digawe kabeh*. Kurang lebihnya seperti itu mbak”<sup>14</sup> .

Salain melakukan penyuluhan, rangkaian kegiatan penerangan juga melalui *press conference* orang humas dan wartawan sering menyebutnya dengan kata “release” bersama wartawan dari seluruh redaksi. Wartawan yang sudah ditugaskan oleh redaksinya masing-masing akan di konfirmasi oleh Urusan Kemitraan mengenai jadwal pelaksanaan *press conference*. Sebelum *press conference* di mulai seluruh wartawan yang hadir diminta mengisi daftar hadir terlebih dahulu.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Kompol Ilham Purwo Utomo, pada tanggal 1 Juni 2015

Kabid Humas yang kebetulan berada di ruangan tempat peneliti sedang melakukan wawancara dengan informan yang lain, ikut menjelaskan tentang *press conference*.

“kita mengadakan *press conference* itu setelah penyidikan kasus yang ditangani Polda Jatim dinyatakan sempurna, tidak hanya itu apabila kita mempunyai hal baru yang akan dipublikasikan biasanya juga melalui *rilis* ini mbak, contohnya Humas akan mengadakan lomba atau kegiatan yang lainnya itu kita adakan *rilis* tempatnya ada di ruang balai wartawan. Saya sebagai pembicara dan ada teks *press release* nya untuk di publisasikan, kalau *rilis* kasus tersangka dan barang bukti dihadirkan”.<sup>15</sup>

AKP Suharianto sebagai Kaur Monitor mengimbuahkan

“segala kegiatan humas meliputi perkara yang berada di fungsi Krimum dan Krimus nantinya akan dijadikan bahan *rilis* atau penyampaian berita kepada pers mbak, setelah penyidikan dinyatakan sempurna kita mulai mengolah bahan *rilis*nya, kita simpelkan lagi bahasanya biar ga terlalu panjang, yang penting sudah menyantumkan Barang Bukti, TKP, tersangkanya sama kronologi kejadian”.<sup>16</sup>

Penerangan yang sifatnya secara langsung menggunakan komunikasi verbal telah dilakukan selebihnya menggunakan komunikasi non verbal yakni melalui penyebaran pamflet, spanduk dan lain-lain. Sasaran pemasanganya pada tempat-tempat umum dan keramaian. Waktu penyebaran pamflet dan spanduk sendiri disesuaikan

Pengorganisasian dilakukan agar semua tata kerja berjalan dengan efektif. Sehingga pengaturan dalam sistem organisasi berjalan dengan baik selama sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi telah melakukan kewajibanya dengan benar. Tugas disini tidak hanya berupa

<sup>15</sup>Wawancara dengan Kabid Humas AKBP Argo, pada tanggal 1 Juni 2015

<sup>16</sup>Wawancara dengan AKP Suhariyanto, pada tanggal 12 Juni 2015

pekerjaan namun juga berkaitan dengan komunikasi yang telah berjalan baik itu komunikasi ke atas maupun ke bawah. Untuk menciptakan iklim organisasi yang baik maka hal harus dilakukan adalah menjaga komunikasi tetap berjalan efektif.

Titik utama yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah instansi khususnya bidang humas adalah peran seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinannya yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Ketika pimpinan dari Instansi tersebut dapat menyesuaikan dan menempatkan gaya komunikasi yang tepat maka sumber daya manusia yang di dalamnya secara otomatis mendorong terciptanya iklim organisasi yang baik.

Saat peneliti akan mengajukan wawancara dengan salah satu staf urusan penerangan masyarakat yaitu Ibu Erma Susianti, peneliti sudah didahului dengan pertanyaan

“gimana mbak, gimana..sudah ketemu sama pak Kabid yang baru?”

Dengan raut muka *sumringah* sambil menyodorkan jari jempolnya. Pesan non verbal ini seolah menunjukkan bahwa informan menyukai gaya kepemimpinan Kabid Humas yang baru.

“saya lebih suka pak kabid yang baru mbak, belum lama menjabat disini tapi cepet akrab sama orang humas, beliaunya itu ga sungkan istilanya ga *jaim* gitu loh mbak membaaur sama bawahanya, jadi kita juga lebih bisa terbuka soal pekerjaan. Beda banget sama yang dulu kesanya terlalu menjaga kewibawaan sampai-sampai gak kenal sama bawahanya, sukanya

mendekte terus tapi ga mau mendengarkan. Jadi kita apa-apa takut mau ini itu takut. Hehehe parahnya mbak kalo didepan beliau saja kita tunduk taat, ehhe tapi dibelakang pada *nggrundel*. lucuya ya mbak kalo pas mepet jam pulang gitu trus kita ngeliat ga ada mobilnya beliau ah langsung ngambil kesempatan buat berkemas untuk segera pulang. Jadi ya gitu mbak kayak kucing kucingan, hhehe”<sup>17</sup>

Disambung dengan pengakuan salah satu informan yang ditemui pada lain hari

“beliau sering main keruangan saya mbak, meskipun hanya sekedar *say hello*, lebih seringnya ya pas menanyakan pekerjaan gitu beliaunya merakyat mbak enakan jadi kita sendiri lebih giat dalam mengerjakan tugas-tugasnya juga lebih bisa terbuka bertanya kalau ada pekerjaan yang kurang saya pahami, ya samakan saja sama mbak deh kalo diperhatikan itu pasti lebih semangat kan. Kalau pak Kabid yang dulu sih mana pernah mbak main ke ruangan saya, beliau lebih sering berurusan dengan petinggi-petinggi polisi diluar sana.”<sup>18</sup>

Berbeda dengan kasus yang sifatnya insidental termasuk kasus begal atau lebih tepatnya pencurian dengan kekerasan ini membutuhkan penanganan khusus. Perlu perencanaan yang sebelumnya telah dilakukan penyelidikan terlebih dahulu.

“untuk penanganan kasus yang sifatnya insidental kita dituntut untuk bergerak cepat, bekerja sama dengan fungsi-fungsi yang lain, biasanya kita mengadakan rapat terlebih dahulu untuk menentukan langkah selanjtnya.”<sup>19</sup>

<sup>17</sup>Wawancara dengan Ibu Erma Susianti, pada tanggal 16 Juni 2015

<sup>18</sup>Wawancara dengan pak Sholeh, pada tanggal 16 Juni 2015

<sup>19</sup>Wawancara dengan Kabid Humas AKBP Argo, pada tanggal 1 Juni 2015