

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu organisasi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Polri hadir untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan publik. Salah satu kebutuhan atau produk yang dihasilkan oleh Polri untuk masyarakat yaitu layanan informasi publik. Layanan informasi publik disalurkan melalui Divisi Hubungan Masyarakat Polri (Divisi Humas Polri). Divisi Humas Polri merupakan media bagi Polri untuk melakukan komunikasi timbal-balik dengan publiknya. Divisi Humas Polri memiliki fungsi pelayanan informasi dan dokumentasi. Bentuk pelayanan yang dilakukan yaitu kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi dan mengelola informasi, menyajikan data serta dokumentasi kegiatan Polri.

Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Besar Bandung (Seksi Humas Polrestabes Bandung) merupakan salah satu seksi atau unit dari organisasi Kepolisian Resor Kota Besar Bandung (Polrestabes Bandung). Sesuai dengan fungsi yang dimiliki oleh Divisi Humas Polri, Seksi Humas Polrestabes Bandung juga memiliki fungsi pelayanan. Seksi Humas Polrestabes Bandung melakukan giat dalam pelaksanaannya untuk memberikan pelayanan tersebut. Giat merupakan istilah yang digunakan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung saat beroperasi melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan untuk masyarakat.¹ Giat utama yang dilakukan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung berfokus pada pelayanan informasi serta dokumentasi.

Salah satu giat yang dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung yaitu giat untuk menjalin hubungan dengan media atau wartawan (*media relations*) yang

¹ Observasi Penulis, 2022.

bekerja sama dengan Polrestabes Bandung. Seksi Humas Polrestabes Bandung memiliki peranan untuk mempertahankan hubungan diantara Polrestabes Bandung dengan media massa atau wartawan yang bekerja sama dengan Polrestabes Bandung. Seksi Humas Polrestabes Bandung memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan media atau wartawan berjalan dengan efektif dan dapat memperoleh timbal balik atau *feedback* yang positif melalui hubungan dengan media tersebut.

Hubungan dengan media telah dijalin oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung bahkan jauh sebelum Seksi Humas Polrestabes Bandung menjadi unit seksi sendiri dibawah Polrestabes Bandung.² Hubungan dengan media perlu dijalin oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung agar melalui hubungan tersebut baik pihak Polrestabes Bandung maupun pihak media dapat sama-sama memperoleh saling pengertian (*mutual understanding*). Melalui *mutual understanding* tersebut juga diharapkan kedua belah pihak dapat mencapai tujuannya masing-masing. Sehingga hal ini mendorong Seksi Humas Polrestabes Bandung untuk mempertahankan hubungan dengan media (*media relations*) tersebut dengan baik.

Seksi Humas Polrestabes Bandung bekerja sama dengan media untuk menyebarkan informasi atau berita dari Polrestabes Bandung kepada masyarakat. Seksi Humas Polrestabes Bandung dalam hal ini memiliki tanggung jawab sebagai agen yang memproduksi berita untuk kemudian disebarkan kepada media atau wartawan agar nantinya berita tersebut disebarluaskan hingga sampai kepada masyarakat. Melalui sistem kerja sama yang dilakukan diantara Seksi Humas Polrestabes Bandung dengan media, Polrestabes Bandung dapat menyalurkan berita maupun informasi yang dimiliki dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu kerja sama ini diperlukan untuk membangun transparansi berita maupun informasi yang dimiliki oleh Polrestabes Bandung untuk masyarakat.

Adapun informasi-informasi yang dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung diproduksi menjadi berita dan dibuat dalam bentuk *press release* atau siaran berita. *Press release* tersebut diperoleh dari giat ekspose kasus maupun giat

² Observasi Penulis, 2022.

pelayanan sehari-hari yang dilakukan oleh Polrestabes Bandung. Berita tersebut dibuat dalam bentuk *press release* kemudian disebarkan kepada wartawan.³ Format penulisan *press release* Seksi Humas Polrestabes Bandung dibuat agar para wartawan dapat lebih mudah memahami pesan dan informasi yang hendak disampaikan oleh Polrestabes Bandung. Selain itu hal tersebut juga dapat mempermudah para wartawan untuk mempublikasikan berita sehingga berita dapat tersampaikan dengan lebih cepat setiap hari.

Press release diproduksi setiap hari oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung. Hal ini dilakukan agar masyarakat selalu mendapat informasi terbaru setiap harinya mengenai Polrestabes Bandung.⁴ Seksi Humas Polrestabes Bandung bekerja sama dengan wartawan untuk membangun sinergi yang baik dalam hal mempublikasikan berita tersebut. Seksi Humas Polrestabes Bandung bertanggung jawab untuk memastikan bahwa para wartawan tersebut mengunggah dan mempublikasikan berita-berita tersebut tepat waktu setiap harinya. Informasi tersebut kemudian diunggah dalam bentuk berita pada portal media massa yang bekerja sama dengan Polrestabes Bandung.⁵

Seperti yang telah dijabarkan oleh penulis sebelumnya, fungsi dan tugas yang dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung yakni memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi. Melalui kerja sama dengan media, Seksi Humas Polrestabes Bandung dapat mewujudkan fungsi pelayanan tersebut dengan lebih optimal. Dengan melakukan kerja sama dan menjalin hubungan media (*media relations*) dengan baik, Seksi Humas Polrestabes Bandung dapat memenuhi targetnya untuk memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan predikat yang diperoleh berdasarkan pelayanan publik yang diberikan oleh Polrestabes Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Seksi Humas Polrestabes Bandung yang berada di bawah organisasi Polrestabes Bandung dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk turut serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan prima tersebut

³ Observasi Penulis, 2022.

⁴ Observasi Penulis, 2022.

⁵ Observasi Penulis, 2022.

diberikan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung dengan memanfaatkan hubungan media (*media relations*) seperti yang telah penulis paparkan pada paragraf sebelumnya. Adapun strategi komunikasi yang digunakan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung untuk memanfaatkan hubungan dengan media yaitu dengan membuat media *center*. Media *Center* Polrestabes Bandung dikelola oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung untuk memaksimalkan pelayanan prima bagi masyarakat Kota Bandung.

Media *center* merupakan tempat atau ruang kerja dimana para wartawan atau media yang bekerja sama dengan Polrestabes Bandung untuk berkumpul.⁶ Media *center* yang dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung dimanfaatkan tidak hanya sebagai ruang kerja secara konvensional namun dimanfaatkan juga sebagai pusat pengelolaan informasi oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung. Media *Center* menjadi sarana bagi Polrestabes Bandung dengan untuk bekerja sama dengan para wartawan agar berita sampai kepada masyarakat Kota Bandung. Keberadaan media *center* juga dimanfaatkan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung untuk mengelola arus informasi.⁷



Gambar 1.1
Media Center Polrestabes Bandung
Sumber: Dokumentasi penulis, 2022

⁶ Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bripka Handi Gustriana selaku Paor Min Seksi Humas Polrestabes Bandung. 19/05/2022 Pukul 12:22 WIB

⁷ Berdasarkan hasil observasi penulis, 2022.

Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh Polrestabes Bandung yakni pada tanggal 16 Februari 2021 Polrestabes Bandung berhasil memperoleh penghargaan pelayanan publik dengan kategori pelayanan prima terbaik untuk tingkat Polres, Polresta, Polrestabes serta Polres Metro di seluruh Indonesia. Penghargaan ini diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB). Penghargaan ini diperoleh berkat kinerja seluruh jajaran Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan prima untuk masyarakat Kota Bandung.⁸ Penghargaan tersebut juga diperoleh berkat kontribusi Seksi Humas Polrestabes Bandung yang berada dibawah organisasi Polrestabes Bandung.



Gambar 1.2
Kapolrestabes Bandung Menerima Penghargaan Pelayanan Prima
Sumber: Pikiran Rakyat, 2022

Berdasarkan data yang tercatat, untuk lingkup Polres dibawah jajaran Kepolisian Daerah Jawa Barat (Polda Jabar), hanya terdapat dua Polres yang berhasil memperoleh penghargaan pelayanan prima tersebut yaitu Polrestabes Bandung dan Polresta Cirebon.⁹ Hal ini menarik perhatian penulis karena tidak seluruh Polres di wilayah hukum Polda Jabar berhasil memperoleh penghargaan publik dengan kategori pelayanan prima tersebut. Hanya terdapat dua Polres yang berhasil meraih penghargaan tersebut dan Polrestabes Bandung merupakan salah satunya.

⁸ Dikutip dari pernyataan Kapalrestabes Bandung pada laman Pikiran Rakyat <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-011442417/polrestabes-bandung-sabet-penghargaan-pelayanan-prima-dari-kemenpan-rb>, diakses pada tanggal 18/04/2022 pukul 11:03 WIB

⁹ Dikutip dari situs web Tribun News <https://www.tribunnews.com/nasional/2021/02/16/12-polres-peraih-penghargaan-pelayanan-prima-dari-kementerian-panrb>, diakses pada tanggal 18/04/2022 pukul 11:04 WIB

Polrestabes Bandung memperoleh penghargaan pelayanan prima kemudian Seksi Humas Polrestabes Bandung membuat *Media Center* Polrestabes Bandung untuk mengoptimalkan pelayanan prima tersebut. Bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung diwujudkan dalam pelayanan informasi dan dokumentasi. Hal ini sesuai dengan tata kerja yang dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung. Adapun strategi komunikasi yang digunakan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung yakni menggunakan *media center* untuk mengoptimalkan pelayanan prima kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan hubungan dengan media, informasi yang disebarluaskan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung dapat tersampaikan dengan lebih cepat dan tepat.

Wartawan atau media massa yang bekerja sama dengan Polrestabes Bandung merupakan kelompok pemegang kepentingan diluar organisasi atau *stakeholder* seperti yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya. Seksi Humas Polrestabes Bandung membentuk *media center* sebagai ruang kerja dan sarana untuk wartawan atau pemegang kepentingan tersebut. Penelitian ini menggunakan konsep pelayanan prima oleh Barata untuk mengidentifikasi bagaimana konsep pelayanan prima yang diberikan oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan prima melalui *Media Center* Polrestabes Bandung.

Hal yang menjadi fokus penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Besar Bandung dalam memberikan pelayanan prima melalui *Media Center* Polrestabes Bandung. Penelitian ini berfokus kepada bagaimana konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui *Media Center* Polrestabes Bandung dan latar belakang Seksi Humas Polrestabes Bandung membuat *Media Center* Polrestabes Bandung.

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi serta menjelaskan konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui *Media Center* Polrestabes Bandung dan latar belakang *Media Center* Polrestabes Bandung. Adapun penulis menggunakan konsep pelayanan prima oleh Barata (Barata, 2004: 31-32) untuk mengidentifikasi fokus penelitian tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan oleh penulis, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Besar Bandung dalam memberikan pelayanan prima melalui Media *Center* Polrestabes Bandung. Pada penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus berfokus pada keunikan dari fenomena yang diteliti. “Penelitian studi kasus bertujuan untuk mengungkapkan keunikan karakteristik yang terdapat di dalam kasus yang diteliti. Kasus itu merupakan penyebab dilakukannya penelitian studi kasus.” (Stake dalam Fitrah dan Luthfiyah, 2017: 209).

Perbedaan yang terdapat diantara Seksi Humas Polrestabes Bandung dengan Seksi Humas Polresta Cirebon yang sama-sama memperoleh penghargaan pelayanan prima tersebut yaitu setelah memperoleh penghargaan, pada bulan April 2021 Seksi Humas Polrestabes Bandung mulai menyediakan dan mengelola media *center* sebagai ruang kerja wartawan atau media. Media *center* hingga saat ini baru hadir dan dimiliki oleh Seksi Humas Polrestabes Bandung sedangkan Seksi Humas Polresta Cirebon masih belum memanfaatkan media *center* sebagai bentuk strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan prima.¹⁰

Selain itu perbedaan lainnya yang penulis dapatkan melalui wawancara dengan anggota Seksi Humas Polres Cimahi yang berada di lingkup Polda Jawa Barat, Polres Cimahi juga masih belum memiliki media *center* sebagai media komunikasi diantara para wartawan dengan Humas Polres.¹¹ Seksi Humas Polrestabes Bandung memanfaatkan dan menggunakan media *center* sebagai aktivitas aktual sehari-hari dalam memberikan pelayanan prima kepada para wartawan agar berita dan informasi yang dibagikan kepada para wartawan dapat tersebarluaskan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan tepat.

Selain itu Seksi Humas Polrestabes Bandung juga melaksanakan kegiatan Bintek (Bimbingan Teknis) didalam media *center* secara terbuka dengan para

¹⁰ Berdasarkan hasil prawawancara dengan Admin Seksi Humas Polresta Cirebon melalui fitur pesan langsung *Instagram* @humaspolrestacirebon 19/05/2022 Pukul 17:48 WIB

¹¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Arif anggota Seksi Humas Polres Cimahi (14 September 2022, 08:30 WIB di Kantor Seksi Humas Polres Cimahi, Jalan Jend. H. Amir Machmud No. 333 Kota Cimahi).

wartawan untuk mengoptimalkan pelayanan prima yang diberikan.¹² Hal ini membuat Seksi Humas Polrestabes Bandung menjadi lebih unggul apabila dibandingkan dengan Seksi Humas Polresta Cirebon dan Polres Cimahi.

Oleh karena itu penelitian ini akan menjelaskan secara mendalam mengenai “Strategi Komunikasi Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian (Studi Kasus mengenai Strategi Komunikasi Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Kota Besar Bandung (Seksi Humas Polrestabes Bandung) dalam Memberikan Pelayanan Prima melalui Media *Center* Polrestabes Bandung)” dengan desain penelitian studi kasus.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Adapun fokus dan pertanyaan penelitian yang akan dipaparkan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka fokus dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi Seksi Humas Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan prima melalui Media *Center* Polrestabes Bandung?”

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Mengacu kepada konteks fokus penelitian di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui Media *Center* Polrestabes Bandung?
2. Mengapa Seksi Humas Polrestabes Bandung membuat Media *Center* Polrestabes Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan konsep pelayanan prima Seksi Humas Polrestabes Bandung melalui Media *Center* Polrestabes Bandung.

¹² Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Budi Siswantoro selaku Kasubsi PIDM Seksi Humas Polrestabes Bandung (14 September 2022, 08:16 WIB di Kantor Seksi Humas Polrestabes Bandung, Jalan Merdeka No 18-21, Bandung).

2. Untuk menjelaskan latar belakang Media *Center* Polrestabes Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam penerapan Ilmu Komunikasi sebagai disiplin ilmu pengetahuan dengan fokus pada bidang kajian Hubungan Masyarakat (*Public Relations*).

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi beberapa kalangan dengan kategori sebagai berikut:

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai kajian Ilmu Komunikasi sebagai aplikasi teori khususnya di bidang Hubungan Masyarakat (*Public Relations*), strategi komunikasi Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian dan konsep pelayanan prima oleh Barata serta implementasinya.

1.4.2.2 Bagi Akademik

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kepustakaan terutama mengenai kajian Ilmu Komunikasi khususnya di bidang Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) dengan fokus pada strategi komunikasi Hubungan Masyarakat Kepolisian. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam hal ini khususnya mahasiswa Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia.

1.4.2.3 Bagi Seksi Humas Polrestabes Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber evaluasi serta bahan untuk monitor kinerja bagi Seksi Humas Polrestabes Bandung dalam memberikan pelayanan prima melalui Media *Center* Polrestabes Bandung.