Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Oleh

DEWI SEKAR ARUM

20321028

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik

Oleh:

Dewi Sekar Arum

20321028

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Tanggal: Rabu, 23 Oktober 2024

Mengetahui

Dosen Pembimbing Skripsi

Dr, Subhan Afifi,S.Sos.,M.Si

NIDN. 0528097401

SKRIPSI

Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik

Disusun oleh:

Dewi Sekar Arum
20321028

Telah Diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 5 November 2024

Dosen Penguji :

Ketua : **Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si,**
NIDN. 0528097401 (_____)

Anggota : **Sumekar Tanjung, S.Sos.,M.A.**
NIDN. 0514078702 (_____)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., Ph.D
NIDN. 0506038201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dewi Sekar Arum

Nomor Mahasiswa : 20321028

Melalui Surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 8 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Dewi Sekar Arum

20321028

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Hal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian Tugas Akhir

Balikpapan, 19 Januari 2024

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya (FPSB)

Universitas Islam Indonesia

di tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kami yang bertanda tangan di bawah

ini: Nama : Sangidun

Instansi : Kepolisian Polresta Kota Balikpapan

Jabatan : Kasi Humas Polresta Kota Balikpapan

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut telah melakukan penelitian tugas akhir di instansi kami selama 3 bulan, dari November hingga Januari

Nama : Dewi Sekar Arum

Nomor Mahasiswa : 20321028

Prodi/Fak./Univ. : Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Indonesia

Judul Penelitian : Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasama dan perkenan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Balikpapan, 19 Januari 2024

Kasi Humas Polresta Kota Balikpap



(Sangidun)

MOTTO

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai ?

Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata tuhan,

Prove Them Wrong”

“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang sudah memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini. YaAllah terima kasih.
2. Kedua orang tua tercinta saya bapak dan ibu yaitu (Alm) Bapak Djoko Santoso dan Ibu Narsih S.Pd yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan doa yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
3. Kakak perempuan saya satu satunya yaitu Mba Nidia Purwita Atmaja yang selalu bersedia direpotkan saat saya dalam kesulitan kuliah lalu berusaha meyakinkan saya dan mendukung saya saat proses mengerjakan tugas akhir skripsi.
4. Adik perempuan tercantik saya yaitu Salsa Vebrianty Prihana Firsta sangat berperan penting dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi, berkat semangat dan motivasi yang diberikan dapat membawa saya berproses jauh. Selalu bersedia direpotkan kapan saja dan dimana saja, terimakasih banyak untuk waktu yang selalu diberikan. Saya harap, apapun kedepannya jalan yang kamu ambil, kamu akan menemukan kebahagiaan yang kamu mau.
5. Kepada Kakak laki laki saya Eko Novianto yang selalu memberikan nasehat kecil dan memberikan dukungan selama perjalanan menyelesaikan lembar demi lembar tugas akhir skripsi.
6. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Subhan Afifi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing utama. Terimakasih atas bimbingannya, kritik dan saran, dan selalu meluangkan waktu disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan.

7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas IslPERANam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya serta mendidik saya selama masa kuliah.
8. Civitas Akademik Universitas Islam Indonesia, tempat dimana saya menimba ilmu yang sangat bermanfaat disini.
9. Bapak Ipda Sangidun selaku Kasi Humas Polresta Kota Balikpapan yang bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk saya wawancarai dalam proses pengambilan data dikepolisian untuk tugas akhir skripsi.
10. Bapak Bripka Herry Bella selaku Banit Satlantas Polresta Kota Balikpapan yang juga bersedia meluangkan waktunya untuk saya melakukan wawancara secara langsung ditengah kesibukannya. Serta tidak akan pernah saya lupakan beliau selalu memberikan semangat kepada saya dan berusaha meyakinkan saya bahwa saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dan pulang sebagai seorang sarjana untuk bisa membanggakan keluarga besar.
11. Ibu Bripda Luthfianuur Putri Rajasa selaku Spripim Polda Kalimantan Timur. Terima kasih sebesar besarnya saya sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan yang diberikan pada saat saya meminta izin untuk bersedia diwawancarai agar proses pengambilan data dikepolisian segera terselesaikan.
12. Terima kasih untuk teman-teman *Power Rangers* yaitu metha, puput, sarah, sapila yang selalu menemani dari bangku SMA sampai saat ini. Terima kasih sebanyak banyaknya telah memberikan dukungan dan pembelajaran. *See you on top, guys.*
13. Terima kasih banyak teruntuk sahabat terbaik saya dari SMP yaitu inge, salsa yang sudah membersamai selama proses pahit manisnya kehidupan hingga diusia saya sekarang. Terimakasih banyak sudah menguatkan saat saya sedang tidak baik baik saja.
14. Rekan-rekan Mahasiswa/i Ilmu Komunikasi angkatan 2020. Terimakasih atas kenangan dan pengalamannya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan tugas akhir skripsi ini.

16. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri Dewi Sekar Arum yang sudah berusaha berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir skripsi ini. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. Bahagialah dimanapun kamu berada, teruntuk diriku sendiri "apapun kurang dan lebih mu mari merayakan sendiri".

Akhir kata, semoga tugas akhir skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. *Aamiin Yarabbal'alamin.*

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan mengucap syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat serta hidayah-nya yang telah memberikan kemudahan dalam Menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Alm. Bapak Djoko Santoso dan Ibu Narsih yang telah memberikan doa, dukungan, dan segalanya kepada penulis dari proses awal kuliah hingga tahap menyelesaikan tugas akhir.
2. Kepada kakak saya Eko Novianto dan Nidia Purwita Atmaja.
3. Adek saya Salsa Vebrianty Prihana Firsta yang telah bersedia menemani selama proses penulisan skripsi.
4. Serta Segenap Keluarga Besar di Rumah Tercinta
5. Kepada diri sendiri karena telah berjuang menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan semangat dan bersungguh-sungguh.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
PERSEMBAHAN **10**
DAFTAR ISI **11**
DAFTAR TABEL **14**
DAFTAR GAMBAR **15**
ABSTRAK **16**
ABSTRACT **17**
BAB I PENDAHULUAN **18**
A. Latar Belakang 18
B. Rumusan Masalah 25
1. Fokus Masalah 25
2. Penentuan Lokasi Penelitian 25
3. Rumusan Masalah 25
C. Tujuan Penelitian 26
D. Manfaat Penelitian 26
1. Manfaat Teoritis 26
2. Manfaat Praktis 26
E. Tinjauan Pustaka 26
1. Penelitian Terdahulu 26
2. Teori Strategi 29
3. Teori Citra Kepolisian 30
4. Teori *Community Relations* pada Kepolisian 33
F. Metode Penelitian 35
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian 35
2. Waktu dan Lokasi Penelitian 36
3. Narasumber/Informan Penelitian 36
4. Pengumpulan Data 37
5. Analisis Data 38

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 41
A. Lokasi Pelaksanaan Penelitian 41
B. Objek Pokok yang Menjadi Fokus Penelitian 43
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN 53
A. Informan Penelitian 53
B. Temuan 53
C. Citra Aktual Polresta Balikpapan 53
D. Kegiatan Sosial 62
1. Strategi Community Identifikasi Masyarakat 62
E. Strategi Community Engagement Masyarakat 65
1. Strategi Community Dukungan Masyarakat 68
F. Kegiatan Pendampingan dan Konsultasi 70
1. Strategi *Community* Kerjasama dengan Konsultasi Sesuai Kebutuhan 70
2. Pendampingan & Pengalihan Isu di Masyarakat 72
G. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat 78
1. Strategi *Community* Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat 78
2. Melibatkan Masyarakat dalam Perencanaan dan Implementasi Program 80
H. Kegiatan Apresiasi kepada Masyarakat 83
1. Strategi Community Apresiasi Penghargaan kepada Masyarakat 83
I. Pembahasan 84
1. Kontroversi Publik yang Dihadapi oleh Polresta Balikapapan 85
2. Strategi Community Relations oleh Polresta Balikpapan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Berkaitan dengan Kontroversi Publik 88
BAB IV PENUTUP 103
A. Simpulan 103
B. Keterbatasan Penelitian 104
C. Saran/Rekomendasi 104
1. Bagi Polresta Balikpapan 104
2. Bagi Komunitas Bentukan Polresta Balikpapan 104
3. Bagi Komunitas Masyarakat 105
4. Bagi Tokoh Masyarakat 105
5. Bagi Lembaga Pemerintah Lain 105
6. Bagi Akademisi 105
DAFTAR PUSTAKA 107

LAMPIRAN 113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu 27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Indonesia Pada Lembaga Polri..... 19
Gambar 2 Penilaian Masyarakat Terhadap Kondisi Penegakan Hukum di Indonesia 20
Gambar 3 Kepercayaan Terhadap Lembaga Negara Penegakan Hukum di Indonesia Berdasarkan Penilaian Sangat Percaya dan Cukup Percaya..... 21
Gambar 4 Model Analisis Penelitian 39

ABSTRAK

Arum, D. S. 20321028 (2024). Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik. (Skripsi Sarjana). Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *community relations* yang diterapkan oleh Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian dan mengatasi kontroversi publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana strategi *community relations* yang dilakukan oleh Polresta Balikpapan berkontribusi terhadap peningkatan citra kepolisian di mata masyarakat, terutama dalam mengelola kontroversi yang muncul di publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara mendalam bersama beberapa anggota Polresta Balikpapan dan tokoh masyarakat sebagai informan. Narasumber yang diambil dari anggota kepolisian serta masyarakat memberikan pandangan mengenai peran kepolisian dan efektivitas strategi *community relations*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program keamanan publik, serta apresiasi yang diberikan kepada individu atau komunitas berprestasi, efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Program-program tersebut juga berdampak pada penguatan hubungan antara kepolisian dan masyarakat serta peningkatan citra positif Polresta Balikpapan. Namun, penelitian ini menghadapi keterbatasan dalam mengevaluasi secara kuantitatif efektivitas jangka panjang dari strategi yang diterapkan. Hasil ini menjadi landasan bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Kata kunci: *Community Relations*, Citra Polisi, Kontroversi Publik, Partisipasi Publik, Keamanan Publik

ABSTRACT

Arum, D. S. 20321028 (2024). Community Relations Strategy of Polresta Balikpapan in Facing Public Controversy. (Bachelor's Thesis). Department of Communication Studies, Faculty of Psychology and Cultural Sciences, Islamic University of Indonesia.

This study aims to analyze the role of community relations strategies implemented by Polresta Balikpapan in enhancing the police image and addressing public controversies. The objective is to explore how Polresta Balikpapan's community relations strategies contribute to improving the police image in the eyes of the public, especially in managing emerging controversies.

The research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including observations and in-depth interviews with several Polresta Balikpapan members and community leaders as informants. Insights from both police members and the public offer perspectives on the role of the police and the effectiveness of community relations strategies.

The findings indicate that community involvement in public safety program planning and execution, as well as appreciation for outstanding individuals or communities, effectively increases public participation. These programs also impact the strengthening of police-community relationships and the enhancement of Polresta Balikpapan's positive image. However, the study faces limitations in quantitatively evaluating the long-term effectiveness of the implemented strategies. These results provide a foundation for further in-depth research using quantitative approaches.

Keywords: Community Relations, Police Image, Public Controversies, Public Participation, Public Safety

BAB I
PENDAHULUAN

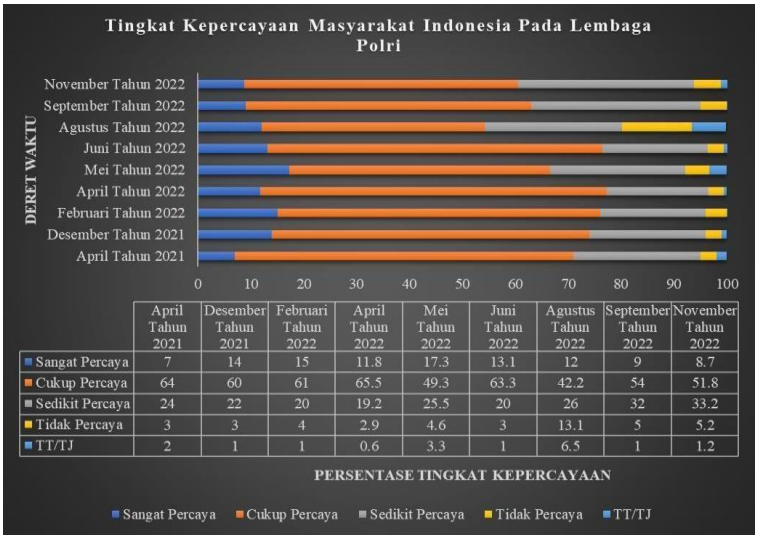
A. Latar Belakang

Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang memiliki fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002). Berdasarkan regulasi tersebut juga disebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki tujuan untuk melaksanakan perwujudan keamanan dalam negeri yang termasuk di dalamnya adalah memelihara rasa aman masyarakat, masyarakat yang tertib; hukum yang ditegakkan secara tertib; terciptanya perlindungan, mengayomi dan melayani masyarakat; hak asasi manusia yang dijunjung tinggi sebagai bentuk masayrakat tenteram yang terbina dengan baik.

Saat ini telah terdapat sebuah lembaga yang melakukan pelayanan survei terhadap pendapat masyarakat yaitu Indikator Politik Indonesia, yang termasuk di dalamnya melakukan survei terhadap pendapat masyarakat dalam bentuk persepsi masayarakat Indonesia berkaitan dengan tingkat kepercayaan pada lembaga termasuk Polri (Indonesia, 2019). Walaupun lembaga tersebut tidak melakukan pelaporan berkaitan dengan tingkat kepercayaan pada lembaga secara rutin, namun hingga rancangan penelitian ini disusun telah terdapat data dalam periode tertentu sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1.

Persepsi masyarakat atas kinerja kepolisian terbagi menjadi persepsi positif dan negatif bergantung pada bagaimana masyarakat bersikap (Fahli, 2023). Penting untuk diketahui berkaitan dengan masyarakat yang memiliki persepsi terhadap kepolisian karena berhubungan erat dengan seberapa baik tugas dan fungsi dari kepolisian telah dijalankan. Kebutuhan kenaikan profesionalitas kepolisian menuntut untuk terus mengarah pada peningkatan performa serta citra kepolisian

sebagai suatu bentuk pelayanan masyarakat serta melahirkan suatu agenda reformasi kepolisian sebagai akibat dari kemampuan masyarakat dalam mengkritisi kinerja dan citra kepolisian karena berhubungan dengan hak sebagai msyarakat (Permana & Fahmiron, 2021). Oleh karena itu, terdapat sebuah urgensi untuk dilakukan kajian mendalam berkaitan dengan hal-hal yang berhubungan dengan citra kepolisian.



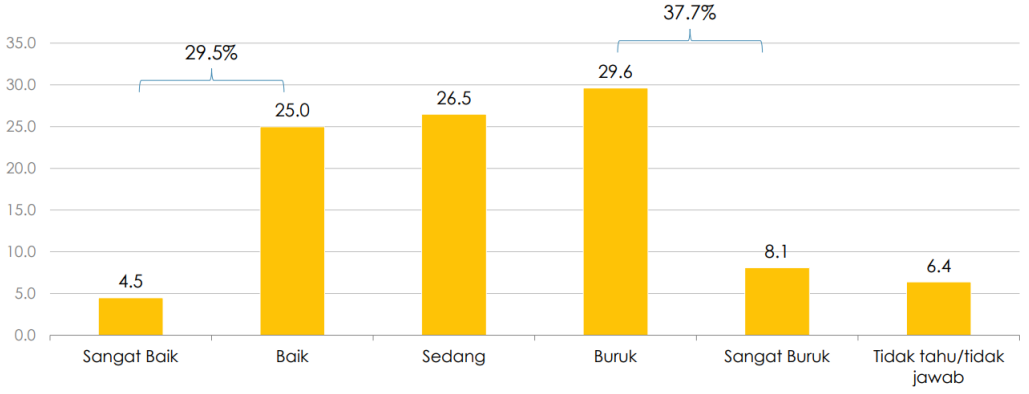
	April Tahun 2021	Desember Tahun 2021	Februari Tahun 2022	April Tahun 2022	Mei Tahun 2022	Juni Tahun 2022	Agustus Tahun 2022	September Tahun 2022	November Tahun 2022
Sangat Percaya	7	14	15	11.8	17.3	13.1	12	9	8.7
Cukup Percaya	64	60	61	65.5	49.3	63.3	42.2	54	51.8
Sedikit Percaya	24	22	20	19.2	25.5	20	26	32	33.2
Tidak Percaya	3	3	4	2.9	4.6	3	13.1	5	5.2
TT/TJ	2	1	1	0.6	3.3	1	6.5	1	1.2

Gambar 1 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Indonesia Pada Lembaga Polri (dalam persentase)

Sumber: (Indikator Politik Indonesia, 2021b, 2021a, 2022g, 2022f, 2022c, 2022b, 2022e, 2022a, 2022d) diolah penulis (2023)

Citra kepolisian berhubungan erat dengan kontroversi publik. Pada dasarnya kontroversi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia masuk dalam kelompok kata benda yang berarti perdebatan, persengketaan, pertentangan (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016a). Pada sisi lainnya, publik masuk dalam kelas kata benda yang berarti orang banyak atau umum (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016b). Oleh sebab itu, selanjutnya dipahami bahwa kontroversi publik adalah berbagai hal yang behubungan dengan perdebatan, persengketaan, pertentangan baik yang terjadi, dirasakan maupun dipercayai oleh orang banyak atau umum dalam suatu kelompok masyarakat tertetentu.

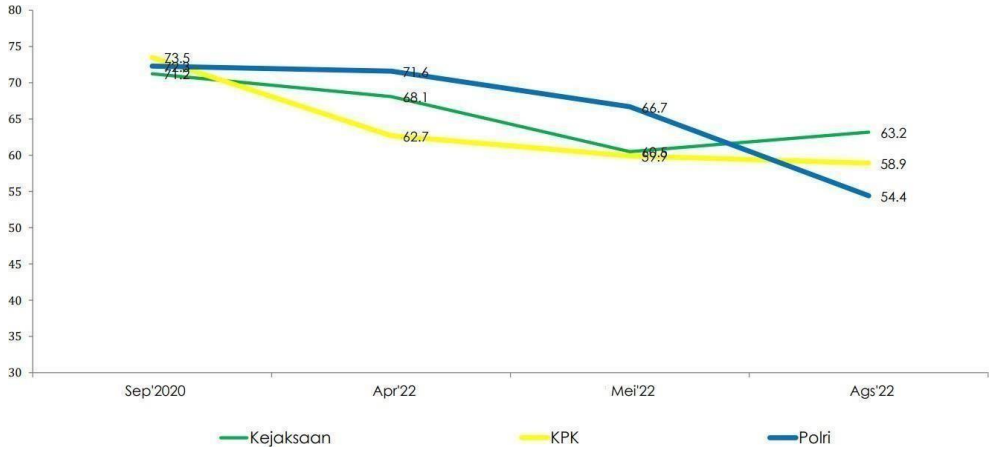
Pada satu tahun terakhir, terdapat sebuah kasus besar yang menjadi fokus dari keseluruhan penduduk Indonesia secara masif yang kemudian menjadi sebuah kontroversi yang dirasakan publik, yaitu kasus yang melibatkan Ferdy Sambo yang merupakan Kadiv Propam Polri berkaitan dengan keterlibatan dalam perkara pembunuhan Brigadir Nopryansah Yosua Hutabarat pada awal Juli tahun 2022 (Dewi, 2022). Berkaitan dengan hal tersebut, terjadi hal yang krusial pada penilaian kinerja penegakan hukum di Indonesia sebagaimana divisualkan pada gambar 2.



Gambar 2 Penilaian Masyarakat Terhadap Kondisi Penegakan Hukum di Indonesia

Sumber: (Indikator Politik Indonesia, 2022).

Berdasarkan data tersebut, ditemukan bahwa lebih banyak masyarakat yang menilai bahwa terdapat lebih tinggi, yaitu sebesar 37,7 %, masyarakat yang menilai buruk/sangat buruk pada penegakan hukum di Indonesia dibandingkan yang meniilai baik/sangat baik, yaitu sebesar 29,5 %. Keadaan penegakan hukum yang berkaitan dengan pandangan dengan kecenderungan positif memiliki tren yang menurun dengan kemiringan yang tergolong tajam selama durasi tahun 2022 yaitu berkisar antara 14- 15%. Pada sisi lainnya, pandangan dengan kecenderungan negatif memiliki tren yang meningkat dan berkisar antara 14-16% (Indikator Politik Indonesia, 2022e): 16). Kemudian, berkaitan dengan kepercayaan pada lembaga negara penegak hukum di Indonesia, kepolisian memiliki dampak tertinggi berdasarkan pasca dipublikasikan kasus perkara pembunuhan Brigadir Nopryansah Yosua Hutabarat pada awal Juli tahun 2022, sebagaimana divisualkan pada gambar 3.



Gambar 3 Kepercayaan Terhadap Lembaga Negara Penegakan Hukum di Indonesia Berdasarkan Penilaian Sangat Percaya dan Cukup Percaya

Sumber: (Indikator Politik Indonesia, 2022e)

Penilaian tersebut merupakan visualisasi atau gambaran dari citra polri dari pandangan khalayak umum atau komunitas masyarakat. Bagian dari Polri yang memiliki peran dalam kaitannya dengan citra polri adalah Humas Polri. Divisi Humas Polri adalah suatu bagian krusial dalam institusi polri karena fokus pada sektor kehumasan dan informasi-informasi guna pembangunan, penjagaan dan perbaikan citra Polri baik sengan cara membentuk suatu citra yang bernilai positif maupun memulihkan citra polri dengan merubah suatu citra negatif menjadi citra positif melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan polri yang salah satu diantaranya adalah masyarakat (Arif & Widiawan, 2023).

Humas atau hubungan masyarakat merupakan berbagai formulasi interaksi antara komunikan dan komunikator dengan terencana dengan maksimal baik secara internal maupun eksternal, antara institusi dengan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan pemahaman bersama,sehingga publik memberikan kepercayaan dan pemahaman yang jelas kepadasuatu institusi tertentu sehingga secara eksplisit humas memiliki empat fungsi (Kamariani & Wike, 2021). Pertama, memberikan rasa percaya dimana tercipta hubungan saling mengerti dan citra yang baik kepada khalayak umum atau komunitas masyarakat. Kedua, membentuk suatu opini dan pemikiran masif publik sehingga dapat diterima dan memberikan keuntungan bagi seluruh pihak. Ketiga, memberikan corak, kebudayaan, citra dan

situasi dengan kondusivitas serta memuaskan kemudian menjadi produktif sehingga mampu tercapai dan teroptimalisasi. Keempat, membangun jalinan yang terharmonisasi di antara internal instansi dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat sehingga sangat bermanfaat sebagai output bagi institusi yang bersangkutan.

Pada suatu komunitas tertentu yang terbentuk dan telah bekerja sama dengan pihak kepolisian pastinya memiliki suatu usaha untuk berkolaborasi antara kepolisan dan khalayak umum atau komunitas masyarakat guna melakukan identifikasi problematika kriminalitas dan ketidakteraturan serta guna perkembangan khalayak umum atau komunitas masyarakat baik secara filosofis dan suatu bentuk organisasi yang strategis, mengarahkan kepolisian dan khalayak umum atau komunitas masyarakat dalam hubungan kerjasama secara kokoh melalui suatu metode aktual guna merampungkan problematika kriminalitas, kekhawatiran berkaitan dengan kriminalitas, ketidakteraturan baik secara fisik dan sosial, dan buruknya lingkungan pada khalayak umum atau komunitas masyarakat. Kepolisian dan khalayak umum atau komunitas masyarakat diharapkan mampu membentuk suatu hubungan berkaitan dengan kepolosoan dan melakukan pengembangan kemitraan baru yang memiliki nilai positif. Terdapat sejumlah masif khalayak umum atau komunitas masyarakat yang memiliki kepercayaan bahwa kepolisian merupakan garda paling depan untuk defensi menangkal kriminatilas, namun pemikiran yang seperti ini termasuk dalam ketidaktepatan karena yang sesungguhnya berperan adalah khalayak umum atau komunitas masyarakat itu sendiri. khalayak umum atau komunitas masyarakat melakukan usaha pengawasan terhadap kriminalitas dan petugas kepolisian bertindak sebagai katalis. Kepolisian bukan lagi mampu melakukan perlindungan atas khalayak umum atau komunitas masyarakat secara singular terhadap kriminalitas, tetapi juga harus melakukan koordinasi dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat. Pada hubungan khalayak umum atau komunitas masyarakat, kepolisian harus melakukan pengembangan kemitraan yang bernilai positif dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat (Adminyl, 3034).

Balikpapan merupakan salah satu kota yang berada pada Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Balikpapan memiliki peran sebagai lokasi bisnis esensial serta mempunyai skala ekonomi paling besar di seluruh provinsi yang ada di pulau Kalimantan kota ini dikenal juga dengan sebutan Kota Minyak (Palabiran et al., 2015). Balikpapan merupakan kota pendatang yaitu dimana orang orang dari berbagai macam suku, ras, budaya dan daerah datang untuk merantau dikota ini. Maka dari itu Balikpapan tidak memiliki ciri khas bahasa daerahseperti kota lainnya. Ini juga merupakan salah satu faktor yang kemudian menjadi tanggung jawab dalam program kerja Humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi sebuah produk regulasi.

Oleh karena itu, adanya kerjasama dengan berbagai publik terutama Komunitas sangatlah dibutuhkan untuk mempermudah dan menunjang kegiatan bersosialiasi akan kebijakan atau pelayanan yang diberikan Polresta Balikpapan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan akan hak serta kewajibannya terhadap pemberlakuan kebijakan atau pelayanan tersebut. Melalui beberapa kajian berkaitan dengan aspek yang mampu memberikan perngaruhpada kinerja kepolisian ketika melakukan penegakan regulasi menjamin rasa aman dan memberikan layanan terhadap khalayak umum atau komunitas masyarakat, maka penting untuk Humas Kepolisian dalam melakukan pembenahan berkala dan berkelanjutan agar terwujud suatu citra kepolisian terlebih khusus Polresta Balikpapan di masyarakat.

Beriringan dengan zaman yang makin berkembang, terdapat transfigurasi sosial yang terjadi pada khalayak umum atau komunitas masyarakat, dimana transfigurasi- transfigurasi yang terjadi tersebut terbentuk pada bermacam aspek. Transfigurasi yang tinbul tersebut juga diiringi dengan problematika baru yang pada waktu sebelumnya belum ditemui. Secara partikular, problematika baru tersebut cendering dijumpai pada bermacam perantara digital (Febrianto et al., 2022). Maka dari itu Humas juga akan sangat berperan penting dalam suatu lembaga kepolisian. Pada dasarnya, humas mempunyai darma pada penjagaan citra lembaga. Selain itu, dalam pelaksanaan hal tersebut formulasi interaksi antara komunikan dan komunikator juga merupakan hal yang krusial. Apabila humas belum mampu

membentuk suatu formulasi interaksi antara komunikan dan komunikator yang maksimal baik secara internal maupun eksternal, maka akan terjadi suatu informasi dan persepsi yang cenderung negatif berkaitan dengan kelembagaan kepolisian dari sisi khalayak umum atau komunitas masyarakatyang dalam efek domino akan mempengaruhi citra kelembagaan Polri. Humas diharuskan memiliki kemampuan dalam penerapan darma dan kewajiban dengan maksimal, yaitu berupa tindakan sebagai penasihat ahli, tindakan yang memberikan fasilitas berkaitan dengan formulasi interaksi antara komunikan dan komunikator serta yang berkaitan dengan upaya penyelesaian problematika, tindakan yang memberikan peran penting bagi suatu instansi dan tidak mengabaikan keberadaan media (Mallarangeng, 2020).

Lebih lanjut, penting untuk merumuskan sebuah strategi guna terwujud suatu citra kepolisian terlebih khusus Polresta Balikpapan di masyarakat. Strategi didefinisikan sebagai rancangan secara menyeluruh berkaitan dengan penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu hal yang menjadi subjek utama dari strategi untuk kemudian dirancang pula berkaitan dengan berbagai cara agar tujuan tersebut akan tercapai (Cartwright et al., 2021): 36). Suatu perorganisasian dari sebuah strategi berhubungan dengan aktivitas memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan pencapaian tujuan (Putra, 2021): 15). Oleh karena itu, struktur srategi antara dukungan komunitas guna meningkatkan citra kepolisian pada polresta Balikpapan harus dirumuskan secara praktis agar upaya secara maksimal dapat dimanfaatkan ketika menghadapi kontroversi publik baik secara aktual maupun pada masa yang akan datang.

Selanjutnya, terdapat beberapa peneliti terdahulu yang melakukan analisis dengan topik serupa, yaitu peran Humas Kepolisian dalam citra Kepolisian (Agustia & Anisah, 2018; Arif & Widiawan, 2023; Febrianto et al., 2022; Muharman et al., 2021; Pramesti, 2023). Namun demikian, belum ada yang melakukan kajian mendalam berkaitan dengan dukungan komunitas dalam peningkatan citra kepolisian yang dilakukan pada Polresta Balikpapan berhubungan dengan kontroversi publik. Oleh karena itu, berdasarkan urgensi penelitian ini, serta kesenjangan penelitian yang ada, menarik untuk dilakukan penelaahan secara

komprehensif berkaitan hal tersebut, sehingga penelitian ini menarik sebuah judul penelitian "Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam Menghadapi Kontroversi Publik"

B. Rumusan Masalah

Pada bagian ini diuraikan tiga sub bagian utama, yaitu fokus masalah, penentuan lokasi penelitian dan rumusan masalah. Ketiga bagian tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Fokus Masalah

Pada dasarnya fokus masalah dalam penelitian ini adalah pada strategi *community relations* yang diterapkan oleh Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi publik. Guna meningkatkan citra kepolisian secara kelembagaan Polresta Balikpapan terutama pada divisi utama yang berhubungan dengan komunikasi terhadap publik.

2. Penentuan Lokasi Penelitian

Balikpapan merupakan kota pendatang yaitu dimana orang orang dari berbagai macam suku, ras, budaya dan daerah datang untuk merantau dikota ini. Maka dari itu Balikpapan tidak memiliki ciri khas bahasa daerah seperti kota lainnya. Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya bahwa kontroversi publik merupakan hal-hal yang behubungan dengan perdebatan, persengketaan, pertentangan baik yang terjadi, dirasakan maupun dipercayai oleh orang banyak atau umum dalamsuatu kelompok masyarakat tertetentu. Oleh karena itu, variasi dan intensitas kemungkinan dari terjadi kontroversi publik rentan pada komunitas dengan keragaman yang lebih tinggi. Oleh karena itu, lokasi penelitian dalam rancangan proposal skripsi ini dilakukan pada Polresta Balikpapan.

3. Rumusan Masalah

Rumuskan dengan jelas permasalahan yang akan diteliti, baik dengan sebuah pertanyaan ataupun pernyataan penelitian.

Penelitian ini fokus pada rumusan masalah, yaitu:

a. Bagaimana strategi *community relations* yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya berhubungan erat dengan rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana strategi *community relations* yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam rancangan penelitian proposal skripsi ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu manfaat secara teoritis dan menfaat secara praktis. Kedua manfaat tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sebuah kontribusi pada pengembangan praktik komunikasi yang efektif dalam komunikasi serta memberikan wawasan bagi Humas Polresta Balikpapan atau lembaga kepolisian lainnya untuk mengelola sebuah kontroversi publik dan memperbaiki citra kepolisian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi praktisi komunikasi kepolisian dalam mengelola kontroversi publik, memperbaiki hubungan dengan masyarakat, dan meningkatkan citra kepolisian secara keseluruhan.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian penelitian terdahulu ini berfungsi untuk membandingkan penelitian yang telah diteliti sebelumnya untuk mencari kebaruan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti selanjutnya. Pada bagian ini beberapa akan mencantumkan hasil dari penelitian terdahulu dengan terkait penelitian yang akan dilakukan (Tabel 1).

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis (Tahun) Judul Penelitian	Hasil atau Temuan Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Rudi Febrianto, Deni Firmansyah dan Dyva Claretta (2022). *Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya dalam Mempertahankan Citra Kepolisian*	Humas polrestabes Surabaya menggunakan berbagai media kehumasan untuk menyebarkan informasi serta sebagai upaya pengembangan citra positif polisi.	Kesamaan fokus penelitian yaitu peran divisi humas dengan citra kepolisian.
2.	Muhammad Faishal Arif dan Rizky Fadhil Widiawan (2023). *Peran Divisi Humas Polda DIY dalam Membangun Citra Positif*	Strategi Polda DIY untuk mencapai citra positif kepolisian adalah melalui pemaksimalam media komunikasi yang baik, serta mengadakan kerja sama dengan berbagai media massa.	Kesamaan fokus penelitian yaitu peran divisi humas dengan citra kepolisian.
3.	Adinta Tarissa Pramesti (2023). *Strategi Humas Polres Lhokseumawe dalam Membentuk Citra Positif (Studi Kasisi Pelecehan Seksual Terhadap Nova)*	Humas Polres Lhokseumawe melakukan berbagai strategi seperti adanya musyawarah atau rapat, publikasi media sebagai upaya mengembalikan citra yang positif, dan IMM (Intelijen Multimedia Manajemen) sebagai alat ukur keberhasilan citra positif yang dibentuk.	Kesamaan fokus penelitian yaitu peran divisi humas dengan citra kepolisian.

4.	Maya Agustia dan Nur Anisah (2018). *Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat.*	Humas Polda Aceh melakukan berbagai strategi seperti Polisi Saweu sikula, pelayanan SIM keliling, pelayanan pengaduan masyarakat, pengamanan di hari- hari besar penyampaian informasi melalui media sosial, media cetak dan elektronik. Terdapat beberapa faktor penghambat berupa, kendala anggaran, kendala SDM, kendala peralatan serta kesadaran masyarakat	Kesamaan fokus penelitian yaitu peran divisi humas dengan citra kepolisian.
5.	Nadia Muharman, Zakirah Azman dan Tari Aulia Sari (2021). *Strategi Humas Polsek Bendahara dalam Menciptakan Citra Positif Dimata Masyarakat Pasca Kasus Tewasnya Pelaku Dugaan Penyalahgunaan Narkotika*	Terdapat tujuh strategi Humas yang digunakan yaitu mengunjungi keluarga korban secara berkala, pendekatan dengan tokoh masyarakat, penyuluhan ke desa- desa, kegiatan saweu sikula, pendekatan dengan wartawan kecil, menggunggah dokumentasi kegiatan positif ke media sosial, memberikan santunan dan bantuan kepada masyarakat setempat yang membutuhkan.	Kesamaan fokus penelitian yaitu peran divisi humas dengan citra kepolisian.

Sumber: (Agustia & Anisah, 2018; Arif & Widiawan, 2023; Febrianto et al., 2022; Muharman et al., 2021; Pramesti, 2023) diolah oleh penulis (2023)

Penelitian terdahulu pertama yang dilaksanakan dengan memanfaatkan metode kualitatif deskriptif yang mengkaji bahwa citra polri memburuk seiring berkembangnya era digital yang semakin maju (Febrianto et al., 2022). Cepatnya arus informasi yang tinggi serta level anonimus berkaitan dengan informasi yang tinggi merupakan sebab munculnya *opinion leader* baru yang memeiliki potensi penggiringan opini yang dimiliki oleh masyarakat.

Kedua, penelitian yang dilakukan dengan memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui *library research* (Arif & Widiawan, 2023). Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari informasi yang umum terlebih dahulu lalu

kemudian memperoleh informasi yang lebih spesifik serta berdasar pada teori *public relations*, teori strategis, teori opini publik dan teori krisis. Ketiga, penelitian yang dilakukan dengan memanfaatkan metode kualitatif deskriptif dan teori citra *image building*, yaitu suatu proses membentuk citra yang berkaitan tinggi dengan proses menyampaikan berbagai informasi dengan target pemberian pengertian yang mampu tercapai perolehan kemanfaatan kolektif yang kemudian mampu membentuk rasa percaya, kecenderungan mendukung dan sikap yang cenderung positif dari masyarakat (Pramesti, 2023).

Keempat, penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan metode kualitatif deskriptif dan melakukan penelahaan berdasarkan basis analisis SWOT (Agustia & Anisah, 2018). Kelima, penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan metode kualitatif deskriptif dan teori *excellence* yang mengacu pada model komunikasi dua arah (Muharman et al., 2021).

2. Teori Strategi

Strategi didefinisikan sebagai rancangan secara menyeluruh berkaitan dengan penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu hal yang menjadi subjek utama dari strategi untuk kemudian dirancang pula berkaitan dengan berbagai cara agar tujuan tersebut akan tercapai (Cartwright et al., 2021): 36). Pada pembahasan berkaitan dengan strategi, penting dalam melakukan implementasi melalui penelaahan terhadap manajemen strategis. Manajemen strategis dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan pencapaian tujuan (Putra, 2021): 15; (Kabeyi, 2019): 28-29). Formulasi strategi merangkum identifikasi faktor internal dan eksternal yang salah sehingga strategi apa pun tidak dianggap efektif sampai diterapkan dan pada akhirnya menciptakan nilai. Implementasi strategi merupakan buah dari pembelajaran atas lingkungan dan reaksi yang sesuai dengan hal tersebut.

Penting untuk memastikan keberhasilan strategi karena terdapat konsekuensi serius untuk implementasi strategi yang gagal. Evaluasi strategi pada dasarnya memiliki tiga kegiatan dasar yaitu meneliti basis yang mendasari strategi organisasi; membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual; dan mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana. Terdapat ketidakmungkinan merumuskan dan menyesuaikan strategi dengan keadaan yang berubah tanpa evaluasi strategi yang baik atau efektif. Terdapat kriteria yang dapat digunakan sebagai pengujian strategi dalam evaluasi strategi yaitu konsistensi, kesesuaian, keunggulan kompetitif, dan kelayakan. Terdapat delapan manfaat dalam pelaksanaan strategi (Kabeyi, 2019): 31).

Pertama, prediktor yaitu memberikan kemungkinan untuk memprediksi masa depan dan mempersiapkan diri untuk hal tersebut dengan cara proaktif sebagai lawan reaktif sehingga membuat lebih adaptif dan sukses. Kedua, penentuan arah yaitu sebagai alat untuk menentukan arah yang memungkinkan penentuan tujuan dan sasaran yang serealistis mungkin, dan ini memfasilitasi konsistensi dan stabilitas dalam operasi. Ketiga, peningkatan jangkauan yaitu kesuksesan penerapan strategi mengarah pada perluasan nilai yang ingin dicapai. Keempat, peningkatan efisiensi melalui penyediaan peta jalan yang jelas yang memfasilitasi penyelarasan aktivitas dan sumber daya untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan dengan baik dan realistis. Kelima, pengembangan yang terjadi pada berbagai bidang sehingga sejalan dengan perubahan kebutuhan. Keenam, sistematisasi yaitu peningkatan kemungkinan penyelidikan masa depan yang teratur dan sistematis. Ketujuh, kebijakan yang dalam perspektif tata kelola memberikan kemungkinan penetapan kebijakan dan tujuan untuk memandu dan memberikan fokus yang jelas kepada pelaksana. Kedelapan, acuan bagi *stakeholder* sebagaimana diketahui bahwa pemangku kepentingan menilai kinerja organisasi yang bersangkutan dalam hal ini instansi kepolisian

3. Teori Citra Kepolisian

Pada dasarnya citra merupakan bagaimana cara berbagai pihak di luar pemilik citra melihat dan memiliki persepsi atas suatu lembaga atau institusi serta berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga atau institusi yang bersangkutan berhubungan dengan pelayanan, kualitas budaya kerja, perilaku per individu dan lain sebagainya (Putri & Aulia, 2016): 153-154). Cara pandang ini kemudian akan memiliki pengaruh pada dikap yang diambil oleh masyarakat baik dalam bentuk dukungan, netral atau berseberangan.

Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang memiliki fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002). Pada umumnya citra yang ingin dibuat oleh suatu lembaga atau institusi adalah memiliki progresivitas yang baik, memiliki dinamisme yang baik, dapat dipercaya dan memiliki koneksi yang erat dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat.

Divisi Humas Polri adalah suatu bagian krusial dalam institusi polri karena fokus pada sektor kehumasan dan informasi- informasi guna pembangunan, penjagaan dan perbaikan citra Polri baik sengan cara membentuk suatu citra yang bernilai positif maupun memulihkan citra polri dengan merubah suatu citra negatif menjadi citra positif melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan polri yang salah satu diantaranya adalah masyarakat (Arif & Widiawan, 2023).

Citra kepolisian menjadi penting karena bagaimana masyarakat membuat konsep dan mengevaluasi polisi dapat membentuk cara masyarakat dalam menanggapi polisi, dukungan dan kerja sama politik yang diberikan kepada polisi dan kesediaan untuk mematuhi hukum dan berpartisipasi dalam inisiatif pengendalian kejahatan (Islam et al., 2020): 234). Persepsi masyarakat tentang citra polisi bergantung pada layanan nyata yang mereka

berikan kepada masyarakat, dan pengalaman warga itu sendiri, keluarga mereka, teman atau tetangga dengan polisi.

Pada penelitian ini, fokus analisis atas citra Polresta Balikpapan berkaitan dengan keterlibatan dukungan komunitas dalam menghadapi kontroversi publik oleh divisi humas Polresta Balik Papan berdasarkan pada enam dimensi citra kepolisian (Masitoh & Widiarti, 2018). Pertama, dimensi organisasi yang mencakup kesiapan instansi kepolisian dalam melakukan pencitraan. Hal ini terlihat dalam langkah revolusi mental anggota kepolisian sebelum terjun ke lapangan. Kedua, dimensi budaya yang mencakup budaya-budaya yang dijalankan oleh kepolisian. Seperti upacara dan apel setiap hari senin pagi. Ketiga, dimensi citra perseorangan yang mencakup gambaran pembawaan dan karakter dari personel atau anggota polisi di kepolisian. Keempat, dimensi fisik yang mencakup kondisi fisik yang terlihat dari kepolisian seperti bangunan dan fasilitasnya. Kelima, dimensi *relationship* yang mencakup hubungan kepolisian dengan pihak-pihak mitra kerjanya. Keenam, dimensi refleksi yang meliputi kesenjangan persepsi dan realitas citra kepolisian.

Terdapat tujuh perilaku kepolisian yang memiliki potensi untuk merusak atau menurunkan citra kepolisian (Islam et al., 2020): 239-240). Pertama, *excessive force* (kekuatan yang berlebihan) yang mengacu pada penggunaan kekuatan oleh polisi untuk menjaga ketertiban dan penegakan hukum ketika cara lain tersedia untuk mencapai tujuan yang sama. Kedua, *brutality* (brutalitas) yang mengacu pada kekerasan polisi semacam ini terjadi di luar batas formal hukum dan tidak memiliki pembenaran hukum saat mengambil berbagai bentuk, termasuk penyiksaan dan menyebabkan kematian.

Ketiga, *discrimination* (diskriminasi) yang mengacu pada penargetan polisi terhadap kelompok tertentu berkontribusi pada persepsi perlakuan yang tidak menguntungkan terhadap kelompok tersebut oleh polisi. Keempat, *venality* (korupsi kecil-kecilan) yang mengacu pada praktik di antara petugas polisi untuk mencari suap atau bantuan kecil. Kelima, *extortion* (pemerasan)

yang secara definisi lebih sistematis dan serius sifatnya daripada *venality* dimana mengandalkan intimidasi terbuka atau kekerasan yang sebenarnya. Keenam, *neglect* (penelantaran) yang mengacu pada tidak memiliki tradisi pelayanan publik kepada masyarakat luas. Ketujuh, *indifference* (ketidakpedulian) yang mengacu pada hal-hal seperti pengabaian yang dalam bentuk lain dapat berupa sikap tidak tanggap, menunjukkan kurangnya dedikasi dan lain lain.

Pada sisi lainnya, terdapat lima perilaku kepolisian yang memiliki potensi untuk memperbaiki atau meningkatkan citra kepolisian (Islam et al., 2020): 245). Pertama, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan suatu mekanisme atau sistem untuk bereaksi dengan cepat untuk memberikan pelayanan situasi keamanan dan keselamatan. Artinya polisi cepat tanggap dalam setiap kejadian. Kedua, *professionalism* (profesionalitas) yang dalam kaitannya dengan kepolisian berarti metode, karakter, status, dll terbaik dari seorang profesional. Ketiga, *integrity* (integritas) yang dalam kaitannya dengan kepolisian berarti memiliki sedikit atau tidak memiliki sama sekali kesalahan atau indikasi dan/praktik korupsi serta menjaga supremasi hukum. Keempat, *maintenance of rule of law* (pemeliharaan supremasi hukum) yang berarti memastikan dipatuhinya prinsip-prinsip supremasi hukum, persamaan di depan hukum, akuntabilitas hukum, keadilan dalam penerapan hukum, pemisahankekuasaan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, hukum kepastian, penghindaran kesewenang-wenangan dan transparansi prosedural dan hukum. Kelima, *respect of human rights* (penghormatan hak asasi manusia) yang sebagaimana diketahui bahwa hak asasi manusia adalah hak yang melekat pada semua manusia, apa pun kewarganegaraan kita, tempat tinggal, jenis kelamin, asal kebangsaan atau etnis, warna kulit, agama, bahasa, atau status lainnya. Polisi harus menghormati hak asasi manusia dengan cara apapun.

4. Teori *Community Relations* pada Kepolisian

Community relations merupakan kegiatan yang dirancang untuk mempererat hubungan antara lembaga atau institusi dengan komunitas yang memiliki kepentingan strategis melalui kerja sama dengan komunitas (Oktavianti & Utami, 2019): 94). Tujuan dari *community relations* adalah untuk menciptakan reputasi positif dari khalayak umum atau komunitas masyarakat yang menjadi sasaran dari strategi *community relations*. *Community relations* adalah aspek dari praktik humas dan publik dalam hal ini masyarakat serta selanjutnya didefinisikan sebagai unit aktif yang terdiri dari semua orang yang terkena dampak yang mengenali masalah bersama yang dapat melihat solusi bersama (Huang et al., 2020): 28).

Humas merupakan berbagai formulasi interaksi antara komunikan dan komunikator dengan terencana dengan maksimal baik secara internal maupun eksternal, antara institusi dengan masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan pemahaman bersama, sehingga publik memberikan kepercayaan dan pemahaman yang jelas kepada suatu institusi tertentu (Kamariani & Wike, 2021). Secara eksplisit humas memiliki empat fungsi. Pertama, memberikan rasa percaya dimana tercipta hubungan saling mengerti dan citra yang baik kepada khalayak umum atau komunitas masyarakat. Kedua, membentuk suatu opini dan pemikiran masif publik sehingga dapat diterima dan memberikan keuntungan bagi seluruh pihak. Ketiga, memberikan corak, kebudayaan, citra dan situasi dengan kondusivitas serta memuaskan kemudian menjadi produktif sehingga mampu tercapai dan teroptimalisasi. Keempat, membangun jalinan yang terharmonisasi di antara internal instansi dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat sehingga sangat bermanfaat sebagai output bagi institusi yang bersangkutan.

Pada dasarnya yang menjadi harapan utama atas kepolisian adalah yang ramah masyarakat, karena dengan tidak adanya humas polisi yang baik, dasar-dasar untuk memahami keprihatinan publik hilang dan massa tidak mungkin melaporkan kejahatan kepada polisi atau memberikan petunjuk atau bahkan menjadi sukarelawan sebagai saksi dan bahkan tidak akan

mempertimbangkan untuk memiliki keterlibatan dalam proses penegakan hukum (Yiadom, 2020): 7). Humas Polri yang baik adalah yang memberdayakan masyarakat untuk percaya kepada

Polri sebagai lembaga yang proaktif dan memahami mandat intinya. Humas Polri adalah sebuah konsep yang harus disambut baik oleh semua pihak, karena jalannya kepolisian harus dipahami oleh masyarakat agar pada gilirannya dapat memberikan dukungan yang maksimal terhadap jalannya kepolisian (Yiadom, 2020):10).

Berkaitan dengan peran humas kepolisian dalam *community relations*, dikenal sebuah terminologi yang disebut dengan polisi yang ramah masyarakat. Polisi yang ramah masyarakat bukanlah konsep yang dibuat-buat tetapi pada dasarnya polisi yang ramah masyarakat harus beroperasi dengan masyarakat dengan cara yang ramah, dimana pada proses pendekatannya bersifat partisipatif dan melibatkan masyarakat dalam operasionalnya serta karena merupakan negara demokratis maka juga harus bersifat menguatkan (Yiadom, 2020): 11-12).

Terdapat lima faktor yang cenderung krusial bagi kepolisian secara umum dan humas kepolisian secara khusus yang ramah masyarakat. Pertama, memiliki keterampilan komunikasi yang baik termasuk kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal. Kedua, perlakuan yang tidak memihak diberikan kepada semua bagianoleh polisi yang ramah masyarakat. Ketiga, memiliki sifat-sifat kesopanan yang meliputi toleransi, kebaikan, perhatian dan pengertian. Keempat, segera menanggapi keluhan warga dan bertindak dengan sangat cepat. Kelima, memiliki etika legalitas, tanggung jawab dan amanah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dengan memanfaatkan bukti-bukti berupa data dan fenomena pada proses penelitian yang disajikan untuk

kemudian di deskripsikan maknanya, sehingga dalam proses penyusunan narasi makna tersebut tergantung pada kapabilitas dan kedalaman peneliti dalam menganalisis (Abdussamad, 2021). Tujuan dalam analisis kualitatif adalah untuk penggunaan suatu sistematisasi tertentu dan mentransformasikan data-data narasi atau teks tertentu ke dalam bentuk singkat atas hasil utama yang bersifat terorganisir dan ringkas (Erlingsson & Brysiewicz, 2017).

Penelitian deskriptif adalah pengkajian, pemeriksanaan dan penjelasan yang memiliki tujuan menguraikan penyelesaian masalah yang ada bersandar pada data-data penelitian (Sugiyono, 2014). Penelitian deskriptif mengarahkan pelaku penelitian dalam melakukan menginvestigasi dan/atau mengabadikan kondisi sosial yang didalami secara komprehensif dengan tujuan menguraikan fenomena yang dihadapi oleh subjek penelitian pada saat penelitian dilakukan secara keseluruhan dengan rincian deksripsi, pencatatan, analisa dan penginterpretasian atas hasil pengamatan (Redaputri & Barusman, 2018). Selanjutnya penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam dalamnya melalui pengumpulan data. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Wawancara mendalam atau *Depth Interview* yang akan dilakukan di Kantor hubungan masyarakat (Humas) Polresta Balikpapan bersama Kepala Humas Polresta Balikpapan dan beberapa anggota Kepolisian Polresta Balikpapan.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Secara khusus, penelitian lapangan ini berlangsung satu bulan lebih dengan keseluruhan proses penelitian berkisar satu tahun lebih sejak penyusunan rancangan proposal (pra proposal) hingga perbaikan laporan penelitian (Gambar 4). Lokasi penelitian lapangan ini berada di wilayah Kalimantan Timur Kota Balikpapan yaitu Polresta Balikpapan.

3. Narasumber/Informan Penelitian

Narasumber atau informan yang dapat dilibatkan dalam penelitian ini yaitu:

a. Humas Polresta Balikpapan

Anggota atau staf dari Humas Polresta Balikpapan merupakan narasumber utama untuk memberikan informasi terkait strategi dan upaya yang dilakukan dalam menghadapi kontroversi publik dalam meningkatkan citra kepolisian. Narasumber sebagaimana dijelaskan, dalam penelitian ini menjadikan Kasi Humas Polresta Balikpapan sebagai narasumber.

b. Anggota Polresta Balikpapan yang Terlibat dengan Staf Humas Polresta Balikpapan

Anggota Polresta Balikpapan yang terlibat dengan staf humas Polresta Balikpapan terkait citra kepolisian. Narasumber sebagaimana dijelaskan, dalam penelitian ini menjadikan Banit Satlantas Polresta Balikpapan sebagai narasumber.

c. Anggota Kepolisian yang Terlibat dengan Staf Humas Polresta Balikpapan Anggota kepolisian yang terlibat dengan staf humas Polresta Balikpapan terkait citra kepolisian.

Narasumber sebagaimana dijelaskan, dalam penelitian ini menjadikan Spripim Polresta Kaltim sebagai narasumber.

d. Masyarakat Terkait

Narasumber dari masyarakat terkait di Balikpapan guna memperoleh pandangan tentang peran dukungan masyarakat dalam meningkatkan citra kepolisian. Narasumber sebagaimana dijelaskan, dalam penelitian ini menjadikan masyarakat sebagai narasumber.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data disini menggunakan metode wawancara dan observasi. Bagian pengumpulan data dalam penelitian ini diuraikan berdasarkan jenis sumber datanya, yaitu data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait topik penelitian ini, yaitu anggota kepolisian pada Divisi Humas Polresta Balikpapan, Anggota kepolisian selain Divisi Humas Polresta Balikpapan dan masyarakat. Instrumen wawancara yang digunakan dalam penelitian ini memanfaatkan pedoman wawancara terstruktur dengan tipe pertanyaan terbuka. Penelitian ini menyusun dua pedoman, yaitu yang ditujukan pada anggota kepolisian sebagai subjek dari citra kepolisian dan masyarakat sebagai pemilik persepsi atas citra kepolisian.

Guna pencapaian kedalaman analisis, pedoman pertama akan menambahkan secara khusus butir pertanyaan bagi informan anggota kepolisian divisi Humas Polresta Balikpapan yang mengakomodasi analisis situasional yang merangkum pertanyaan dengan menggunakan panduan analsis SWOT (Pereira et al., 2021). Masing-masing pedoman memuat dua bagian utama, yaitu identitas informan dan butir pertanyaan penelitian. Sebagaimana disebutkan bahwa instrumen ini menggunakan pedoman terstruktur, penelitian ini memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk melakukan penggalian mendalam berkaitan dengan jawaban atau respon dari informan sehingga dapat dicapai hasil penelitian yang komprehensif berkaitan dengan pencapaian tujuan penelitian. Pada sisi lainnya, proses pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Studi Literatur

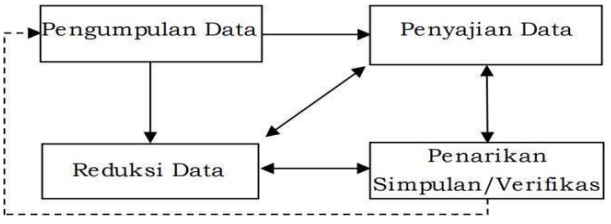
Peneliti melakukan tinjauan pustaka ilmiah untuk mengumpulkan data sekunder terkait dengan topik penelitian, seperti jurnal, buku dan artikel ilmiah dalam bentuk lain dengan pembahasan Strategi *Community Relations* Polresta Balikpapan dalam menghadapi

kontrofersi publik.

Peneliti mengumpulkan artikel berita dan siaran pers terkait kontroversi publik yang melibatkan Polresta Balikpapan dan tanggapan Humas terhadapnya.

5. Analisis Data

Teknik analisis deskriptif kualitatif pada penelitian ini digunakan sebagaimana tujuan penelitian ini yang menganalisis kumpulan teks yang diperluas dalam suatu dokumen analisis dari hasil pengumpulan data berupa narasi atau simbol (Fakhruddin & Setijono, 2019). Teknik analisis deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meletakkan pengumpulan data sebagai bagian dari analisis data. Pada penelitian ini penulis mengaplikasikan model Miles, Huberman, & Saldana untuk melakukan analisis terhadap data penelitian. Selain penumpulan data, teknik analisis data penelitian ini memiliki alur yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan/varifikasi, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4 Model Analisis Penelitian

Sumber: (Biswan & Widianto, 2019) Adaptasi dari karya Miles, Huberman, & Saldana (2014)

Reduksi data merupakan suatu proses dengan memilih, memusatkan pada keterangan-keterangan tertulis di lokasi penelitian, dimana proses reduksi ini berjalan terus sepanjang dilakukannya penelitian kualitatif (Utari, 2021). Analisis yang dilakukan dengan mempertajam dan terarah kemudian mengeliminasi data yang tidak diperlukan dalam penelitian untuk kemudian mengelompokkan data oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan akhir serta dilakuan varifikasi. Pedoman yang menjadi batasan-batasan dalam mereduksi data adalah strategi Humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra

kepolisian di mata publik. Tahap selanjutnya yaitu penyajian data yang ditampilkan dalam bentuk teks yang bersifat naratif dan dilakukan secara terorganisir, tersusun dalam pola hubungan dengan tujuan kemudahan dalam memahami data penelitian. Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan yang merupakan asumsi dalam mencapai tujuan penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan data penelitian dengan kesimpulan akhir bersifat tergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan dan penyimpanan data (Ghony & Almanshur, 2017).

Pada proses penarikan kesimpulan akhir penting untuk memastikan keabsahan hasil penelitian dengan melakukan teknik validitas data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan kesahihan data yang memanfaatkannya sesuatu yang lain yang berada di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya (Utari, 2021). Teknik validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu menganalisis perspektif informan lain melalui wawancara. Setelah mendapatkan data yang bersifat valid, maka dilakukan penarikan kesimpulan bagaimana kualitas sumber daya manusia yang behubungan dengan strategi Humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian di mata publik.

BAB II
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada dasarnya, objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian atau hal-hal yang akan dikupas dan dianalisis dalam penelitian berdasarkan teori- teori yang sesuai dengan topik penelitian ini (Wakarmamu, 2021). Pada redaksional lain, objek penelitian merupakan suatu hal yang diteliti dalam pelaksanaan suatu penelitian empiris pada suatu lokasi penelitian tertentu. Berdasarkan topik dan rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini, objek utama dalam penelitian ini adalah strategi *community relations* yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik. Pada bagian ini akan menguraikan singkat secara komprehensif berkaitan dengan gambaran umum objek penelitian dalam formulasi dua uraian utama, yaitu lokasi pelaksanaan penelitian dan pokok yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

G. Lokasi Pelaksanaan Penelitian

Sebagai suatu uraian awal pada bagian ini, akan dilakukan penjabaran berkaitan dengan lokasi penelitian karena hal ini berkaitan erat dengan objek penelitian. Penelitian ini, secara institusional dilakukan pada Polresta Balikpapan dan secara khusus pada bagian Humas. Secara khusus, Kasi Humas berperan sebagai corong ataupun juru bicara dari Polresta Balikpapan berkaitan dengan berbagai aktivitas Polresta Balikpapan. Secara praktikal Kasi Humas berperan sebagai suatu *public relations* yang berfungsi sebagai pintu utama dalam berkomunikasi dengan pihak-pihak di luar Polresta Balikpapan. Informasi yang menjadi pokok dalam komunikasi tersebut termasuk di dalamnya berbagai kegiatan rutin, pencapaian-pencapaian, tindak lanjut dan proses dari berbagai kejadian yang ditangani kepada komunitas masyarakat wilayah naungan Polresta Balikpapan. Proses komunikasi ini kemudian melalui berbagai media termasuk media cetak dan media online.

Selanjutnya, Polresta Balikpapan memiliki sebuah visi dan sebuah misi yang selaras dengan visi dan misi Polri (Humas Polri, 2024b). Visi tersebut secara normatif berdasarkan redaksional dipahami sebagai mencapai perwujudan atas Indonesia dengan tingkat keamanan dan ketertiban yang memadai. Kemudian, misi tersebut secara normatif berdasarkan redaksional dipahami sebagai pelaksanaan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat. Pada divisi humas Polresta Balikpapan juga memiliki sebuah visi dan lima misi yang selaras dengan visi dan misi Humas Polri (Humas Polri, 2024a). Visi tersebut secara normatif berdasarkan redaksional dipahami sebagai perwujudan postur dari humas institusional kepolisian dengan profesionalitas, moralitas, modernisasi pada bagian humas yang memadai agar tercipta proses pembangunan dengan objektivitas, rasa percaya dan keikutsertaan masyarakat.

Kemudian, kelima misi tersebut secara normatif berdasarkan redaksional dapat dipahami dengan pertama, melakukan pembangunan atas kapabilitas berkaitan dengan kehumasan pada anggita-anggota institusional kepolisian yang memadai baik dari segi sumber daya manusia, sarana prasarana, sismet, penganggaran yang senantiasa bergerak pada kondisi *front office Polri*. Kedua, melakukan pengikatan kerjasama dengan berbagai bagian masyarakat dan berbagai komunikan atau aktor komunikasi. Ketiga, melakukan pencarian, penghimpunan, pengolahan, pendistribusian, penyimpanan informasi dan berbagai data dengan komprehensivitas, kecepatan, ketepatan, akurasi yang memadai melalui jalur terbuka dan memiliki aspek kemudahan guna pemanfaatan oleh masyarakat dalam pelaksanaan jalinan komunikasi bersifat dua arah. Keempat, melakukan pemberian dukungan atas aktivitas kepolisian dan pengoperasian kepolisian. Kelima, melakukan tindakan guna tercapai kondisi polsi yang siap berkaitan dengan hak-hal wajib yang melekat melalui pemberian layanan informasi berbasis publik sebagaimana berlaku dalam UU KIP, karena itu humas institusional kepolisian mampu merealisasikan *front office*. Hal tersebut diperlukan sebagai suatu bentuk mendukung SDM, sarana prasarana dengan basis teknologi informasi, sistatisasi dan metodologi serta penganggaran yang memadai.

Divisi humas dalam struktural institusional Polresta Balikpapan sendiri memiliki peran penting dalam kaitannya dengan hubungan masyarakat atau *community relations*. Divisi humas merupakan pintu utama dalam berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan (baik utama maupun sekunder) yang berada di luar institusional Polresta Balikpapan. Pada bagian lain dalam struktural tersebut memiliki personil dengan fungsi kehumasan. Hal ini berarti personil tersebut cakap dalam bidang kehumasan dan memiliki tanggung jawab untuk hal tersebut namun tidak secara struktural melainkan fungsional. Hal tersebut dikarenakan dungsi dari personil tersebut adalah sebagai bagian dari integrasi internal institusional. Personil tersebut merupakan sumber utama dan merupakan pihak yang akan paling sering melakukan komunikasi dengan divisi humas guna akomodasi informasi sehingga informasi dapat diolah oleh bidang humas untuk kemudian dapat menjadi suatu konsumsi publik atau masyarakat.

H. Objek Pokok yang Menjadi Fokus Penelitian

Lebih lanjut bagian ini akan menguraikan objek penelitian secara empiris berserta dinamika dari objek penelitian. Berkaitan dengan strategi humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan kontroversi publik, sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa kontroversi publik adalah berbagai hal yang behubungan dengan perdebatan, persengketaan, pertentangan baik yang terjadi, dirasakan maupun dipercayai oleh orang banyak atau umum dalam suatu kelompok masyarakat tertetentu. Sebagai suatu bentuk strategi berkaitan dengan kontroversi publik, maka suatu hal yang menjadi tujuan dari dilaksanakannya strategi komunikasi pada divisi humas Polresta Balikpapan adalah untuk meminimalisir terjadinya kesenjangan publikasi baik melalui media cetak maupun online. Kesenjangan ini menjadi suatu target utama dikarenakan dampak dari kesenjangan yang terjadi adalah timbulnya kegelisahan di masyarakat yang memiliki risiko atas rasa aman yang dirasakan. Status pada masyarakat inilah yang kemudian menjadi salah satu bentuk pengukuran bagaimana kinerja kepolisian, dimana status tersebut bisa berada dalam zona merah, kuning dan hijau. Secara spesifik, kinerja tersebut mendapatkan peran langsung dari pelaksanaan strategi komunikasi dari divisu Humas Polresta

Balikpapan.

Secara empiris gambaran berkaitan dengan objek penelitian ini, strategi yang disusun antara lain adalah melalui pembentukan setiap personil Polresta Balikpapan sebagai individu yang mampu menjalankan fungsi kehumasan. Kemampuan yang dimaksud tersebut adalah kemampuan dalam penyampaian pendapat, serta penyelarasan dengan argumen dengan mengedepankan sikap sopan santun pada masyarakat. Hal ini dikarenakan personil Polresta Balikpapan juga secara fisik berada pada lingkungan masyarakat yang menjadi pemangku kepentingan utama Polresta Balikpapan. Oleh karena itu, tanggung jawab dari pelekatan fungsi kehumasan menjadi suatu hal yang krusial.

Adanya perkembangan tekonologi memberi suatu dorongan bagi Polresta Balikpapan untuk melakukan suatu bentuk penyelarasan strategi divisi humas dalam menghadapi kontroversi publik melalui penetapan tujuan jangka panjang yaitu akomodasi aspirasi masyarakat melalui suatu perangkat lunak yang dapat terpasang pada gawai masyarakat setempat. Hal ini kemudian akan bermanfaat guna percepatan arus komunikasi dari masyarakat pada Polresta Balikpapan guna menunjang proses minimalisir kesenjangan sebagaimana disebutkan sebelumnya. Namun demikian, kondisi aktual menunjukkan bahwa diperlukan koordinasi tidak hanya dari divisi Humas Polresta Balikpapan, namun juga keseluruhan institusi yang berkaitan dengan penyelesaian problematika yang menjadi konsentrasi masyarakat.

Sebagai suatu langkah awal yang dilakukan dalam menghadapi kontroversi publik adalah dengan melakukan akomodasi permasalahan berbasis data dan fakta. Berikutnya, berkaitan dengan dinamika yang terjadi berkaitan dengan strategi dalam menghadapi kontroversi publik adalah dengan melalui berbagai evaluasi terhadap situasi dan kebutuhan masyarakat secara aktual. Hal ini dikarenakan Polresta Balikpapan sebagai suatu institusi kepolisian memiliki tanggung jawab utama dalam mencapai visi dan misi institusional kemudian memiliki tanggung jawab sebagai garda terdepan dalam pengatasan problematika masyarakat termasuk di dalamnya kontroversi publik sehingga senantiasa selaras dengan visi dan misi.

Lalu, berkaitan dengan strategi dalam menghadapi kontroversi publik terdapat agenda pengawalan berkaitan dengan proses selama pelaksanaan strategi dalam tindakan sebenarnya. Pengawalan strategi ini diungkapkan ke dalam beberapa tindakan sebenarnya. Pertama mengawasi yaitu berkaitan dengan proses pra-kejadian kontroversi publik sebagai upaya dalam mitigasi atas berbagai risiko kontroversi publik melalui kerjasama dengan berbagai pihak yang kemudian diturunkan bersama menjadi suatu program. Kedua, menilai dan mempertimbangkan pelaksanaan dari proses mengawasi yang diuraikan sebelumnya. Proses penilaian dan pertimbangan tersebut kemudian menjadi suatu aspek yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelaksanaan. Ketiga, mengatasi berbagai hambatan dalam pelaksanaan strategi dalam menghadapi kontroversi publik. Berbagai hambatan pada strategi dalam menghadapi kontroversi publik dipahami sebagai hambatan aktual yang tidak mampu atau tidak dalam kapasitas divisi humas Polresta Balikpapan atau membutuhkan pertimbangan mendalam berkaitan dengan pengambilan keputusan. Hambatan-hambatan tersebut kemudian akan diatasi dengan melakukan komunikasi dan konsultasi sehingga sampai pada aktivitas koordinasi dan arahan serta bimbingan atas suatu hambatan tersebut. komunikasi dan konsultasi tersebut dilakukan dengan hirarki lebih tinggi dalam struktur organisasi Polresta Balikpapan.

Adapun peran dukungan komunitas yang bekerja dengan humas Polresta Balikpapan guna peningkatan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik berkaitan erat dengan citra kepolisian. Sebagaimana mengacu pada definisi citra secara general, citra kepolisian dapat didefinisikan dengan bagaimana cara berbagai pihak diluar Polresta Balikpapan sebagai salah satu institusional kepolosian melihat dan memiliki persepsi atas kinerja Polresta Balikpapan sebagai institusi regional Polri dan sebagai bagian dari institusional kepolisian secara luas.

Secara umum, dipahami bahwa citra Polresta dinilai membaik dan meningkat dari waktu ke waktu. Kunci utama dalam pembangunan citra kepolisian – dalam hal ini Polresta Balikpapan – adalah melakukan pendekatan pada publik (masyarakat). Lebih lanjut, pendakatan tersebut harus berbasis keragaman publik atau masyarakat pada wilayah kepolisian. Sebagaimana diketahui bahwa demografi

masyarakat setiap wilayah berbeda antara satu dengan wilayah lain. Namun demikian demografi yang luas berkaitan dengan status pendidikan, pekerjaan, usia, ekonomi dan lain sebagainya akan mengarahkan pada cara atau porsedur komunikasi yang sesuai dan menjangkau seluruh lapiran masayrakat. Sebagai contoh, akses terhadap teknologi informasi seperti sosial media, tidak dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masayrakat dengan kelas ekonomi dan literasi yang rendah. Selain itu, kesenjangan usia juga akan berpengaruh terhadap adaptasi teknologi yang menjadi pokok komunikasi utama dari institusi kepolisian. Oleh karena itu, keterjangkauan informasi yang diberikan pada publik diharuskan tercapai sehingga persepsi publik yang merupakan representasi dari citra kepolisian – secara khusus Polresta Balikpapan – dapat meningkat.

Lebih lanjut, transparansi yang secara konten atau isi atau muatan yang memadai tidak akan memiliki arti jika keterjangkauan informasi tersebut tidak merata dan menyeluruh. Kesenjangan kepemilikan informasi tersebut akan membentuk perbedaan persepsi terhadap kepolisian secara khusus Polresta Balikpapan. Lebih lanjut, bentuk komunikasi yang padat namun mudah dipahami dituntut dalam berkomunikasi dengan publik. Hal ini merupakan lanjutan dari dampak keberagaman publik atau masyarakat yang ada pada suatu wilayah kepolisian.

Kemudian berkaitan dengan akurasi dan keabsahan informasi yang dibagikan oleh pihak kepolisian termasuk Polresta Balikpapan masih menjadi suatu hal yang dianggap sebagai suatu hal yang dapat dipercaya. Kepercayaan itu timbul dikarenakan persepsi yang sejak awal dimiliki oleh masayrakat bahwa polisi tidak mungkin mengeluarkan informasi yang bermuatan *hoax* karena dipercaya sebagai institusi yang beroperasi dengan nilai yang pro pada masyarakat. Hal ini berarti suatu aspek yang krusial sebagai institusi kepolisian, Polresta Balikpapan untuk semakin memperluas jangkauan informasi yang dibagikan pada masyarakat.

Namun demikian, kontroversi publik dalam skala regional maupun nasional yang terjadi secara masif akan memberikan dampak negatif terhadap citra kepolisian secara menyeluruh. Oleh karena itu, upaya perbaikan secara masif, tepat sasaran dan keberpihakan pada perspektif masyarakat harus dilakukan. Keseluruhan

ini juga dipandang suatu hal yag harus memuat unsur responsif atas aduan maupun *platform* yang beragam sebagai akibat dari keinginan publik untuk mengetahui hal-hal yang penting untuk diketahui. Kontroversi yang berkelanjutan akan membuat publik kehilangan kepercayaan dan akan muncul suatu hal yang disebut dengan kegelisahan yang berdampak pada rasa aman yang seharusnya merupakan hak publik atau masyarakat. Informasi-informasi dengan nilai-nilai tersebut yang dilakukan secara masif dan komprehensif serta dengan cara yang ramah akan perlahan mampu membentuk kembali keperacayaan publik atas institusi kepolisian, termasuk Polresta Balikpapan. Citra merupakan hal krusial bagi institusi pelayanan masyarkaat berbasis pemerintah, terutama bagi institusi kepolisian karena rasa aman merupakan hal yang utama untuk dibentuk oleh institusi kepolisian.

Publik yang merupakan pemangku kepentingan utama dari kepolisian – termasuk Polresta Balikpapan – memiliki perspektif unik atas kepolisian secara institusional. Tuntutan atas tanggung jawab penyediaan rasa aman bagi publik atau masyarakat dipandang secara masif merupakan tanggung jawab dari kepolisian pada suatu wilayah tertentu. Namun demikian, kedekatan antara personil kepolisian pada akhirnya akan menimbulkan suatu ikatan sehingga perasaan untuk memahami keadaan dan bersedia mendengarkan serta menerima seluruh informasi yang disampaikan akan menjadi lebih mudah terjadi. Pemikiran atas ketidak krusialan dari hubungan antara kepolisian dam publik merupakan suatu hal yang dianggap fatal dalam praktik komunikasi kepolisian. Keberlanjutan dari suatu hubungan baik ini kemudian akan menimbulkan kerelaan pada masing-masing pihak untuk terus melakukan kerjasama guna pencapaian tujuan dari kepolisian, termasuk di dalamnya Polrestabes Balikpapan.

Selain itu, publik kesesuaian anggapan publik berkaitan dengan kepolisian sebagai suatu institusional adalah pihak yang berperan dalam penegakan hukum. Pencederaan terhadap peran tersebut akan menjadi suatu hal yang paling mudah memperburuk citra kepolisian pada pandangan masayrakat. Selain itu, citra kepolisian bagi perseorangan dengan kepolisian sangat bergantung pada pengalaman pribadi masing-masing individu dalam masyarakat tertentu. Namun demikian pengalaman pribadi orang lain juga terkadang berdampak pada tingkatan

pandangan seorang individu dalam masyarakat terkait citra kepolisian.

Langkah praktis yang sudah diambil dan dilaksanakan oleh Polresta Balikpapan saat ini adalah pembentukan Bimas. Bimas sendiri merupakan suatu hal yang diterjunkan langsung ke dalam lapisan masyarakat. Artinya kedekatan yang seharusnya terbentuk telah terdapat langkah pertama. Namun demikian, ini harus diimbangi dengan bagaimana Bimas berperan dalam masyarakat sebagai proyeksi kepolisian sehingga citra yang buruk mengalami perbaikan dan citra yang telah baik akan menjadi semakin baik. Lebih lanjut, kedekatan tidak akan serta merta timbul hanya karena terdapat Bimas di masayrakat secara formatif, namun Bimas harus mendekatkan diri pada masyarakat karena tidak semua masyarakat selalu dan akan ada pada kantor pemerintahan seperti kecamatan maupun kelurahan. Artinya, langkah tersebut harus ditindak lanjuti sebagai suatu upaya guna selalu mendapatkan perhatian dari masyarakat dengan secara fisik ada dan berperan dalam masyarakat sesuai dengan fungsi institusional yang melekat. Peran tersebut juga memiliki nilai sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa penting untuk menjadi responsif, tepat sasaran dan nilai- nilai lain yang mendukung peningkatan atas citra kepolisian dalam pandangan publik.

Pada dasarnya komunitas masyarakat lebih mengarah pada tuntutan perhatian instansi penegak hukum yang salah satu yang berkaitan erat dengan masyarakat secara langsung adalah kepolisian. Masyarakat telah memahami bahwa telah terdapat berbagai program inovatif yang disusun oleh kepolisian dalam hal ini Polresta Balikpapan untuk mendekatkan diri pada msyarakat pada wilayah Balikpapan. Namun demikian, peran serta personil institusi kepolisian dalam praktik yang sebenarnya menjadi lebih penting daripada program itu sendiri. Karena program yang baik tanpa eksekusi yang optimal tidak akan mencapai tujuan dari program itu sendiri.

Selanjutnya, sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, humas memiliki peran sebagai komunikator utama berkaitan dengan hubungan Polresta Balikpapan dengan berbagai pihak yang berada di luar institusi. Komunikasi dengan berbagai pihak krusial dalam membentengi masyarakat dari kontroversi publik yang memiliki berbagai risiko ancaman terhadap keamanan secara luas dilakukan oleh

humas Polresta Balikpapan. Komunikasi ini dilakukan sebagai suatu bentuk komunikasi berbasis komunitas dimana komunitas-komunitas menjadi bagian yang bersinergi dengan Polresta Balikpapan guna proses mitigasi atas risiko tersebut. komunitas yang dimaksud dalam bentuk komunikasi ini adalah berbagai elemen yang ada dalam masyarakat seperti tokoh masyarakat, pemuda agama, paguyuban, perkumpulan dan berbagai komunitas lain termasuk di dalamnya media. Sinergi ini merupakan suatu bentuk upaya dalam akurasi penyelesaian masalah yang tepat sasaran dengan berdasarkan pada data dengan otentikasi sebagai bukti pendukung atas cara Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi.

Sebagai suatu divisi yang bertanggung jawab dalam komunikasi dengan pihak di luar institusional, Polresta Balikpapan memiliki pola khusus dalam penyusunan pesan dalam berbagai komunikasi yang dilakukan guna membangun citra kepolisian di tengah kontroversi publik. Pola tersebut dimulai dengan pemahaman awal bahwa publik merupakan suatu khalayak ramai. Hal itu berarti bahwa keragaman pada berbagai aspek berkumpul pada suatu hal yang disebut dengan publik. Kontroversi publik merupakan kontroversi yang terjadi pada khalayak ramai. Oleh karena itu, diperlukan berbagai peran pihak dalam jumlah besar yang tidak hanya terbatas pada orang atau organisasi tertentu, tetapi juga peran dari semua elemen yang berperan guna penyampaian pesan pada publik berkaitan dengan kontroversi publik aktual. Proses saling tukar informasi, pendapat dan saran akan mengarahkan pada suatu bentuk pesan tunggal yang bersifat satu suara dan suatu tindakan yang sama sehingga publik melihat hal tersebut sebagai satu kesatuan yang harmoni. Walaupun pada praktiknya terdapat sejumlah oknum yang melakukan pelanggaran sehingga akan berdampak pada citra kepolisian, maka secara bersamaan akan dilakukan penekanan terhadap tindakan tersebut sehingga tidak mempengaruhi citra Polresta Balikpapan secara khusus dan citra kepolisian secara keseluruhan.

Lebih lanjut, pola tersebut juga memiliki ukuran dalam melakukan penangan prioritas terhadap problematika kemasyarakatan terutama yang akan berdampak pada kontroversi publik. Prioritas ini lebih diarahkan kepada urutan dilakukannya penanganan, karena permasalahan yang lebih kompleks dan berdampak masif akan

menjadi permasalahan pertama yang akan ditindaklanjuti oleh Polresta Balikpapan. Sehingga huma Polresta Balikpapan akan melakukan organisir atas berbagai aktivitas komunikasi yang kemudian memberikan berbagai informasi sehingga pelaksanaan tindak lanjut bersesuaian dengan kebutuhan dan bersifat situasional. Kemudian, pada praktiknya, program maupun kegiatan tidak secara khusus dibentuk dan berjalan regular berkaitan dengan keterlibatan komunitas. Namun demikian, terdapat suatu terminologi yang disebut dengan subsidi silang yang ada diantara bentuk peran komunitas yang bekerja dengan Humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik. Subsidi silang dalam hal ini berarti terdapat hubungan saling menguntungkan antara Polresta Balikpapan sebagai suatu intitusi kepolisian dengan komunitas. Kebutuhan komunitas berkaitan dengan institusional kepolisian Polresta Balikpapan akan diakomodasi oleh Polresta Balikpapan, dan begitu pula sebaliknya. Proses komunikasi berkelanjutan ini akan memberikan suatu ikatan eksplisit sehingga dalam proses peningkatan citra berkaitan dengan kontroversi publik akan mendapatkan peran dari komunitas.

Berkaitan dengan peran komunitas yang bekerjasama dengan humas Polresta Balikpapan, penting untuk mengikutsertakan komunitas masyarakat pada berbagai aktivitas yang diinisiasi oleh kepolisian. Keikutsertaan ini kemudian akan menumbuhkan perspektif tambahan yang positif berkaitan dengan institusi kepolisian. Masyarakat memahami bahwa keikutsertaan tersebut tidak dapat melibatkan seluruh masyarakat pada suatu wilayah tertentu, namun cukup melalui keikutsertaan berbagai tokoh masyarakat dan tokoh keagamaan menjadi terobosan yang baik bagi pencapaian upaya pengikutsertaan komunitas masyarakat dalam aktivitas tersebut. Pengikutsertaan komunitas-komunitas tertentu dalam aktivitas tersebut juga harus mempertimbangkan kesesuaian dengan fokus utama program yang diinisiasi sehingga maksud dari kepolisian mampu dinilai tulus oleh publik.

Kemudian, peran serta dari komunitas sebagaimana disebutkan sebelumnya, dukungan baik bersifat material dan non material menjadi suatu hal yang berarti bagi kepolisian dalam pelaksanaan berbagai strategi dalam mengatasi kontroversi publik. Pemahaman berkaitan semakin erat kerjasama yang terjadi antara kepolisia

termasuk Polresta Balikpapan dengan pemangku-pemangku kepentingan dari komunitas masyarakat akan memperkuat upaya dalam menangani kontroversi yang terjadi pada publik atau masyarakat.

Peran serta komunitas yang juga termasuk krusial adalah peran dari komunitas media. Media yang dimaksud tersebut merupakan media yang merupakan salah satu bentuk *platform* yang kemudian menjadi jalur komunikasi kepolisian dengan publik atau masyarakat. Media dapat diistilahkan menjadi pisau bermata dua, dengan keterampilan yang baik dari humas kepolisian – termasuk Polrestas Balikpapan – maka akan dapat mampu meningkatkan citra kepolisian. Oleh karena itu, pengawasan dalam pemberitaan pada media, terutama online menjadi suatu konsentrasi yang cukup penting guna melakukan pengawasan atas informasi yang menjadi konsumsi publik. Kontroversi publik bukan tidak mungkin berkembang sebagai akibat dari suatu bentuk komunikasi yang terjadi secara online atas suatu pemberitaan dari media. Oleh karena itu pengawasan atas hal tersebut menjadi penting. Kepercayaan publik harus segera dikembalikan dengan respon cepat dari kepolisian sehingga suatu bentuk konfirmasi yang bernilai kebenaran dapat diketahui oleh publik untuk meredakan kontroversi publik yang sedang terjadi.

Komunikasi antara kepolisian – termasuk Polresta Balikpapan – dengan media dan semua pihak yang memiliki *platform* dengan *audience* masif harus dilakukan agar senantiasa mampu membangun perbaikan berkelanjutan bagi kepolisian secara institusional. Selain itu, kepolisian memiliki beberapa jalur bertingkat dalam menyelesaikan problematika pemicu kontroversi publik yang tidak memiliki nilai kebenaran atau diakui sebagai berita bohong. Langkah pertama lebih mengarah pada komunikasi yang baik guna melakukan penurunan unggahan yang telah dinaikkan dalam media tertentu. Apabila langkah tersebut tidak menemui titik terang, maka akan dilakukan proses sesuai dengan aturan hukum. Hal ini dimaksudkan agar citra kepolisian tidak tercemar dari hal-hal yang berkaitan dengan berita bohong sehingga publik tidak merasakan berkurangnya rasa aman atas suatu hal yang tidak benar.

Lebih lanjut, berkaitan dengan telah timbulkan kontroversi publik sebagai akibat dari berita bermuatan ketidakbenaran tersebut diakomodasi melalui komunikasi pada berbagai media agar publik dapat kembali memiliki rasa aman. Kemudian guna keterjangkauan informasi yang tepat sasaran maka disediakan berbagai *platform* agar masyarakat yang beragam mampu menjangkau dan mendapatkan informasi yang diperlukan guna mendapatkan rasa aman kembali. Salah satunya pada media *offline* adalah dengan mengakomodasi kotak pengaduan dan memberikan umpan balik yang memiliki keterjangkauan yang luas, terutama pada wilayah-wilayan maupun publik- publik tertentu yang terkena dampak langsung dari kontrversi publik yang terjadi. Informasi yang lugas, mudah dipahami, humanis serta mengedepankan kesantunan.

Hubungan komunitas dengan kepolisian pada era digital dapat dilakukan dengan jauh lebih mudah. Hal ini dikarenakan berbagai *platform* digital berbasis online telah tersedia. Paling tidak dalam suatu komunitas masyarakat tertentu tersebut memiliki satu media komunikasi tersebut. Pihak tersebut kemudian menjadi sebuah kepanjangan tangan kepolisian (dalam hal ini termasuk Polresta Balikpapan) untuk melanjutkan estafet pesan dalam komunikasi tersebut. Keterbukaan kepolisian sebagai bentuk tanggung jawab yang dimiliki oleh kepolisian juga dipandang secara institusional sebagai suatu hal yang penting agar peran maksimal dari komunitas dapat tercapai secara maksimal.

BAB III
TEMUAN DAN PEMBAHASAN

I. Informan Penelitian

Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, informan penelitian ini antara lain adalah Kasi Humas Polresta Balikpapan selaku Humas Polresta Balikpapan, Banit Satlantas Polresta Balikpapan selaku anggota Polresta Balikpapan yang Terlibat dengan Staf Humas Polresta Balikpapan secara spesifik, Spripim Polresta Kaltim selaku Anggota Kepolisian yang Terlibat dengan Staf Humas Polresta Balikpapan dan masyarakat selaku Anggota Komunitas (Masyarakat).

J. Temuan

Fokus utama penelitian ini adalah pada strategi *community relations* yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik. Pada bagian temuan penelitian ini akan diuraikan secara sistematis sehingga temuan penelitian dapat dievaluasi dengan harmonisasi yang cukup. Sistematisasi tersebut memuat implementasi 8 strategi community relations oleh Divisi Humas Polresta Kota Balikpapan, antara lain:

K. Citra Aktual Polresta Balikpapan









Strategi yang diterapkan oleh Polresta Balikpapan adalah community relations untuk memperoleh peran komunitas masyarakat dalam memberikan dukungan pada institusi guna menghadapi kontroversi publik untuk kemudian meningkatkan citra kepolisian. Pada dasarnya citra Polresta Balikpapan melalui hasil wawancara masuk dalam kategori baik, sebagaimana temuan penelitian ini:

> *"Sampai hari ini yang saya tahu citra dari pihak kepolisian untuk wilayah Balikpapan sudah masuk dalam kategori sangat bagus ya dari hari ke hari ..."*
> Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Untuk saat ini saya menilai cukup baik karena sebelumnya saya memang belum ada mendengar isu-isu yang kurang baik tentang Polresta Balikpapan"*
> Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"...karena sejauh ini memang tidak ada indikator atau hal-hal yang bisa membuat saya menilai bahwasannya reputasi atau citra dari Polresta Balikpapan itu tidak baik."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Namun demikian, akurasi kepercayaan guna melihat citra Polresta Balikpapan sebagai suatu institusi kepolisian secara agregat adalah melalui pelaksanaan survey sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"Cara menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi dari Polresta Balikpapan mungkin bisa melibatkan survei masyarakat yang bisa dilakukan secara langsung maupun lewat media sosial dan mengadakan evaluasi respon terhadap program-program pelayanan masyarakat."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida,

21 Februari 2024).

> *"survei yang dilakukan kepada masyarakat apakah memang masyarakat itu percaya dengan berita yang telah disampaikan atau tidak itu harus dilakukan dengan survei menurut saya. Karena kita harus mengetahui sampel sampel kan terkait yang dilakukan atau yang diterima oleh masyarakat"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Secara umum persepsi masyarakat berkaitan dengan Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian adalah suatu organisasi pengayom masyarakat sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"Kalau saya mendengar kata kepolisian, itu di pikiran saya adalah penegakan hukum"* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Ketika mendengar kata Kepolisian saya biasanya memikirkan instansi yang memang bertugas untuk melayani dan mengayomi masyarakat dengan baik dan benar."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"mendengar kata kepolisian saya memikirkan tentang pengayuman."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Selain itu, terdapat variasi pengalaman dari informan masyarakat dalam penelitian ini dimana terdapat informan yang belum pernah memiliki interaksi langsung dengan Polresta Balikpapan. kendati demikian, informan yang memiliki pengalaman dengan Polresta Balikpapan memiliki pengalaman yang baik sebagaimana disebutkan berikut:

> *"...pengalaman saya ya dari pihak kepolisian selama saya berinteraksi dengan polisi baik perorangan atau dalam suatu instansi kelompok itu sangat respect sekali, mereka menanggapinya sangat baik dan memberikan jawaban serta reaksi yang sangat memuaskan sekali"* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Pengalaman saya atau orang-orang yang saya kenal dalam berinteraksi dengan polisi itu bervariasi, tetapi umumnya mencukup pengalaman yang positif- positif saja dalam pelayanan dan respon terhadap situasi tertentu, contohnya seperti pada saat pembuatan SIM dan pada saat kepolisian itu mengatur rambu lalu lintas."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

Kontroversi publik sendiri dipahami oleh masyarakat sebagai suatu hal yang wajar, sehingga yang penting adalah penyikapan yang positif serta respon kepolisian dalam menangani hal tersebutlah yang menjadi hal krusial sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...yang namanya kontroversi publik itu pasti tanggapan setiap publik pasti*
>
> *ada pro dan kontra dan itu wajar namanya suatu kehidupan bermasyarakat yang luas penilaian masyarakat pro dan kontra itu wajar yang penting kita harus menyikapinya harus dengan penyikapan positif bagaimana penyelesaian suatu permasalahan baik itu yang viral atau tidak viral itu secara penegakan hukum yang benar ya itu saja."* Informan 4 (Eko Novianto,7 Januari 2024).

Secara garis besar, yang membentuk persepsi atas citra tersebut adalah pelaksanaan Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian yang dinilai baik, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...membentuk presepsi saya tentang Polresta Balikpapan faktor utamanya mungkin bisa di lihat dari bagaimana Polresta Balikpapan tersebut melaksanakan tugasnya yang salah satunya yaitu mengayomi masyarakat..."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"... untuk menyampaikan informasi kepada publik dan bagaimana cara mereka menjangkau publik..."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

> *"... pihak kepolisian itu lebih mendekatkan kepada masyarakat, khususnya masyarakat Balikpapan untuk lebih agar masyarakat Balikpapan mencintai kepolisian dan sinergi..."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari).

Berkaitan dengan informasi yang dipublikasikan oleh Polresta Balikpapan guna pencapaian reduksi kesenjangan informasi yan terjadi dalam kaitannya dengan kontroversi publik dilakukan melalui media sosial. Pandangan masyarakat atas Polresta Balikpapan dalam penyebaran informasi tersebut juga terkategorisasi dalam upaya penyampaian informasi yang transparan, mudah dipahami, akurat dan dapat dipercaya, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...Bagi saya informasi yang di sampaikan oleh Humas Polresta Balikpapan sudah cukup memadai dan transparan, ..."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"...konten... Sangat mudah dipahami..."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"... berisikan informasi yang singkat jadi memang mudah dipahami karena juga mereka menggunakan bahasa yang memang digunakan oleh masyarakat sehari-hari... Dan relevan iya jelas relevan.. dan tahu apa sih yang sebenarnya terjadi terutama di kota kita sendiri."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

> *"...kejelasan dan keakuratan informasi... menurut saya sangat tepat sasaran sekali dan sangat bagus sekali..."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Sejauh ini mungkin karena memang belum ada komplain terhadap pesan- pesan yang disampaikan oleh Polresta Balikpapan itu saya rasa masyarakat cukup percaya dengan informasi yang telah diberikan oleh Humas Polresta Balikpapan"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Namun demikian, terdapat beberapa perhatian masyarakat berkaitan dengan informasi yang disampaikan oleh Polresta Balikpapan, antara lain platform yang digunakan, kelengkapan informasi yang dipublikasikan dan pendekatan yang lebih aktif pada lapisan masyarakat secara merata, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"... informasi itu sudah sangat memasyarakat dan sudah sangat memuaskan ya. Tapi kita lihat lagi bahwa lapisan masyarakat di Balikpapan tidak semua masyarakat itu mengenal teknologi... masyarakat yang umur umur yang sudah yang sudah 90-an 80-an itu tidak semua mengerti dunia sosmed atau dunia sosial media. Ya itu yang informasi itu tidak sampai ke mereka. Itu yang membuat mereka akhirnya tidak tahu informasi ... yang dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"... bisa lebih aktif lagi dalam memainkan media sosial khusunya Instagram atau mungkin youtube yang memang sekarang banyak masyarakat gunakan..."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"...Tapi untuk transparansi mungkin belum setransparan itu karena memang apa yang disampaikan oleh Humas Polresta itu hanya headline-headline saja jadi berita-berita singkat."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

> *"...dari humas yang diturunkan ke masyarakat itu lebih aktif, lebih pendekatan lagi kepada masyarakat karena dari kepolisian ... sangat menentukan informasi yang kita dapat di dalam masyarakat itu lebih aktif lagi mereka bahwa bapak itu harus lebih aktif dan lebih terjun lagi ke dalam masyarakat."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

Hal ini dikarenakan masyarakat memiliki persepsi bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi penting dalam pembangunan citra kepolisian di mata masyarakat, seperti karakter personel kepolisian, interaksi baik langsung maupun tidak langsung melalui platform media sosial, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"Bagi saya menurut saya ya, karena pembawaan dan karakter dari personel Polresta Balikpapan memiliki danpak yang signifikan pada citra Polresta Balikapapan…"* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"Faktor utama dalam pembentukan persepsi tentang citra Polresta Balikpapan mungkin bisa melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa menciptakan kepercayaannya kepada Polresta Balikpapan."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"Faktor utama adalah mungkin interaksi mereka dengan masyarakat ya melalui media sosial"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian masyarakat berkaitan dengan interaksi langsung Polresta Balikpapan terhadap masyarakat, antara lain persepsi skeptikal berkaitan dengan interaksi yang dilakukan, upaya forum terbuka di lingkungan masyarakat yang mendorong komunikasi interaktif, penyetaraan posisi dengan masyarakat dalam berinteraksi, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"polisi dapat lebih baik menjelaskan tugas-tugas mereka kepada masyarakat bisa melalui dengan forum terbuka dan keterlibatan aktif dalam kegiatan komunitas yang ada di lingkungan masyarakat."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"...polisi dapat lebih baik dalam menjelaskan tugas… menggunakan bahasa yang awam dan menyetarakan posisi mereka dulu sebagai masyarakat…"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Pada sisi lainnya, terdapat suatu hal yang menjadi perhatian masyarakat berkaitan dengan interaksi tidak langsung Polresta Balikpapan terhadap masyarakat, melalui sosial media, yaitu pembangunan kepercayaan dan citra kepolisian yang dimiliki oleh masyarakat dipengaruhi oleh pemberitaan baik oleh institusi maupun melalui suatu pemberitaan publik berkaitan dengan kontroversi publik, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...peran media cukup signifikan dalam menyampaikan pesan dan konten dari Humas Polresta Balikpapan terkait kontroversi publik karena saat ini media memiliki peran yang sangat penting dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat… Bagi saya berita atau informasi yang saya terima melalui media dapat mempengaruhi pandangan saya terhadap Kepolisian karena tergantung pada kelengkapan dan dan objektifitas informasi yang di sajikan … Pemberitaan media memiliki potensi besar untuk mempengaruhi opini masyarakat terhadap citra Kepolisian."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"Tentu saja media memiliki peran dalam membentuk citra polisi karena bagaimanapun media adalah wajah mereka gitu dan di media yang kita lihat di media ketika citranya baik ya pasti kita akan menilai juga bahwa baik citra aslinya"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).
>
> *"...sudah sangat jelas ya... pemberitaan media mampu mempengaruhi opini... Karena dimata masyarakat itu kita mendengarkan suatu berita sedikit besarnya itu pasti dari media, baik media sosial, media televisi, ataupun media media yang lain, itu sangat sangat signifikan sekali itu. "* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

Kepercayaan dan transparansi merupakan suatu keterikatan dan kebutuhan yang harus dipenuhi agar citra Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian dapat

terbangun.

> *"Polisi dapat membangun kepercayaan dengan masyarakat melalui transparansi,…"* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"…Pasti transparansi itu dibutuhkan untuk memberikan rasa lebih percaya kita kepada kepolisian baik transparansi itu disiarkan atau diinformasikan melalui sosial media. "* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Transparansi tentu saja membantu meningkatkan citra mereka karena dengan mereka memaparkan transparansi publik akan lebih mudah untuk percaya."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Kendatidemikian, pembangunan kepercayaan berkaitan dengan pembentukan citra kepolisian dapat dilakukan pula secara langsung dengan optimalisasi yang baik sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"…untuk membangun kepercayaan masyarakat itu sebetulnya masyarakat itu hanya ingin masyarakat itu lebih diperhatikan. Sebetulnya program itu, itu sudah ada... Pelaksanaannya saja dari setiap anggota kepolisian itu melaksanakan dengan baik atau tidak..."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"...membangun kepercayaan dengan masyarakat ya itu tadi kan dengan cara turun langsung ke lapangan langsung menemui masyarakat gitu tanpa ada perantara… citra yang ramah gitu jangan menampakkan hal-hal yang membuat masyarakat itu menilai bahwa kepolisian itu tidak ramah gitu…"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Terdapat keselarasan antara upaya Polresta Balikpapan untuk mendapatkan dukungan komunitas masyarakat dalam meningkatkan citra kepolisian guna menghadapi kontroversi publik dan pengalaman yang dirasakan masyarakat, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...dalam program-programnya untuk mengajak komunitas-komunitas itu sangat membantu sekali dan itu sangat efektif sekali untuk membangun citra kepolisian... Tapi kan tidak semua komunitas-komunitas melakukan seperti itu. Nah itu yang kita harapkan kita itu mudah-mudahan seluruh komunitas itu bisa bersinergi dengan kepolisian dalam melakukan hal yang positif agar terjadi suatu informasi yang tidak putus antara masyarakat dan kepolisian."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

Pada sisi lainnya, ditemukan pula bahwa terdapat kesenjangan antara upaya yang telah dilakukan oleh Polresta Balikpapan dengan yang dirasakan oleh masyarakat, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...saya tidak tahu secara spesifik mengenai program-program atau inisiatif polisi di komunitas ini..."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"Untuk saat ini mungkin saya belum tahu ya terkait inisiatif atau program apa saja yang telah dilakukan oleh kepolisian untuk meningkatkan citra mereka... peran komunitas juga saya kurang tahu bagaimana mereka mendukungnya."* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari 2024).

Guna mengatasi kesenjangan tersebut, masyarakat yang menjadi informan penelitian ini menyebutkan bahwa keterlibatan dalam hari besar menjadi jalan yang cukup efektif guna peningkatan kesadaran masyarakat sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...mungkin dalam pengamanan hari-hari besar. Nah itu diikut sertakan komunitas-komunitas itu komunitas-komunitas yang memang sesuai dengan kapasitasnya. Jadi tidak semua komunitas diikut sertakan. Kan bisa dipilih itu komunitas-komunitas kalau misalnya pengamanan dalam hari-hari keagamaan, komunitas apa yang harus diikut sertakan harus lebih dominan lagi."* Informan 4 (Eko Novianto, 7 Januari 2024).

> *"Komunitas dapat mendukung upaya polisi dengan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan keamanan bersama, mendukung program-program yang sifatnya untuk pemberdaya masyarakat, dan bisa berkolaborasi dalam proyek-proyek yang*

memang tujuannya untuk mesejahterakan bersama." Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

L. Kegiatan Sosial

1. Strategi Community Identifikasi Masyarakat









Strategi ini melibatkan upaya pemetaan sosial yang bertujuan untuk memahami keanekaragaman budaya, suku, dan bahasa di wilayah hukum Balikpapan. Hal ini dilakukan dengan pendekatan langsung kepada masyarakat, terutama kepada tokoh-tokoh masyarakat lokal. Kegiatan ini dikategorikan sebagai kegiatan sosial karena mengedepankan komunikasi dua arah antara kepolisian dan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

"polisi dapat lebih baik menjelaskan tugas-tugas mereka kepada masyarakat bisa melalui dengan forum terbuka dan

keterlibatan aktif dalam kegiatan komunitas yang ada di lingkungan masyarakat." Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

Interaksi yang dilakukan dengan tokoh masyarakat ini membantu Polresta Balikpapan dalam memetakan potensi konflik dan memahami kebutuhan spesifik setiap komunitas. Dalam wawancara, informan dari Humas Polresta Balikpapan menegaskan pentingnya memahami keberagaman tersebut untuk menghindari potensi konflik berbasis perbedaan budaya. Mereka menyebutkan bahwa strategi ini sangat krusial dalam menghadapi permasalahan yang melibatkan komunitas dari berbagai latar belakang etnis dan agama.

Dengan identifikasi masyarakat yang baik, Humas juga dapat melakukan pendekatan yang lebih terarah terhadap tokoh-tokoh masyarakat. Humas Polresta Balikpapan melibatkan tokoh-tokoh ini dalam diskusi dan konsultasi secara reguler untuk memastikan kebutuhan masyarakat dipahami dan dipenuhi. Ini memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat.

Selain itu, identifikasi masyarakat membantu dalam mendeteksi masalah-masalah sosial yang sedang berkembang di tingkat akar rumput. Informan menyebutkan bahwa pemahaman ini sangat penting dalam mengatasi potensi kontroversi publik, terutama yang melibatkan isu-isu SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan).

Dalam pelaksanaan, Polresta Balikpapan berkolaborasi dengan berbagai pihak, terutama dalam memetakan potensi masalah yang bisa memicu konflik SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan). Salah satu narasumber mengatakan,

> *"...community relations yaitu tentunya kita harus dapat merangkul, kita harus dapat menggiatkan mereka bergabung, tidak menjadikan perbedaan untuk menjadikan perpecahan, tapi kita jadikan perbedaan untuk menjadikan kesatuan... community relations yaitu tentunya kita harus dapat merangkul, kita harus dapat menggiatkan mereka bergabung, tidak menjadikan perbedaan untuk menjadikan perpecahan, tapi kita jadikan perbedaan untuk menjadikan kesatuan."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"...community relations adalah suatu taktik atau cara bagaimana kita untuk mengambil hati..."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Keberagaman yang dimiliki oleh masyarakat wilayah pengawasan Polresta Balikpapan juga merupakan hal yang menjadi salah satu rangsangan kejadian kontroversi publik, sebagaimana temuan berikut:

> *"...berbagai jenis suku, etnis, agama yang ada ... juga melambangkan keanekaragaman tentunya kontroversi publik yang ada ..."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Keberhasilan dari strategi ini tergantung pada pemahaman mendalam atas komunitas setempat, termasuk kepercayaan mereka kepada Polresta. Humas berperan besar dalam memfasilitasi dialog antara komunitas dan polisi, sehingga potensi perpecahan dapat dicegah. Penting untuk menciptakan rasa kepemilikan dalam komunitas melalui dialog dan pendekatan personal. Hal ini terlihat dari program yang melibatkan DDS (*Door to Door System*), yang menguatkan hubungan antara polisi dan masyarakat di Balikpapan.

Pendekatan yang dilakukan tidak hanya melalui pemahaman, tetapi juga dengan pembentukan data yang valid tentang komunitas-komunitas di Balikpapan. Data ini digunakan untuk merancang program-program yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, seperti program sosialisasi keamanan dan program unggulan kepolisian.

Dengan demikian, strategi identifikasi masyarakat menjadi fondasi bagi implementasi strategi community relations lainnya. Pemahaman yang mendalam mengenai keberagaman masyarakat akan memperkuat efektivitas program-program yang dilaksanakan Humas.

M. Strategi Community Engagement Masyarakat









Strategi ini melibatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan sosial, seperti penguatan hubungan dengan komunitas yoga, tokoh masyarakat (Tomas), dan tokoh pemuda (Yodat). Kegiatan ini termasuk dalam kategori sosial karena sifatnya yang membangun hubungan jangka panjang melalui pembimbingan dan pendampingan. Misalnya, Polresta Balikpapan melalui Binmas sering melakukan sosialisasi keamanan dan bimbingan problem-solving di tingkat lokal. Salah satu kegiatan utamanya adalah program DDS (Door to Door System):

> *Istilahnya DDS door to door system. Nah, ini adalah program kita untuk pendekatan kepada tokoh tokoh masyarakat yang*

dilaksanakan oleh babinkamtibmas, yaitu dari pintu ke pintu, dari tokoh ke tokoh…" Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Berkaitan dengan keberhasilan strategi community relations yang diterapkan, Polresta Balikpapan melakukan langkah evaluasi terhadap penerapan strategi yang dilakukan. Salah satu evaluasinya adalah dengan memastikan bahwa pelaksanaan penyebaran informasi dilakukan seproporsional mungkin dengan keadaan yang terjadi di lapangan sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"…strategi humas kita jadikan sebagai target yang spesifik atau terukur maksudnya … Terukur dalam arti sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan tidak terlalu dilebih-lebihkan ataupun underestimate tapi sesuai kenyataan dan kondisi masyarakat awam adanya terukur."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

DDS ini sangat penting dalam menjembatani kesenjangan antara polisi dan masyarakat lokal, sehingga terbangun kepercayaan dan rasa aman. Hasil dari pendekatan ini menunjukkan bahwa kehadiran langsung dari polisi ke rumah warga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Mereka merasa lebih diperhatikan, dan ini menjadi salah satu alasan utama keberhasilan strategi ini.

Kegiatan engagement tidak terbatas pada kunjungan rumah, tetapi juga melibatkan pelatihan untuk komunitas dalam bidang keamanan. Program-program seperti pelatihan lalu lintas dan pelatihan kamtibmas diselenggarakan untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.

Selain itu, melalui engagement, kepolisian juga mendapatkan masukan langsung dari masyarakat terkait masalah yang dihadapi di lapangan. Informasi ini menjadi sumber penting bagi perbaikan layanan kepolisian.

Salah satu contoh sukses dari strategi ini adalah program "Jumat Curhat" di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan mereka secara langsung kepada pihak kepolisian. Program ini tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih erat antara polisi dan komunitas.

> *"Untuk mendapatkan dukungan dan pastisipasi aktif dari masyarakat salah satunya adalah mengadakan program yaitu jumat curhat yang dilaksanakan hari*
>
> *jumat setiap minggunya dan bertujuan untuk menjalin komunikasi*

dua arah dengan masyarakat terkait dengan segala permasalahan sosial, keamanan, dan yang lainnya yang terjadi dilingkungan masyarakat." Informan 1 (Sangidun, 15 Januari 2024).

Strategi ini jelas memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat, menciptakan kepercayaan, dan meningkatkan citra polisi sebagai pengayom masyarakat.

1. Strategi Community Dukungan Masyarakat









Polresta Balikpapan sering melakukan kegiatan sosial seperti bakti sosial (Baksos), bantuan sosial, Jumat Berkah, dan program CSR bersama instansi terkait. Strategi ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama, dengan tujuan menciptakan dukungan positif dari komunitas untuk citra kepolisian. Salah satu contoh nyata adalah kegiatan bakti sosial (baksos), di mana polisi berbagi makanan

kepada mereka yang membutuhkan.

> *" ... melakukan ikatan baik secara bidang hukum kemasyarakatan social bahkan membagi bagi baksos bakti sosial ataupun berbagi pada masalah masyarakat yakin yang ada di lingkungan tersebut."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Serta hasil wawancara lainnya dengan Humas Polresta Balikpapan mengungkapkan bahwa kegiatan-kegiatan ini memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap polisi. Efektivitas strategi ini terlihat dari respons masyarakat yang semakin aktif berpartisipasi dalam kegiatan keamanan lingkungan.

Melalui kegiatan sosial, Polresta Balikpapan juga mendorong masyarakat untuk mendukung program-program kepolisian dalam menjaga ketertiban dan keamanan. Ini menjadi bentuk kolaborasi yang memberikan dampak positif dalam jangka panjang.

N. Kegiatan Pendampingan dan Konsultasi

1. Strategi *Community* Kerjasama dengan Konsultasi Sesuai Kebutuhan





Strategi komunikasi yang dilakukan oleh divisi humas Polresta Balikpapan adalah *community relations* yang kemudian diterjemahkan sebagai strategi penjalinan hubungan harmonis dengan masyarakat daerah setempat, sebagaimana dalam temuan penelitian berikut:

> *"…community relations yaitu tentunya kita harus dapat merangkul, kita*
>
> *harus dapat menggiatkan mereka bergabung, tidak menjadikan perbedaan untuk menjadikan perpecahan, tapi kita jadikan perbedaan untuk menjadikan kesatuan… community relations yaitu tentunya kita harus dapat merangkul, kita harus dapat menggiatkan mereka bergabung, tidak menjadikan perbedaan untuk menjadikan perpecahan, tapi kita jadikan perbedaan untuk menjadikan kesatuan."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"…community relations adalah suatu taktik atau cara bagaimana kita untuk mengambil hati…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

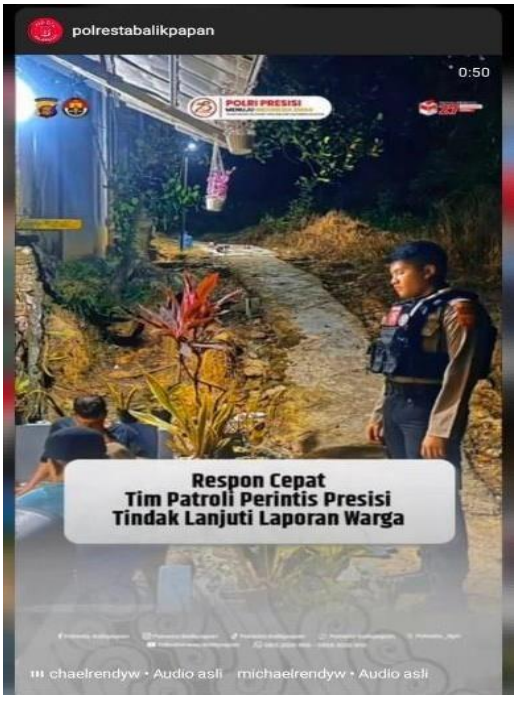
Salah satunya dengan strategi ini yang berfokus pada pencegahan potensi masalah melalui kegiatan konsultasi rutin, seperti program "Jumat Curhat." Kegiatan ini bukan termasuk sosial secara langsung, tetapi lebih kepada upaya pencegahan konflik melalui diskusi terbuka dengan masyarakat. Kegiatan ini mencakup sesi sharing dan saran masyarakat tentang harapan mereka terhadap kepolisian.

> *"Dengan menjalankan program yaitu jumat curhat yang dilaksanakan hari jumat setiap minggunya dan bertujuan untuk menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat terkait dengan segala permasalahan sosial, keamanan, dan yang lainnya yang terjadi di lingkungan masyarakat."* Informan 3 (Luthfianuur Putri Rajasa, 3 Maret 2024).

Pendekatan konsultatif ini sangat penting untuk mengantisipasi masalah sebelum mereka berkembang menjadi konflik yang lebih besar dan masyarakat Balikpapan merasa dihargai dan dilibatkan dalam penyelesaian masalah yang ada di lingkungan mereka. Serta pendekatan ini memperkuat sinergi antara polisi dan

masyarakat dalam menjaga keamanan. Polresta juga dapat merespons dengan lebih cepat dan efektif, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan publik.

2. Pendampingan & Pengalihan Isu di Masyarakat





Strategi ini bertujuan untuk memitigasi isu-isu sensitif seperti yang berkaitan dengan SARA, terorisme, dan separatisme. Polresta Balikpapan menggunakan strategi komunikasi yang bertujuan untuk meminimalisir konflik dan meningkatkan manajemen citra. Ini lebih ke arah manajemen krisis daripada kegiatan sosial, karena melibatkan tindakan reaktif terhadap potensi konflik yang ada di masyarakat dengan berkomunikasi/berhubungan.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh divisi humas Polresta Balikpapan adalah *community relations* yang kemudian diterjemahkan sebagai strategi penjalinan hubungan harmonis dengan masyarakat daerah setempat, sebagaimana dalam temuan penelitian berikut:

> *"…community relations adalah suatu taktik atau cara bagaimana kita untuk mengambil hati…"* Informan 1 (Sangidun, 15 Januari 2024).

Keberagaman yang dimiliki oleh masyarakat wilayah pengawasan Polresta

Balikpapan juga merupakan hal yang menjadi salah satu rangsangan kejadian kontroversi publik, sebagaimana temuan berikut:

> *"...berbagai jenis suku, etnis, agama yang ada ... juga melambangkan keanekaragaman tentunya kontroversi publik yang ada ..."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Strategi ini kemudian juga diterapkan guna menghadapi kontroversi publik. Kontroversi publik sebagaimana diketahui merupakan keadaan dimana publik memiliki pemahaman pro dan kontra atas suatu keadaan tertentu (Muldani, 2022). Terdapat beberapa hal yang memicu kontroversi publik pada wilayah pengawasan kepolisian secara umum termasuk pada wilayah pengawasan Polresta Balikpapan, yaitu adanya oknum yang berbuat curang/menyalahgunakan jabatan sebagai penegak hukum yang dimiliki sebagaimana temuan penelitian:

> *"...faktor utama yang bisa memicu kontroversi publik di Balikpapan… adanya oknum yg berbuat curang dan berbuat melawan hukum terhadap masyarakat termasuk kontroversi publik… langkah- langkah awal… mengingatkan dan menegaskan kepada personel Polres Kalimantan Timur untuk tetap berbuat jujur, profesional, dan sesuai aturan dalam berdinas"* Informan 3 (Luthfianuur Putri Rajasa, 3 Maret 2024).

> *"...ada oknum polisi yang berbuat tidak sebagaimana SOP yang ada.Tentunya ini akan sedikit mencoreng Kop Kepolisian Republik Indonesia. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan citra Kepolisian… kita mempunyai SOP dengan metode reward and punishment…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Berbagai upaya sebagaimana telah disebutkan telah dilakukan oleh Polresta Balikpapan atas pelanggaran oleh oknum tersebut. Oleh karena itu, menjadi sangat penting selain kecepatan tanggap dalam menegakkan hukum, tetapi juga menyebarkan informasi melalui divisi Humas Polresta Balikpapan guna mencegah terjadinya kontroversi publik. Sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"...tanpa adanya woro-woro ataupun publikasi masyarakat tidak akan tahu apa yang sedang terjadi, ..."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Secara khusus, Polresta Balikpapan memberikan fokus besar pada

kontroversi publik yang berhubungan dengan SARA (Suku Ras Agama dan Antar Golongan), sebagai akubat dari keberagaman demografi wilayah Balikpapan dan merupakan upaya dalam mereduksi potensi perpecahan, sebagaimana disebutkan berikut:

> *"…apa yang akan menjadi prioritas kita adalah penyampaian yang penanganannya adalah kita batasi penyebaran publik yang bersifat sara atau bersifat kesukuan karena sara dan kesukuan ini yang biasanya berdampak atau memicu terjadinya perpecahan…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"…prioritas kontroversi publik kita menyampaikan pesan adalah sampaikan pesan dengan humanis, lugas. tidak bertele-tele, mudah dimengerti dan bahasa yang santun."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"Faktor yang dipertimbangkan adalah hindari ... sifat kesukuan ataupun sifat lokal dengannya tidak netral ataupun tidak transparan, keterbukaan itu dari kita sampaikan apa adanya dengan catatan kita menjaga harkamtibmas lingkungan kita secara bersama-sama."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Pada dasarnya, yang dilakukan oleh Humas Polresta Balikpapan dalam strateginya berkaitan dengan kontroversi publik adalah bertujuan untuk meminimalisir kesenjangan informasi. Hal ini dikarenakan sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa divisi Humas merupakan jembatan komunikasi antara institusi kepolisian dengan masyarakat. Hal tersebut sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"... tujuan utama Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi publik adalah meminimalisir terjadinya kesenjangan-kesenjangan pemberitaan, meminimalisir terjadinya kesenjangan-kesenjangan sosial baik di media sosial, media online, maupun pewartaan, radio ataupun tv…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"... yang dapat memicu kontroversi publik adalah terjadinya miskomunikasi. Yaitu gagal fokus dalam pemahaman karena apa dilatarbelakangi bahwa warga Balikpapan ini terdiri dari beraneka suku beraneka Bahasa dan latar belakang pendidikan yang berbeda beda…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Strategi yang dilakukan oleh Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi publik adalah community relations yaitu dengan melakukan pendekatan dengan masyarakat melalui penyebaran informasi. Hal ini dikarenakan kesenjangan informasi dapat memicu kecemasan publik, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"…perbedaan kesenjangan ini akan mengakibatkan suatu mis komunikasi yang akan menjadi kegamangan di masyarakat. itu yang perlu kita garis bawahi makannya tugas humas yaitu sebagai presentator di masyarakat…"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Adapun terjadinya asimetri informasi yang kemudian membentuk kecemasan publik dan sebagai efek domino akan berdampak pada persepsi masyarakat dalam bentuk tingkatan kepercayaan yang rendah serta mengarah pada citra negatif kepolisian. Selain itu, pada implementasi strategi Polrestas Balikpapan menerapkan ketentuan skala proiritas, sebagaimana temuan berikut:

> *"Upaya kami dalam mengorganisir kegiatan komunikasi adalah yaitu dengan sistem sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan situasional mana yang lebih didahulukan … yang lebih penting itu yang kita dahulukan … pada dasarnya semuanya akan kita layanin cuma ada skala prioritas yang super emergency tingkat tinggi yang kita utamakan."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Strategi yang disusun oleh Polresta Balikpapan berkaitan dengan kontroversi publik memiliki dua tujuan utama berdasarkan jangka waktunya, yaitu panjang dan pendek sebagaimana ditemukan berikut:

> *"… jangka panjangnya adalah bahwa kami berharap bahwa humas itu dengan kecanggihan teknologi semua aspirasi semua inovasi semua kegiatan informasi bagiannya ada dalam genggaman sekali kita buka semuanya akan ada di situ …"* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

> *"…strategi humas dalam jangka pendek … bahwa polisi ini adalah sebagai sosok seorang bapak ataupun ibu tidak melihat usia ... kami berupaya agar seluruh anggota Polri itu mempunyai atau mengemban fungsi kehumasan yang dalam arti apa dia mempunyai kemampuan yaitu dalam arti menyampaikan pendapat, mengeluarkan pendapat, atau berbicara memberikan argumen serta menyampaikan sesuatu hal dengan sopan dan santun kepada masyarakat dengan tidak mengindahkan ataupun melanggar kaidah-*

kaidah yang ada." Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Polresta Balikpapan juga melakukan berbagai upaya seperti akomodasi diskusi dengan berbagai tokoh serta melalui suatu pendekatan tertentu guna mengatasi kontroversi publik sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"warga Balikpapan ini terdiri dari beraneka suku beraneka Bahasa dan latar belakang pendidikan yang berbeda beda... langkah langkah awal ... hubungan ataupun jaringan yaitu keterbukaan atau forum silaturahmi antar umat beragama dan antar umat umat yang ada di kota Balikpapan yaitu persatuan Antara tokoh pemuda, agama, masyarakat, toga tomas dan sebagainya… Seandainya pun terjadi sesuatu konflik permasalahan kita akan mengundang para tokoh tokoh kita ajak duduk bersama ...."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Polresta Balikpapan melakukan tindakan tindakan mitigasi terhadap hal-hal yang menjadi fokus utama, sebagaimana disebutkan sebelumnya yaitu isu-isu berkaitan dengan SARA. Hal-hal yang telah dilakukan oleh intitusi kepolisian lain baik yang setara maupun secara hirarki berada di atas wilayah tanggung jawab Polresta Balikpapan, dilakukan modifikasi untuk kemudian dilakukan penyesuaian selaras dengan fokus utama tersebut sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"…pengalaman selama ini belum ya mbak, cuman ya melihat dari pengalaman pengalaman di kota kota lain dari kabupaten, terjadinya antar suku, sara dari situ kita bisa mengambil beberapa point bahwa pemicu pemicu permasalahan itu adalah yang kita gali, yang kita ambil dan itu yang kita kembangkan. Hal hal serupa jangan sampai terjadi di wilayah Kota Balikpapan. Contohnya kita sistem ATM (Amati Tiru dan Modifikasi)..."* Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Hal tersebut melibatkan komunikasi dua arah sehingga indikator keberhasilan yang digunakan adalah komunikasi yang aktif, lancar serta menggunakan metode komunikasi yang humanis serta persuasif, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"…indikator dan kriteria evaluasi dalam mengevaluasi implementasi strategi komunikasi adalah intinya adalah aktif… yang menjadi indikator kriteria evaluasi dalam keberhasilan implementasi strategi komunikasi adalah terjadinya komunikasi*

yang lancar, komunikasi dua arah…" Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

"Ini juga tentunya di start untuk komunikasi dua arah. Tentunya ini kita kembangkan proses evaluasi setelah melakukan strategi komunikasi." Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

"…mengumpulkan data evaluasi… metode-metode yang dipakai adalah pendekatan secara humanis dan persuasive…" Informan 2 (Herry Bella, 22 Februari 2024).

Secara general berkaitan dengan strategi *community relations* yang ditetapkan Polresta balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian dalam mengahdapi kontroversi publik, berhubunga erat dengan pengelolaan strategi yang dimiliki. Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, bahwa pengelolaan terhadap suatu strategi didefinisikan sebagai sebuah seni dan pengetahuan dalam perancangan suatu strategi yang di dalamnya juga memuat berbagai identifikasi internal dan eksternal guna penciptaan nilai (Putra, 2021): 15); (Kabeyi, 2019): 28-

Berkaitan dengan aspek internal yang bernilai positif ditemukan bahwa akses tehadap informasi yang dimiliki oleh Polresta Balikpapan mendukung pelaksanaan strategi Humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan kontroversi publik sebagaimana disebutkan pada data berikut:

"*Jadi dukungan apa saja yang di dapat yaitu yang jelas ada informasi itu yang paling utama. Kemudian dengan adanya informasi bisa kita kembangkan, bisa kita dalamin, bisa kita bedah, bisa kita lanjutkan, dan bisa kita telusuri apa yang terjadi sebenarnya, kontroversi publik apa terjadi di masyarakat. apa harapan masyarakat, apa peran Polri yang harus di berikan kepada Masyarakat...*" Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Strategi pendampingan dan pengalihan isu yang dilakukan Polresta Balikpapan bertujuan untuk meredam potensi konflik di tengah masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan isu-isu sensitif seperti SARA, terorisme, dan separatisme. Polresta Balikpapan menggunakan pendekatan *community relations* melalui Humas untuk menjaga hubungan harmonis dengan masyarakat setempat dan meminimalisir kesenjangan informasi. Keberagaman suku, etnis, dan agama di wilayah tersebut sering menjadi pemicu kontroversi publik, sehingga diperlukan

tindakan mitigasi yang cepat dan tepat untuk menjaga stabilitas sosial. Salah satu fokus utama strategi ini adalah mencegah perpecahan yang disebabkan oleh isu-isu SARA. Pendekatan yang dilakukan mencakup komunikasi dua arah dengan masyarakat, menggunakan metode humanis dan persuasif untuk menyampaikan pesan yang mudah dipahami. Polresta Balikpapan juga menerapkan skala prioritas dalam penanganan isu, dengan langkah-langkah yang diambil berdasarkan urgensi situasi. Selain itu, forum dialog dan silaturahmi dengan tokoh masyarakat menjadi bagian penting dalam mencegah dan mengatasi konflik. Melalui strategi ini, Polresta Balikpapan berupaya meminimalisir kesenjangan informasi yang dapat memicu kecemasan publik serta memperkuat citra positif kepolisian di mata masyarakat.

O. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat

1. Strategi *Community* Pendidikan dan Pelatihan Masyarakat





Strategi ini bertujuan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada masyarakat, terutama dalam hal keamanan dan lalu lintas serta berfokus pada penyelenggaraan pelatihan seperti diklat lalu lintas, pelatihan keamanan lingkungan (Satpos Kamling), serta pelatihan Satpol PP dan Banpol. Ini termasuk dalam kategori kegiatan yang bukan sosial tetapi lebih ke arah edukatif, karena tujuan utamanya adalah meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat terhadap keselamatan, keamanan dan untuk membekali masyarakat dengan keterampilan yang relevan. Seperti disebutkan dalam wawancara:

Dalam wawancara, Humas Polresta Balikpapan menjelaskan:

> *"Kami sering mengadakan pelatihan lalu lintas dan pendidikan satpam untuk memastikan masyarakat tahu cara menjaga keamanan dengan benar."* (Informan 1). (Sangidun, 15 Januari 2024).

Pelatihan ini memberikan dampak positif pada kesadaran masyarakat terhadap aturan hukum dan keselamatan, yang pada akhirnya menurunkan tingkat pelanggaran, dalam wawancara:

> *"Setelah pelatihan, kami lebih paham mengenai aturan lalu lintas dan pentingnya menjaga keamanan di lingkungan kami,"* (Informan 2). (Herry Bella, 22 Februari 2024).

Selain itu, program Siposkamling (Sistem Pos Keamanan Lingkungan) turut berperan penting dalam menciptakan rasa aman di masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam ronda malam dan pengawasan lingkungan, program ini membantu membangun solidaritas sosial serta mendorong kepedulian terhadap keselamatan bersama. Penerapan tiga pilar masyarakat, yang melibatkan kerja sama antara aparat kepolisian, tokoh masyarakat, dan pemerintah, memperkuat sinergi dalam menjaga ketertiban umum dan keamanan lingkungan, sehingga masyarakat merasa lebih terlindungi dan teredukasi dalam menghadapi situasi-situasi darurat.

Program kampung tertib lalu lintas menjadi contoh lain dari strategi pelatihan dan pendidikan masyarakat yang fokus pada keselamatan jalan. Edukasi mengenai aturan lalu lintas, penggunaan helm, serta disiplin berkendara diberikan secara langsung kepada warga. Dengan ini, diharapkan masyarakat lebih peduli pada keamanan berlalu lintas serta memahami peraturan yang berlaku. Kombinasi dari berbagai program pemberdayaan ini menunjukkan bahwa melalui pendidikan dan pelatihan, masyarakat dapat lebih sadar akan tanggung jawabnya dalam menjaga keamanan, kesehatan, dan ketertiban lingkungan.

Melalui pendidikan yang intensif, Polresta Balikpapan berhasil menciptakan masyarakat yang lebih sadar hukum, yang secara tidak langsung meningkatkan citra positif kepolisian di mata publik serta masyarakat dapat lebih memahami tanggung jawab mereka dalam menjaga keamanan di wilayah masing-masing.

2. Melibatkan Masyarakat dalam Perencanaan dan Implementasi Program









Strategi ini mengajak masyarakat terlibat langsung dalam perencanaan dan implementasi program kepolisian, seperti *Focus Group Discussion* (FGD) dan sosialisasi program unggulan Polresta Balikpapan. Ini lebih ke arah pengelolaan program dan bukan murni sosial. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam pelaksanaan program keamanan publik. Keterlibatan masyarakat lainnya dalam bentuk komunitas dengan membangun ketiadaan batasan status sosial dan semacamnya melalui program "silaturrahim" dalam bentuk "ngopi bersama" untuk mengetahui informasi terkini berkaitan dengan potensial kontroversi publik di masyarakat.

Terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian masyarakat berkaitan dengan interaksi langsung Polresta Balikpapan terhadap masyarakat, antara lain persepsi skeptikal berkaitan dengan interaksi yang dilakukan, upaya forum terbuka di lingkungan masyarakat yang mendorong komunikasi interaktif, penyetaraan posisi dengan masyarakat dalam berinteraksi, sebagaimana temuan penelitian berikut:

> *"polisi dapat lebih baik menjelaskan tugas-tugas mereka kepada masyarakat bisa melalui dengan forum terbuka dan keterlibatan aktif dalam kegiatan komunitas yang ada di lingkungan masyarakat."* Informan 5 (Dierra Dzaky Sida, 21 Februari 2024).

> *"...polisi dapat lebih baik dalam menjelaskan tugas… menggunakan bahasa yang awam dan menyetarakan posisi mereka dulu sebagai masyarakat…"* Informan 6 (Alya Ufairah, 11 Februari

2024).

Pada sisi lainnya, terdapat suatu hal yang menjadi perhatian masyarakat berkaitan dengan interaksi tidak langsung Polresta Balikpapan terhadap masyarakat, melalui sosial media, yaitu pembangunan kepercayaan dan citra kepolisian yang dimiliki oleh masyarakat dipengaruhi oleh pemberitaan baik oleh institusi maupun melalui suatu pemberitaan publik berkaitan dengan kontroversi publik, adapun contoh kongkrit dalam keterbukaan publik, yaitu:

> "*Contoh kongkrit yang sudah saya laksanakan adalah saat ini kami selalu menerapkan system strategi relations yaitu keterbukaan publik, yaitu apa yang kita kerjakan, kita buat beritanya, kita sampaikan kepada rekan-rekan apa yang sedang terjadi saat ini secara update maupun secara berkala itu yang sudah kita lakukan saat ini*" Informan 1(Sangidun, 15 Januari 2024).

Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi program kepolisian, seperti *Focus Group Discussion* (FGD) dan sosialisasi program unggulan, menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama dalam menjaga keamanan publik. Dengan berpartisipasi aktif dalam proses ini, masyarakat lebih memahami peran kepolisian serta terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keamanan lingkungan mereka. Forum-forum terbuka seperti "ngopi bersama" juga membantu menciptakan komunikasi interaktif antara kepolisian dan masyarakat, sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasi mereka secara langsung dan lebih merasa dihargai sebagai mitra sejajar dalam menjaga ketertiban umum.

Selain itu, keterbukaan informasi melalui media sosial juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan citra positif kepolisian. Dengan secara rutin memberikan informasi mengenai kegiatan kepolisian dan menyampaikan transparansi terkait tindakan yang diambil, Polresta Balikpapan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai tugas-tugas kepolisian serta meredam potensi kontroversi publik. Melalui kombinasi keterlibatan langsung dan komunikasi terbuka, diharapkan

hubungan antara kepolisian dan masyarakat semakin harmonis, dan tingkat partisipasi dalam program keamanan publik meningkat.

P. Kegiatan Apresiasi kepada Masyarakat

1. Strategi Community Apresiasi Penghargaan kepada Masyarakat









Strategi *Community* Apresiasi yang memberikan penghargaan kepada masyarakat berfokus pada pengakuan terhadap kontribusi warga dalam menjaga keamanan lingkungan. Penghargaan seperti Cipta Tiga Pilar, Duta Keamanan, dan Duta Lingkungan merupakan bentuk apresiasi kepada

individu atau kelompok masyarakat yang berperan aktif dalam mendukung program keamanan. Meskipun penghargaan ini bersifat non-sosial, mereka sangat efektif dalam memotivasi masyarakat untuk terlibat lebih aktif dan berkelanjutan dalam upaya menjaga ketertiban di lingkungan mereka. Dengan adanya penghargaan, partisipasi masyarakat menjadi lebih terstruktur, dan hubungan antara masyarakat dan kepolisian dapat semakin harmonis. Berikut adalah apresiasi kepada masyarakat ataupun komunitas:

> *"Ya itu kita apresiasi ya, itu kita apresiasi sangat bagus. Tapi kan tidak semua komunitas-komunitas melakukan seperti itu. Nah itu yang kita harapkan kita itu mudah-mudahan seluruh komunitas itu bisa bersinergi dengan kepolisian dalam melakukan hal yang positif agar terjadi suatu informasi yang tidak putus antara masyarakat dan kepolisian."* Informan 3 (Luthfianuur Putri Rajasa, 3 Maret 2024).

Dalam pelaksanaannya, tidak semua komunitas memiliki tingkat keterlibatan yang sama dalam program keamanan. Hal ini menjadi tantangan bagi Polresta Balikpapan untuk memastikan semua komunitas dapat bersinergi dengan kepolisian dalam kegiatan positif. Apresiasi yang diberikan bukan hanya sebagai bentuk penghargaan, tetapi juga sebagai alat untuk mendorong terciptanya hubungan komunikasi yang berkelanjutan antara kepolisian dan masyarakat. Dengan informasi yang tidak terputus, masyarakat dapat lebih memahami peran mereka dalam menjaga keamanan, sementara kepolisian mendapatkan dukungan penuh dari berbagai elemen komunitas. Sinergi antara kepolisian dan komunitas menjadi kunci dalam menjaga kelancaran arus informasi dan kolaborasi yang positif. Dengan mendorong keterlibatan seluruh elemen masyarakat, strategi penghargaan ini dapat berfungsi sebagai katalisator dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dan kondusif bagi semua pihak.

Q. Pembahasan

Pembahasan penelitian ini secara sistematis akan diuraikan berdasarkan fokus penelitian ini yaitu strategi community relations yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik. Sistematisasi tersebut terdiri dari uraian kontroversi publik yang dihadapi oleh Polresta Balikapapan; dan uraian strategi community relations oleh Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik yang berbasis pada pengelolaan strategi yang terdiri dari formulasi, implementasi dan evaluasi (Kabeyi, 2019): 28-29).

1. Kontroversi Publik yang Dihadapi oleh Polresta Balikapapan

Sebagaimana diuraikan pada temuan penelitian ini, kontroversi publik yang menjadi konsentrasi dari Polresta Balikpapan adalah yang berkaitan denga isu SARA. Penelaahan lebih mendalam berkaitan dengan konsentrasi Polresta Balikpapan bukan tanpa alasan. Hal ini dikarenakan Balikpapan memiliki sejarah panjang dan masuk dalam lima daerah yang rawan atas bencana sosial yang dominansi akibatnya berasal dari karena kepentingan ekonomi dan kesenjangan sosial (Kusno et al., 2022). Hal tersebut kemudian mengarah pada pemicu terjadinya konflik antar suku. Selain itu, deretan konflik antarsuku yang terulang membuktikan adanya potensi bencana sosial.

Konflik pribadi dengan latar belakang kesukuan yang berbeda hampir bisa dipastikan berpotensi melebar menjadi konflik komunal. Suku asli Balikpapan adalah suku Balik yang saat ini telah menjadi minoritas, sedangkan suku lain banyak menjadi bagian dari populasi Balikpapan antara lain Jawa (42,13%), Bugis (19,94%), banjar (13,65%) Buton (3,58%), madura (2,48%) dan suku lainnya termasuk Dayak, Kutai, Toraja, Minahasa, Makassar, Mandar, Minang, Batak, Sunda, Tionghoa dan lain-lain (tribunnews, 2021). Salah satu hal yang mendorong besarnya pendatang adalah status Balikpapan yang merupakan kota jasa, perdagangan dan industri migas di Kalimantan Timur (Yuniarti, 2018). Hal yang menjadi sumber utama konflik sosial di Kota Balikpapan ini adalah faktor kepentingan ekonomi,

meskipun sebagiannya bisa saja berubah menjadi permasalahan sosial budaya (pemahaman) maupun bernuansa etnis dan agama (ideologi) karena konflik yang awalnya hanya melibatkan dua aktor atau dua individu saja menjadi semakin rumit ketika ormas-ormas tertentu mengambil posisi sebagai pendukung dari masing-masing pihak yang berkonflik yang selalu mengedepankan unsur etnis maupun agama.

Isu SARA menjadi suatu problematika yang sangat sensitif karena kemajemukan yang ada (Repositori et al., 2023). Konflik SARA umumnya terjadi sebagai suatu dampak dari ketimpangan pembangunan, ketidakadilan, kesenjangan sosial ekonomi, serta ketidak terkendalian dinamika kehidupan politik. Belajar dari konflik-konflik SARA yang telah terjadi, untuk mengatasi konflik SARA yang selalu memiliki potensi menggerogoti integritas negara dan bangsa, maka mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah di jajaran wilayah Indonesia harus segera menemukan formula yang tepat sesuai dengan spesifikasi wilayah masing-masing guna mengatasi konflik SARA tersebut. Problematika SARA juga erat kaitannya dengan KAMTIBMAS (Keamanan Ketertiban Masyarakat). Sebagaimana diketahui bahwa hal tersebut merupakan salah satu tanggung jawab utama dari institusi kepolisian setempat, Polresta Balikpapan. Bagaimana sinergi antara Polresta Balikpapan dengan berbagai institusi baik pemerintahan dan non pemerintahan serta masyarakat menjadi suatu pendegahan atas potensi kontroversi publik yang terjadi. Pendekatan yang humanis juga merupakan suatu tonggak utama guna menangani isu-isu sensitif.

Divisi Humas Polresta Balikpapan merupakan bagian kunci dan utama dalam menjadi suatu jembatan komunikasi antara internal institusi kepolisian dengan masyarakat. Sebagaimana diketahui bahwa secara teoritis humas didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang menciptakan, mengembangkan dan melaksanakan kebijakan dan program untuk mempengaruhi opini atau reaksi publik mengenai suatu organisasi (Abo, 2021). Pada praktiknya, kebijakan dan program yang disusun oleh Polresta Balikpapan guna mengatasi kontroversi publik adalah dengan melakukan sinergi baik dengan

institusi berbasis pemerintah (seperti dinas dan lain sebagainya) maupun non pemerintah (seperti komunitas tokoh masyarajat); serta dengan perorangan berbasis satu institusi dengan jabatan yang lebih tinggi secara hirarki kepolisian maupun berbasis ketokohan pada wilayah setempat. Kebijakan dan program-program tersebut merupakan turunan dari suatu strategi community relations yang tujuannya adalah untuk membangun citra Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian.

Kendati divisi humas Polresta Balikpapan merupakan ujung tombak komunikasi dengan masyarakat, setiap unit atau divisi dalam institusi kepolisian memiliki anggota yang memegang tanggung jawab kehumasan. Hal ini dikarenakan kebutuhan informasi antar divisi dipertukarkan/dipindahkan dari humas kepada anggota dengan peran kehumasan pada divisi lainnya, begitu pula sebaliknya. Pada akhirnya, personil yang memiliki hak dan bertanggung jawab melakukan publkasi baik verbal maupun nonverbal pada masyarakat berkaitan dengan institusi kepolisian Polresta balikpapan adalah divisi humas. Hal ini meringkas rantai perpindahan informasi pada internal kepolisian. Divisi humas merupakan penanggung jawab utama dalam komunikasi kepada publik, oleh karena itu pemilihan dan pemilahan informasi yang akan dibagikan, termasuk bagaimana cara menyampaikan informasi tersebut merupakan tanggung jawab divisi humas.

Komunikasi tersebut dilakukan dengan cara yang sesuai dengan target penerima informasi dan konten dari informasi tertentu. Penyebarluasan informasi publik secara efektif melalui kepemilikan keterampilan komunikasi yang mumpuni termasuk dalam urgensi dalam komunikasi dengan masyarakat (Hidayatullah et al., 2023). Komunikasi tersebut juga harus memfasilitasi penyampaian pesan yang jelas dan dapat dipahami untuk masyarakat umum. Selain itu, sangat penting bagi Humas untuk memiliki pemahaman tentang kebutuhan dan kecenderungan penerima yang dituju untuk menjamin ketepatan dan penerimaan yang baik dari pesan yang disampaikan di masyarakat umum (Hidayatullah et al., 2023).

Penelaahan mendalam berkaitan dengan kontroversi publik pada wilayah pengawasan Polresta Balikpapan menemukan bahwa terdapat suatu hal aktual yang memicu terjadinya kontroversi publik. Hal tersebut adalah adanya oknum kepolisian yang berbuat curang, melawan hukum terhadap masyarakat. Kejadian tersebut termasuk dalam salah satu dari tujuh perilaku kepolisian yang memiliki potensi untuk merusak atau menurunkan citra kepolisian yaitu *discrimination* dan/atau *venality* (Islam et al., 2020): 239-240). Selaku institusi penegak hukum, Polresta Balikpapan memiliki urgensi untuk memiliki sikap yang memelihara supremasi hukum dan menjaga kepercayaan masyarakat secara institusional (Raynee et al., 2023). Sebagaimana kejadian aktual tersebut akan mengarah pada kontroversi publik atas kredibilitas Polresta Balikpapan yang dipahami sebagai sauti kepanjangan tangan pemerintah dalam menjaga keamanan masyarakat. Sebagai suatu langkah mitigasi dan penanganan atas terjadinya risiko kerusakan citra akibat perilaku oknum kepolisian, Polresta Balikpapan menerapkan SOP yang berbasis *reward* dan *punishment*, atas kepemilikan prestasi dan pelanggaran keprofesian yang dilakukan oleh anggota Polresta Balikpapan. Pada kejadian yang melibatkan oknum, Polresta Balikpapan mengambil langkah nyata melalui aksi cepat tanggap atas SOP tersebut. Peran humas Polresta Balikpapan atas kejadian pemicu kontroversi tersebut adalah melakukan upaya penyebaran informasi melalui publikasi atas langkah yang diambil oleh Polresta Balikpapan guna meredam potensi terjadinya kontroversi publik. Hal ini berdasarkan pemahaman bahwa arus informasi harus dibuat sehingga masyarakat memiliki pengetahuan yang sama dengan kejadian sebenarnya yang diketahui oleh pihak kepolisian. Daya tanggap tersebut termasuk dalam salah satu dari lima perilaku kepolisian yang memiliki potensi untuk memperbaiki atau meningkatkan citra kepolisian (Islam et al., 2020): 245)

2. Strategi Community Relations oleh Polresta Balikpapan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Berkaitan dengan Kontroversi Publik

Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya, bahwa pengelolaan terhadap suatu strategi didefinisikan sebagai sebuah seni dan pengetahuan dalam melakukan formulasi, implementasi dan evaluasi atas keputusan- keputusan dalam suatu strategi (Putra, 2021): 15); (Kabeyi, 2019): 28-29).

a. Formulasi

Formulasi strategi Humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan kontroversi publik yang kemudian merangkum berbagai identifikasi internal dan eksternal guna penciptaan nilai telah ditemukan dalam pelaksanaan penelitian ini (Kabeyi, 2019): 28-29). Sebagaimana temuan penelitian ini, strategi yang diterapkan oleh Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi publik adalah strategi community relations yang bertujuan meningkatkan citra kepolisian secara institusional. Strategi tersebut disusun dengan dua tujuan dasar berdasarkan jangka waktu pencapaian, yaitu jangka panjang dan jangka pendek.

Pada jangka panjang, tujuan strategi ini adalah terbangunnya komunikasi dan kedekatan yang optimal antara Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian dengan masyarakat setempat dengan memaksimalkan perkembangan teknologi informasi. Hal tersebut memberikan kemudahan dalam proses humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian guna menghadapi kontroversi publik karena melalui sebuah aplikasi atau suatu produk perkembangan teknologi informasi tertentu membuat kelancaran arus informasi baik berupa keluhan atau kebutuhan dari masyarakat pada internal Polresta Balikpapan, maupun penyebaran informasi dari Polresta Balikpapan pada masyarakat tanpa memerlukan usaha yang berlebihan (*effortless*).

Pada jangka pendek, tujuan strategi ini adalah menjadikan Polresta Balikpapan selaku institusi kepolisian mempunyai peran sebagai sandaran masyarakat dalam bentuk seluruh personil Polresta

Balikpapan memiliki tanggung jawab yang sama berkaitan dengan kepemilikan kecakapan kehumasan. Hal ini dikarenakan kepolisian merupakan institusi yang anggotanya memiliki potensi keterlibatan langsung yang tinggi dalam pelayan masyarakat. Kecakapan dalam penyampaian pendapat, pemberian argumen dengan mengedepankan sikap sopan dan santun tanpa melanggar kaidah yang ada. Berdasarkan tujuan tersebut, teknis pelaksanaan strategi tersebut adalah melalui penyebaran informasi dari internal kepolisian kepada masyarakat setempat dengan berbagai upaya proaktif yang mengedepankan berbagai aspek internal dan eksternal dari Polresta Balikpapan.

Terdapat dua aspek dalam identifikasi internal, yaitu aspek internal yang bernilai positif – diterjemahkan sebagai kekuatan atau *strength* –; dan aspek internal yang bernilai negatif – diterjemahkan sebagai kelemahan atau *weakness* (Pereira et al., 2021). Aspek kekuatan sebagaimana dalam temuan penelitian ini adalah kepemilikan sumber daya informasi yang mencukupi guna proses analisis terhadap kebutuhan masyarakat. Pada sisi lainnya, aspek kelemahan sebagaimana dalam temuan penelitian ini adalah kurangnya kepemilikan personel dengan jumlah yang cukup dan/atau dengan kemampuan yang cukup berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi diera kebutuhan keterbukaan yang mengadaptasi teknologi informasi. Adapun pada identifikasi eksternal terdapat dua aspek yaitu aspek eksternal yang bernilai positif – diterjemahkan sebagai peluang atau *opportunity* –; dan aspek eksternal yang bernilai negatif – diterjemahkan sebagai ancaman atau *threat* (Pereira et al., 2021). Aspek peluang sebagaimana dalam temuan penelitian ini adalah terdapatnya perkembangan pada bidang teknologi informasi sehingga memberikan peluang besar dalam penyebaran arus informasi yang lebih cepat, efektif dan efisien. Pada sisi lainnya, aspek ancaman sebagaimana dalam temuan penelitian ini adalah heterogenitas dari kondisi sosial masyarakat.

b. Implementasi

Implementasi yang diterjemahkan sebagai aksi dari suatu hasil formulasi pada tahap sebelumnya berkaitan dengan strategi Humas Polresta Balikpapan berkaitan dengan kontroversi publik ditemukan pula dalam pelaksanaan penelitian ini (Kabeyi, 2019): 28-29). Implementasi strategi tersebut secara praktis dilaksanakan oleh divisi Humas Polresta Balikpapan dalam dua formulasi besar. Pertama, implementasi dengan berfokus pada upaya proaktif Polresta Balikpapan secara mandiri sebagai suatu institusi kepolisian. Kedua, implementasi dengan berfokus pada upaya proaktif Polresta Balikpapan bekerjasama dengan melibatkan masyarakat. Kedua implementasi tersebut bermuara pada satu strategi utama yaitu community relations yang merupakan kunci untuk memastikan suasana yang kondusif bagi keberhasilan suatu organisasi melalui penjalinan hubungan harmonis dengan komunitas atau masyarakat (Dunay et al., 2021).

Hal ini secara garis besar dilakukan oleh Humas Polresta Balikpapan melalui penyediaan aliran informasi berkaitan dengan institusi guna mencapai peningkatan citra kepolisian dalam menghadapi kontroversi publik. Pelaksanaan ini dilakukan melalui berbagai platform digital termasuk media sosial guna menjangkau lebih banyak masyarakat atas berbagai informasi yang dimiliki untuk kepentingan publikais kinerja. Penerapan strategi community relations ini merupakan implementasi strategi SO yang berarti penggunaan kekuatan yang baik untuk menghilangkan atau mengurangi dampak ancaman (Abdel-Basset et al., 2018). Sebagaimana diketahui bahwa kekuatan Polresta Balikpapan adalah kepemilikan sumber daya informasi yang mencukupi guna proses analisis terhadap kebutuhan masyarakat dengan peluang terdapatnya perkembangan pada bidang teknologi informasi sehingga memberikan peluang besar dalam penyebaran arus informasi yang lebih cepat, efektif dan efisien. Melalui penerapan strategi community relations ini penanganan atas kontroversi publik dapat

dilaksanakan secara optimal.

Kendati demikian, sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya bahwa Polresta Balikpapan memiliki kelemahan kurangnya kepemilikan personel dengan jumlah yang cukup dan/atau dengan kemampuan yang cukup berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi diera kebutuhan keterbukaan yang mengadaptasi teknologi informasi, Polresta Balikpapan memiliki anggota yang memiliki kemampuan mumpuni tersebut. Oleh karena itu pada praktiknya Polresta Balikpapan membangun suatu strategi prosedur terfokus bagi anggota tersebut untuk secara aktif dapat secara berkala dan berkelanjutan menjalankan aliran informasi sehingga tetap dapat diterima oleh masyarakat oleh karena perkembangan teknologi informasi yang makin dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Penerapan prosedur terfokus ini merupakan implementasi dari strategi community relations berbasis WO yang berarti perhitungan kelemahan untuk memperoleh keuntungan dari peluang (Abdel-Basset et al., 2018). Sebagaimana diketahui bahwa kelemahan Polresta Balikpapan adalah kurangnya kepemilikan personel dengan jumlah yang cukup dan/atau dengan kemampuan yang cukup berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi diera kebutuhan keterbukaan yang mengadaptasi teknologi informasi dengan peluang terdapatnya perkembangan pada bidang teknologi informasi sehingga memberikan peluang besar dalam penyebaran arus informasi yang lebih cepat, efektif dan efisien. Melalui penerapan strategi prosedur terfokus ini penanganan atas kontroversi publik dapat dilaksanakan secara optimal.

Pada implementasi upaya proaktif pertama dilakukan melalui beberapa program, seperti penyediaan infrastruktur yang memadai; perluasan dan penguatan pengetahuan masyarakat berkaitan dengan nomor darurat 110; pengfungsian kotak pengaduan; kecepatan penanganan atas laporan dan keluhan masyarakat; dan pemantauan media. Pada upaya proaktif berupa penyediaan infrastruktur yang

memadai dipahami oleh Polresta Balikpapan sebagai suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan pelayanan tersebut yang merupakan efek turunan dari peningkatan kinerja dari Polrestas Balikpapan dalam pelayanan masyarakat. Peningkatan kinerja tersebut dikarenakan terbebasnya hambatan pelayanan dari berbagai fasilitas dan infrastruktur yang kurang memadai. Secara faktual, Polresta Balikpapan ketika pelaksanaan penelitian ini sedang melaksanakan pembangunan gedung baru. Hal ini berarti terdapat suatu langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Dimensi fisik yang mencakup kondisi fisik yang terlihat dari kepolisian seperti bangunan dan fasilitasnya merupakan salah satu dari enam dimensi citra kepolisian (Masitoh & Widiarti, 2018).

Pada upaya proaktif berupa perluasan dan penguatan pengetahuan masyarakat berkaitan dengan nomor darurat 110, Balikpapan tercatat pada tahun 2021 tanggal 20 Mei melaksanakan *pilot project* berkaitan dengan nomor darurat 110 (Kaltimkita.com, 2021). Layanan polisi 110 adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat melalui sarana telepon dengan nomor telepon 110 untuk melaporkan atau mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidanan atau pelanggaran (Kristianto et al., 2023). Nomor layanan cepat tanggap 110 Polresta Balikpapan membawa dampak positif untuk wilayah Balikpapan, salah satunya dalam mengungkap kasus kejahatan maupun pengungkapan kecelakaan lalu lintas yang terjadi sehingga mendapatkan apresiasi hingga di arahkan sebagai layanan percontohan dan dapat diterapkan di seluruh Kabupaten dan Kota di Kalimantan Timur (Abelda, 2021). Oleh karena kemanfaatan dan kinerja tersebut perlu dilakukan sosialisasi yang semakin meluas sehingga kemanfaatan dari nomor darurat ini menjadi suatu mediator komunikasi kebutuhan masyarakat termasuk dalam upaya pencegahan dan penyelesaikan kejadian kontroversi publik.

Pada upaya proaktif berupa pengfungsian kotak pengaduan berkaitan dengan kotak fisik pada lokasi kepolisian wilayah pengawasan Polresta Balikpapan. Berdasarkan tujuan dari fasilitas ini adalah untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Polresta Balikpapan, n.d.). Hal ini memiliki fungsi yang kurang lebih sama dengan layanan telepon darurat 110 yaitu untuk melaporkan atau mengadukan tentang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan gangguan keamanan ketertiban masyarakat atau tindak pidana atau pelanggaran untuk kemudian ditangani secara cepat tanggap.

Pada upaya proaktif berupa pemantauan media dilakukan pada kedua media, baik media massa maupun media online. Suatu hal yang secara ramai diperbincangkan atau *booming* akan dilakukan proses pemantauan. Proses ini dilakukan karena untuk mengawasi arah dan sumber perbincangan tersebut. Secara khusus pada media online yang ramai dengan suatu arah atau sumber perbincangan yang mengarah pada kontroversi publik secara khusus pada isu SARA, Polresta Balikpapan akan mengambil langkah nyata dan responsif untuk menyegel dan/atau menurunkan unggahan tersebut. Hal ini dikarenakan informasi yang bernilai negatif memiliki kecenderungan untuk penyebaran yang lebih cepat (Amrulloh, 2024). Langkah cepat tanggap menjadi suatu kunci atas terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat dari kontroversi publik. Berdasarnya ketiga upaya proaktif sebagaimana telah diuraikan, Polresta Balikpapan menjunjung tinggi daya tanggap dan ini masih berjalan selaras dengan langkah baik guna membangun citra Polresta Balikpapan yang akan bermanfaat dalam penanganan kontroversi publik.

Pada upaya proaktif berupa kecepatan penanganan atas laporan dan keluhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kontroversi publik, Polresta Balikpapan mengadopsi skala prioritas dalam pelayanan kepolisian. Skala prioritas merupakan kondisi risiko dampak kegagalan pada suatu proses keputusan (Ambarwati et al., 2022).

Semakin tinggi risiko akan meningkatkan prioritas penanganan. Hal ini dikarenakan risiko-risiko diamati pula sebagai dampak dari keberagaman yang melekat pada masyarakat Balikpapan. Penerapan skala prioritas ini merupakan implementasi dari strategi community relations berbasis WT yang berarti usaha mengurangi dampak ancaman dengan mempertimbangkan kelemahan (Abdel-Basset et al., 2018). Sebagaimana diketahui bahwa kelemahan Polresta Balikpapan adalah kurangnya jumlah personil dan ancaman Polresta Balikpapan adalah heteregonitas masyarkat. Melalui penerapan strategi prioritas ini penanganan atas kontroversi publik dapat dilaksanakan secara optimal.

Pada implementasi upaya proaktif kedua dilakukan melalui beberapa program, seperti melibatkan lembaga pemerintah terkait; pembuatan komunitas dengan anggota masyarakat sebagai kepanjangan tangan pemerintah; melibatkan komunitas masyarakat pada wilayah pengawasan; dan melibatkan tokoh masyarakat pada wilayah pengawasan sebagai suatu bentuk peran dukungan dari komunitas masyarakat dalam menangani kontroversi publik melalui pembentukan citra positif Polresta Balikpapan.

Pada upaya proaktif berupa melibatkan lembaga pemerintah terkait dilakukan dengan menjalin kerjasana atas suatu kontroversi publik tertentu. Sinergi antara lembaga pemerintahan lain akan menjadikan suatu program keterkaitan (*linkage program*) sehingga suatu lembaga pemerintahan yang membidangi suatu posisi tertentu akan memaksimalkan penanganan terhadap kontroversi publik. Sinergi ini diperlukan sebagai bentuk harmonisasi kelembagaan bersifat pemerintahan dan menjadi suatu bentuk pembentukan citra Polresta Balikpapan yang baik sehingga terbangun kepercayaan yang berdampak pada kelancaran penanganan kontroversi publik pada masa yang akan datang (Raynee et al., 2023).

Pada upaya proaktif berupa pembuatan komunitas dengan anggota masyarakat sebagai kepanjangan tangan pemerintah untuk

kemudian dibimbing, dibina, dilatih, diajarkan dan diarahkan oleh Polresta Balikpapan untuk menjadi sensorik pertama sehingga Polresta Balikpapan dapat memperoleh informasi berkaitan dengan potensi-potensi risiko terjadinya kontroversi publik. Sebagaimana komunitas ini merupakan kepanjangan tangan dari Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian, capaian dari komunitas ini dalam melakukan mitigasi atas risiko kontroversi publik akan menjadi suatu capaian dari Polresta Balikpapan tanpa mengurangi capaian dari komunitas tersebut. Dukungan komunitas bentukan Polresta Balikpapan ini menjadi suatu sumber informasi dan media yang baik karena berbagai upaya pencegahan terhadap kontroversi publik pada masyarakat yang beragam lebih mudah diterima ketika dilaksanakan berdampingan pula dengan masyarakat setempat sebagai akibat perasaan kesamaan antara masyarakat yang berpotensi konflik dengan anggota komunitas.

Pada upaya proaktif berupa melibatkan komunitas masyarakat pada wilayah pengawasan baik dari keterlibatan masyarakat secara individual maupun masyarakat dalam suatu komunitas tertentu. Keterlibatan secara individual kemudian dilakukan dengan berbagai program baik penyuluhan, sosialisasi yang memuat dialog interaktif yang mendorong komunikasi dua arah. Keterlibatan tersebut juga tidak hanya terbatas pada individu dengan usia legal, melainkan juga teimplementasi dalam program kunjungan sekolah. Keterlibatan masyarakat dalam bentuk komunitas dengan membangun ketiadaan batasan status sosial dan semacamnya melalui program “silaturrahim” dalam bentuk “ngopi bersama” untuk mengetahui informasi terkini berkaitan dengan potensial kontroversi publik. Kesediaan secara cepat tanggap pada permasalahan komunitas berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat oleh Polresta Balikpapan dalam perjalanannya menguatkan kedekatan komunitas dengan Polresta Balikpapan. Penyetaraan posisi yang dilakukan merupakan upaya pencapaian kedekatan dengan masyarakat sehingga kebutuhan informasi dalam

menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Implementasi strategi community relations berikut ini pada praktiknya melibatkan berbagai komunitas seperti pemuda agama, segala lini media, paguyuban, perkumpulan, persatuan kerja, persatuan wartawan Indonesia, publik youtuber, dan pendiat medsos.

Kepemilikan hubungan yang baik antara Polresta Balikpapan dengan masyarakat akan mendorong citra institusi kepolisian yang baik yang bermanfaat dalam menghadapi kontroversi publik. Pada pelaksanaan penyelesaian permasalah potensial atas kontroversi publik, Polresta Balikpapan membutuhkan berbagai bukti dan keberadaan masyarakat baik individual maupun komunitas yang memiliki persepsi baik berkaitan dengan citra kepolisian akan terwujud dalam sikap kooperatif dalam memberi bantuan penjagaan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat. Penerapan pembuatan komunitas dengan anggota masyarakat sebagai kepanjangan tangan pemerintah ini merupakan implementasi dari strategi community relations berbasis ST yang berarti berarti penggunaan kekuatan yang baik untuk menghilangkan atau mengurangi dampak ancaman (Abdel- Basset et al., 2018). Sebagaimana diketahui bahwa kekuatan Polresta Balikpapan adalah kepemilikan sumber daya informasi yang mencukupi dengan ancaman heterogenitas dari kondisi sosial masyarakat. Melalui penerapan strategi pembuatan komunitas dengan anggota masyarakat sebagai kepanjangan tangan pemerintah ini penanganan atas kontroversi publik dapat dilaksanakan secara optimal.

Pada upaya proaktif berupa melibatkan tokoh masyarakat pada wilayah pengawasan dilakukan dengan langkah DDS (*Door to Door System*). Polresta Balikpapan secara aktif membangun hubungan dengan berbagai tokoh masyarakat. Oleh karena keragaman yang dimiliki oleh Balikpapan dan kontroversi publik yang menjadi fokus utama berdasarkan potensial risiko, Polresta Balikpapan melakukan pendekatan secara langsung pada tokoh baik keagamaan, kesukuan dan

lain sebagainya. Pendekatan ini memberikan pengaruh positif dalam upaya memediasi problematika potensi kontroversi publik yang terjadi. Sebagaimana tokoh masyarakat memiliki pengaruh yang melekat pada masing-masing area tokoh kemasyarakatan (Jaya & Fanrezha, 2023).

Pelaksanaan keseluruhan implementasi dari strategi community relations oleh humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian guna menghadapi kontroversi publik mengarah pada upaya meminimalisir kesenjangan informasi. Kesenjangan informasi dapat menjadi potensial risiko kontroversi publik terutama dengan status Balikpapan sebagai daerah heterogenitas yang memiliki sejarah panjang berkaitan dengan isu SARA. Proses tersebut kemudian secara terpusat pada publikasi informasi melalui berbagai platform online sehingga citra Polresta Balikpapan yang baik dapat meningkat berdasarkan persepsi masyarakat. Informasi yang optimal memuat nilai kemudahan pemahaman, transparansi, akurasi dan dapat dipercaya (Hidayatullah et al., 2023). Pencapaian tersebut kemudian akan mengarah pada kemanfaatan dari penerapan strategi yaitu acuan bagi masyarakat sebagai stakeholder utama pelayanan Polresta Balikpapan sebagai institusi kepolisian sebagaimana diketahui bahwa pemangku kepentingan akan menilai kinerja kepolisian (Kabeyi, 2019) : 30-31). Publikasi yang bersifat informatif akan mengarahkan pada kepercayaan masyarakat yang bermanfaat bagi peningkatan citra. Berdampingan dengan itu, karakter pembawaan dari personil serta nilai luhur seperti tanggung jawab dan integritas juga turut serta dalam peningkatan citra. Sebagaimana disebutkan bahwa hal-hal tersebut merupakan faktor yang cenderung krusial bagi kepolisian secara umum dan humas kepolisian secara khusus yang ramah masyarakat (Yiadom, 2020): 11-12).

c. Evaluasi

Pada tahap evaluasi yang diuraikan dalam aktivitas dasar meneliti basis yang mendasari strategi institusi; membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual; dan mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana juga ditemukan dalam pelaksanaan penelitian ini melalui peninjauan kembali antara tahap formulasi, implementasi dan perubahan-perubahan aktual yang terjadi (Kabeyi, 2019): 28-29). Terdapat empat evaluasi yang dilakukan oleh Polresta Balikpapan pada pelaksanaan staregi community relations. Pertama, informasi yang dibagikan merujuk pada nilai-nilai integritas, tidak dilebih- lebihkan. Kedua, melakukan teknik ATM (Amati Tiru Modifikasi) pada institusi kepolisian lain baik yang bersifat hirarki vertikal maupun horizontal untuk kepentingan mitigasi atas potensi kontroversi publik. Ketiga, melakukan evaluasi terhadap perubahan kondisi kebutuhan masyarakat dengan mengacu pada kecepattanggapan. Keempat, evaluasi melalui indikator keberhasilan komunikasi dengan masyarakat yang dilihat dari komunikasi yang lancar dan berjalan dua arah. Kelima, praktik evaluasi digital melalui jumlah suka, pelanggan, komentar, view dan konten.

Sebagai suatu bagian akhir dari evaluasi strategi community relations oleh humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra guna menghadapi kontroversi publik, penelitian ini mengevaluasi berdasarkan fungsi humas (Kamariani & Wike, 2021). Pertama, fungsi memberikan rasa percaya dimana tercipta hubungan saling mengerti dan citra yang baik kepada khalayak umum atau komunitas masyarakat telah dilakukan melalui berbagai upaya penyampaian informasi pada masyarakat secara sistematis.

Kedua, membentuk suatu opini dan pemikiran masif publik sehingga dapat diterima dan memberikan keuntungan bagi seluruh pihak telah dilakukan melalui berbagai upaya kerjasama dan program denga keterlibatan langsung dari lapisan masyarakat serta lembaga

pemerintahan lain yang beririsan fungsi penyelesaian problematika kemasyarakatan. Ketiga, memberikan corak, kebudayaan, citra dan situasi dengan kondusivitas serta memuaskan kemudian menjadi produktif sehingga mampu tercapai dan teroptimalisasi telah dilaksanakan melalui upaya pembentukan komunitas beranggotakan masyarakat yang kemudian berfungsi sebagai kepanjangan tangan Polresta Balikpapa sebagai institusi kepolisian. Keempat, membangun jalinan yang terharmonisasi di antara internal instansi dengan khalayak umum atau komunitas masyarakat sehingga sangat bermanfaat sebagai output bagi institusi yang bersangkutan telah dilakukan melalui berbagai upaya proaktif dengan mengedepankan aspek internal dan eksternal dari Polresta Balikpapan. Oleh karena itu, Polresta Balikpapan dapat dikatakan telah berupaya secara optimal dalam penerapan strategi community relations oleh humas Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra guna menghadapi kontroversi publik.

Setelah seluruh uraian berkaitan dengan kontroversi publik yang dihadapi oleh Polresta Balikapapan; dan strategi community relations oleh Polresta Balikpapan dalam meningkatkan citra kepolisian berkaitan dengan kontroversi publik penelitian ini melakukan analisis lanjutan terhadap kondisi aktual citra Polresta Balikpapan. secara umum citra Polresta Balikpapan dinilai baik oleh informan masyarakat karena tidak ada berita buruk, dan awareness berkaitan dengan instansi kepolisian mengarah pada institusi yang melayani dan mengayomi masyarakat dengan baik dan benar. Pengalaman yang kemudian turut serta membentuk awareness semakin baik terhadap persepsi berkaitan dengan kepolisian. Kendati demikian, masyarakat menilai bahwa untuk mengetahui lebih detil berkaitan dengan citra Polresta Balikpapan dapat melakukan survey. Berkaitan dengan upaya atau inisiatif Polresta Balikpapan untuk meningkatkan citra kepolisian, masyarakat merasa tidak mengetahui secara detil, namun demikian masyarakat merasakan bahwa ada upaya pemberian informasi secara baik dan pada praktiknya

dilakukan dengan baik dan memiliki keberpihakan pada masyarakat.

Berkaitan dengan kontroversi publik, masyarakat menganggap merupakan suatu hal yang wajar karena pasti ada pro dan kontra atas suatu kejadian. Adapun yang mempengaruhi persepsi masyarakat antara lain pertama, informasi yang diperoleh melalui berbagai media, cara menyampaikan dan dalam bentuk berbagai jenis informasi baik positif maupun negatif yang berhubungan searah. Kedua, kedekatan kepolisian dengan masyarakat. Ketiga, pembawaan karakter yang terepresentasikan baik dalam interaksi langsung dan tidak langsung.

Pada kondisi aktual, yang dirasakan mayoritas masayrakat informasi yang dibagikan Polresta Balikpapan diakses melalui Instagram. Berdasarkan platform tersebut, masyarakat menilai dan masyarakat menilai sudah memenuhi karakteristik informatif karena memuat nilai transparansi, kemudahan pemahaman dan akurasi (Hidayatullah et al., 2023). Pertama, berkaitan dengan transparansi, terdapat informan berpendapat bahwa sudah cukup transparan, namun terdapat konsentrasi yang ditekankan pada penyampaian informasi yang bhanya sebatas headline dan berita singkat. Oleh karena itu menjadi penting untuk melakukan evaluasi terhadap konten yang disampaikan. Selain itu penting pula transparansi juga terlaksana via offline karena kedekatan kepolisian pada masyarakat dapat menjadi cara menyampaian informasi dengan transparansi yang baik. Kedua, kemudahan pemahaman karena dinilai telah menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan informasi yang relevan dengan Balikpapan jadi mudah dimengerti. Ketiga, akurasi dimana beberapa informan masyarakat berpendapat sudah cukup akurat karena keyakinan instansi kepolisian tidak akan menyebarkan berita bohong, dan karena belum ada complain berkaitan dengan keaslian konten yang diunggah oleh Polresta Balikpapan

Terdapat penekanan-penekanan yang dilakukan oleh informan masyarakat berkaitan dengan penerapan strategi community relations guna peningkatan citra Polresta Balikpapan untuk menghadapi kontroversi publik melalui interaksi langsung via media online. Pertama, penekanan berkaitan dengan publikasi digital. Terdapat faktor yang menyebabkan penyebaran aliran informasi tidak berjalan maksimal, yaitu platform digital yang digunakan berdampak pada kurangnya akses secara merata terutama pada penduduk dengan generasi Baby boobers, sehingga mengarah pada tidak tersampaikannya informasi dari Polresta Balikpapan. Kedua, Polresta Balikpapan dapat memanfaatkan kembali secara maksimal media lain yang juga ramai digunakan seperti youtube.

Pada sisi lainnya, terdapat penekanan-penekanan yang dilakukan oleh informan masyarakat berkaitan dengan penerapan strategi community relations guna peningkatan citra Polresta Balikpapan untuk menghadapi kontroversi publik melalui interaksi tidak langsung. Pertama, masih terdapat persepsi skeptikal berkaitan dengan interaksi yang dilakukan, dan Polresta Balikpapan dapat secara lebih aktif untuk berinteraksi dengan masyarakat tidak hanya dari komunitas bentukan. Kedua, penting untuk melakukan upaya forum terbuka di lingkungan masyarakat yang mendorong komunikasi interaktif mengenai isu isu penting. Ketiga, Polresta Balikpapan dapat lebih berpartisipasi lagi pada pengamana hari-hari besar serta membentuk suatu kerjasama atau oleh Polresta Balikpanan secara mandiri menyusun program pemberdayaan berbasis masyarkat. Hal ini menjadi penting karena sebagaimana diketahui bahwa salah satu sumber utama konflik sosial di Kota Balikpapan ini adalah faktor kepentingan ekonomi (Yuniarti, 2018). Program pemberdayaan akan menjadi suatu upaya untuk mengurangi kesenjangan sosial dalam aspek ekonomi yang ada pada wilayah pengawasan Polresta Balikpapan.

BAB IV
PENUTUP

R. Simpulan

Strategi *Community Relations* yang diterapkan Polresta Balikpapan dalam menghadapi kontroversi publik efektif dalam meningkatkan citra kepolisian. Keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan dan implementasi program, baik melalui kegiatan edukasi, forum komunikasi terbuka, maupun penghargaan bagi komunitas yang berkontribusi, telah membangun kepercayaan serta kerjasama yang positif antara masyarakat dan kepolisian. Program penghargaan seperti Cipta Tiga Pilar dan Duta Keamanan menjadi motivasi bagi masyarakat untuk aktif menjaga keamanan lingkungan. Melalui sinergi yang baik dengan komunitas, Polresta Balikpapan dapat lebih responsif dalam menangani isu-isu keamanan dan sosial yang rentan menimbulkan kontroversi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program keamanan publik membantu meminimalisir kontroversi publik dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi kepolisian.

Implementasi dengan berfokus pada upaya proaktif Polresta Balikpapan bekerjasama dengan melibatkan masyarakat yang dilakukan melalui beberapa program, seperti melibatkan lembaga pemerintah terkait; pembuatan komunitas dengan anggota masyarakat sebagai kepanjangan tangan pemerintah; melibatkan komunitas masyarakat pada wilayah pengawasan; dan melibatkan tokoh masyarakat pada wilayah pengawasan. Keterlibatan komunitas dalam upaya peningkatan citra kepolisian juga mengarah pada terciptanya kerjasama yang lebih baik antara masyarakat, tokoh masyarakat, dan lembaga kepolisian. Polresta Balikpapan berhasil menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan membangun sinergi dalam menjaga ketertiban serta mengurangi potensi konflik sosial. Implementasi program apresiasi masyarakat, seperti penghargaan Duta Keamanan dan Duta Lingkungan, juga menjadi faktor penting yang mendorong partisipasi aktif masyarakat.

S. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah pada metode yang digunakan. Melalui metode penelitian ini belum bisa menangkap bagaimana sebenarnya strategi community relations yang diterapkan oleh Polresta Balikpapan mampu meningkatkan citra kepolisian dan mereduksi risiko kontroversi publik. Namun penelitian ini telah mampu mengeksplorasi aktivitas aktual yang diterapkan sebagai suatu bagian dari turunan strategi community relations. Sehingga penelitian ini cukup untuk menjadi jembatan guna penelitian kuantitatif dikemudian hari untuk menilai aktivitas aktual sehingga dapat dipilih aktivitas yang memberikan pengaruh tertinggi.

Namun demikian, keterbatasan penggunaan metode penelitian ini masih memberikan pekerjaan bagi penelitian lanjutan untuk meneruskan dalam pelaksanaan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda.

T. Saran/Rekomendasi

Saran/rekomendasi penelitian ini diuraikan dalam beberapa poin bersesuaian dengan bidang yang berhubungan dengan temuan penelitian ini, sebagaimana berikut:

1. **Bagi Polresta Balikpapan**

   Polresta Balikpapan perlu terus memperkuat sinergi dengan masyarakat melalui program-program edukasi dan penghargaan, serta memaksimalkan komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui platform digital untuk memperluas jangkauan informasi dan keterlibatan masyarakat.

2. **Bagi Komunitas Bentukan Polresta Balikpapan**

   Komunitas yang telah terbentuk di bawah binaan Polresta Balikpapan diharapkan dapat memperluas cakupan kegiatan mereka, khususnya dalam menjaga keamanan lingkungan secara berkelanjutan. Program-program pelatihan keamanan dan komunikasi efektif juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih siap menghadapi potensi konflik.

3. Bagi Komunitas Masyarakat

Masyarakat diharapkan terus mendukung upaya Polresta Balikpapan dengan aktif berpartisipasi dalam forum-forum diskusi serta terlibat dalam program keamanan yang telah dijalankan dan untuk dapat lebih secara lebih proaktif menyampaikan kebutuhan dan kendala tanpa keraguan guna pencapaian kondisi yang rendah potensi terjadinya kontroversi publik.

4. Bagi Tokoh Masyarakat

Tokoh Masyarakat dapat menyampaikan ide berkaitan dengan bidang ketokohan masyarakat masing-masing guna memperluas kemungkinan program yang terbentuk dan bersesuaian dengan kebutuhan masyarakat Balikpapan.

5. Bagi Lembaga Pemerintah Lain

Lembaga Pemerintah Lain dapat meneruskan sinergi bahkan secara proaktif menggandeng Polresta Balikpapan dalam program yang berorientasi pada pembangunan masyarakat untuk mereduksi potensi penyebab terjadinya kontroversi publik dan lebih aktif mendukung program-program kepolisian yang melibatkan masyarakat. Kolaborasi lintas lembaga dapat memperkuat program-program keamanan dan membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberlangsungan *Community Relations*.

6. Bagi Akademisi

Akademisi dapat menjadikan penelitia ini sebagai acuan untuk menyusun suatu penelitian lanjutan dengan variabel dan/indikator yang sesuai guna menangkap gambaran nyata hubungan pelaksanaan strategi community relations oleh Polresta Balikpapan terhadap citra perusahaan dan reduksi potensi risiko kontroversi publik menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda dan mengukur efektivitas jangka panjang dari strategi *Community Relations* dalam meningkatkan citra kepolisian. Selain itu, studi yang lebih luas di berbagai wilayah juga diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif tentang

penerapan strategi ini di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Abdel-Basset, M., Mohamed, M., & Smarandache, F. (2018). An extension of neutrosophic AHP-SWOT analysis for strategic planning and decision-making. *Symmetry*, *10*(4). https://doi.org/10.3390/sym10040116

Abdussamad, H. Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Abelda, R. N. (2021). *Quick Response 110 Polresta Balikpapan Diapresiasi Legislator*. Liputan6.Com. https://www.liputan6.com/regional/read/4685687/quick-response-110-polresta-balikpapan-diapresiasi-legislator

Abo, G. S. (2021). Assessment of Social Media Usage of Public Relations Department of Niger Delta Development Commission With It ' S Functional Publics: A Study of Yenagoa Office, Bayelsa State. *IMSU Journal of Communication Studies*, *5*(1), 153–161. https://www.imsujcs.com/Journals/2021/19.pdf

Adminyl, A. (3034). *Tugas dan Wewenang Polri*. Divisi Humas Polri. https://tribratanews.kepri.polri.go.id/2022/03/10/tugas-dan-wewenang-polri-1-2/

Agustia, M., & Anisah, N. (2018). Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP UNSYAH*, *2*(2), 509–517. http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/7516

Ambarwati, R., Yuliastri, D., & Sulistiyowati, W. (2022). Human Resource Risk Control Through COVID-19 Risk Assessment in Indonesian Manufacturing. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, *74*(1), 1–9. https://doi.org/10.1016/j.jlp.2021.104665

Amrulloh, W. E. (2024). Upaya Preventif dalam Menangani Kasus Ujaran Kebencian di Media Sosial. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*(1), 4398–4410. https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.13061

Arif, M. F., & Widiawan, R. F. (2023). *Peran Divisi Humas Polda DIY Dalam Membangun Citra Positif*. *4*(1), 30–45. http://www.jimcom.unram.ac.id/index.php/jimakom/article/view/102

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016a). *kon.tro.ver.si*. Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Kontroversi

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016b). *pub.lik*. Kementerian

Kebudayaan Dan Pendidikan. https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/publik

Biswan, A. T., & Widianto, H. T. (2019). Peran beyond budgeting entry scan untuk mengatasi permasalahan penganggaran sektor publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, *10*(2), 308–327. https://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/1154/pdf

Cartwright, S., Liu, H., & Raddats, C. (2021). Strategic use of social media within business-to-business (B2B) marketing: A systematic literature review. *Industrial Marketing Management*, *97*(8), 35–58. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.06.005

Dewi, R. K. (2022). *Perjalanan Kasus Pembunuhan Brigadir J: Setelah Satu Bulan Irjen Sambo Jadi Tersangka*. Kompas.Com. https://amp.kompas.com/tren/read/2022/08/10/080000865/perjalanan-kasus-pembunuhan-brigadir-j-setelah-satu-bulan-irjen-sambo-jadi

Dunay, A., Ayalew, A., & Abdissa, G. (2021). Why Socially Responsible? Determinant Factors of Organizational Performance: Case of Dangote Cement Factory in Ethiopia. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(9), 1–23. https://doi.org/10.3390/su13094783

Erlingsson, C., & Brysiewicz, P. (2017). A hands-on guide to doing content analysis. *African Journal of Emergency Medicine*, *7*(3), 93–99.

https://doi.org/10.1016/j.afjem.2017.08.001

Fahli, A. (2023). Actions Of The Lamongan Resort Police In Improving The Management And Competency Of Human Resources Through Bintara To Build The Image Of Police Of The Republic Of Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Kepolisian*, *1*(2), 195–221. https://sivispacemjournal.my.id/index.php/login/article/view/9

Fakhruddin, A. A., & Setijono, E. (2019). Pengembangan Air Conditioning System Sebagai Bahan Pembelajaran Di Politeknik Penerbangan Surabaya. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (SNITP) Tahun 2019*, 1–5. https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/425/363

Febrianto, R., Firmansyah, D., & Claretta, D. (2022). Analisis Strategi Humas Polrestabes Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, *2*(3), 228–234. http://www.jurnal.minartis.com/index.php/jkomdis/article/view/336

Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media. Hidayatullah, M., Suherman, A., & Salam, A. (2023). Peran Humas Polres Kota Baubau

Dalam Menyampaikan Informasi Publik. *Journal Of Social Science Research*, *3*(4),

3211–3221. https://doi.org/10.31004/innovative.v3i4.3878

Huang, Y., Lin, S., & Chen, T. (2020). An Empirical Study of Corporate Social Performance on the Organizational Attractiveness & Applicant intentions. *YMC Management Review*, *13*(1), 23–45. http://www.ymcmr.org/wp-content/uploads/2021/07/13-1-2020YMCMR英文期刊內容完成-part-7.pdf

Humas Polri. (2024a). *Visi dan Misi HUmas Polri*. Humas Polri. https://humas.polri.go.id/visi-dan-misi/

Humas Polri. (2024b). *Visi dan Misi Polri*. Humas Polri. https://humas.polri.go.id/visi-dan- misi/

Indikator Politik Indonesia. (2021a). *Pemulihan Ekonomi Pasca Covid-19, Pandemic Fatigue, Dan Dinamika Elektoral Jelang Pemilu 2024*. https://indikator.co.id/wp- content/uploads/2022/01/Materi_Rilis_Survei-Nasional_9_Jan_22_.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2021b). *Survei Nasional Persepsi Ekonomi Dan Politik Jelang Lebaran*. https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2021/05/Rilis-Indikator-Persepsi- Ekonomi-dan-Politik-Jelang-Lebaran.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022a). *Evaluasi Kondisi Sosial, Politik, Ekonomi, Hukum, Dan Peta Elektoral Jelang 2024*. https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2022/10/Rilis-Indikator-02-Oktober-2022_.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022b). *Evaluasi Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Dalam Bidang Ekonomi, Politik, Penegakan Hukum, Dan Pemberantasan Korupsi*. https://indikator.co.id/rilis-survei-indikator-11-juli-2022/

Indikator Politik Indonesia. (2022c). *Kepercayaan Publik Terhadap Lembaga-Lembaga Penegak Hukum Dan Agenda Pemberantasan Korupsi*. https://indikator.co.id/wp- content/uploads/2022/06/Materi-Rilis-08-Juni-2022.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022d). *Kinerja Lembaga Penegak Hukum Di Mata Publik Dan Penanganan Kasus-Kasus Besar*. https://indikator.co.id/wp- content/uploads/2022/11/Rilis-Indikator-Kinerja-Lembaga-Penegak-Hukum_27- November-2022.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022e). *Persepsi Publik terhadap Kasus Sambo: Antara Penegakan Hukum dan Harapan Warga*. https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2022/08/MATERI-RILIS-Agustus-2022-Indikator-1.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022f). *Persepsi Publik Terhadap Kinerja Instansi Penegak Hukum Dalam Pemberantasan Korupsi*. https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2022/04/RILIS-SURVEI-INDIKATOR-28-APRIL-

2022.pdf

Indikator Politik Indonesia. (2022g). *Trust Terhadap Institusi Politik, Isu-Isu Mutakhir, Dan Dinamika Elektoral Jelang Pemilu Serentak 2024*. https://indikator.co.id/wp- content/uploads/2022/04/RILIS-03-04-22_Survei-Nasional_2022_3_APRIL_2022.pdf Indonesia, I. P. (2019). *Indikator Politik Indonesia - Kami*. Indikator Politik Indonesia.

https://indikator.co.id/who-we-are/

Islam, A. K. M. S., Islam, N., & Ehsan Shah Md. Azimul. (2020). Public Perception Regarding the Efficiency of Bangladesh Police: Quest for a New Paradigm. *Indian Journals*, *8*(2), 233–254. https://doi.org/10.5958/2321-2136.2020.00012.0

Jaya, M., & Fanrezha, A. (2023). Keterlibatan Masyarakat Sebagai Mitra Polisi Dalam Penanganan Narkoba Dusun Pelayang Kecamatan Bathin II Pelayang Kabupaten Bungo. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, *5*(1), 48–59. https://doi.org/10.36355/jppd.v5i1.111

Kabeyi, M. J. B. (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits for profit and nonprofit organizations. *International Journal of Applied Research*, *5*(6), 27–32. https://doi.org/10.22271/allresearch.2019.v5.i6a.5870

Kaltimkita.com. (2021). *Layanan 110 Polresta Balikpapan, Banyak Telepon Iseng*. Kaltimkita.Com. https://kaltimkita.com/detailpost/layanan-110-polresta-balikpapan- banyak-telepon-iseng

Kamariani, B. D., & Wike, W. (2021). The Public Relation in Torism Promotion Strategy of East Lombok Regency. *Wacana Journal of Social and Humanity …*, *24*(1), 9–14. https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/888

Kristianto, D., Kenedi, J., & Jalili, I. (2023). Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah. *Journal of Sharia and Legal Science*, *1*(3), 105–126. https://doi.org/10.61994/jsls.v1i3.160

Kusno, A., Arifin, M. B., & Mulawarman, W. G. (2022). Pengungkapan Muatan Ujaran Kebencian Berdasarkan Kesukuan Pada Bahasa Sebagai Alat Bukti Hukum: Analisis Linguistik Forensik. *Jurnal Bahasa, Sastra Dan Pembelajarannya*, *12*(2), 235–251. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20527/jbsp.v12i2.12721

Mallarangeng, N. R. (2020). Strategi Humas Polda Sulsel dalam Menjaga Citra Lembaga Kepolisian di South Sulawesi. *Journal of Communication Sciences*, *3*(1), 41–50. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.55638/jcos.v3i1.535

Masitoh, S., & Widiarti, P. W. (2018). Strategi Komunikasi Eksternal Humas Polda D. I. Yogyakarta Dalam Mengelola Citra Positif Institusi the External Communication Strategy of the Yogyakarta Police Public Relations in Managing a Positive Image of the Institutions. *Lektur Jurnal Ilmu Komunikasi*, *1*(1), 1–16. https://doi.org/10.21831/lektur.v1i1.12604

Muharman, N., Azman, Z., & Sari, T. A. (2021). Strategi Humas Polsek Bendahara dalam Menciptakan Citra Positif Dimata Masyarakat Pasca Kasus Tewasnya Pelaku Dugaan Penyalahgunaan Narkotika. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, *4*(2), 83–93. https://doi.org/10.22373/jp.v4i2.10442

Muldani, T. (2022). Implikasi Awal Penerbitan SKB UU ITE Pasal 27 Ayat (3). *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *1*(2), 148–163. https://doi.org/10.54259/mukasi.v1i2.857 Oktavianti, R., & Utami, L. S. S. (2019). Multinational Company CEO Roles as Public

Relations in Host Country (Case Study PT Samsung Electronics Indonesia). *1st ICA Regional Conference*, *October*, 89–96. https://doi.org/10.1109/agents.2019.8929134

Palabiran, M., Cahyadi, D., & Arifin, Z. (2015). Sistem Informasi Geografis Kuliner, Seni Dan Budaya Kota Balikpapan Berbasis Android. *Informatika Mulawarman Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, *10*(1), 54–57. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30872/jim.v10i1.25

Pereira, L., Pinto, M., da Costa, R. L., Dias, Á., & Gonçalves, R. (2021). The new swot for a sustainable world. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *7*(1), 1–31. https://doi.org/10.3390/joitmc7010018

Permana, R., & Fahmiron, F. (2021). Penegakan Hukum Terhadap Pengemudi Truck Trado Overloadyang Mengakibatkanbanyaknya Korban Kecelakaan Lalu Lintas (Studi Pada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Padang Pariaman). *UNES Journal of Swara Justisia*, *5*(1), 52–65. https://doi.org/10.31933/ujsj.v5i1.198

Polresta Balikpapan. (n.d.). *Standar Pelayanan Polresta Balikpapan*. https://mpp.balikpapan.go.id/storage/Layanan/File/1711510179.pdf

Pramesti, A. T. (2023). *Strategi Humas Polres Lhokseumawe Dalam Membentuk Citra Positif (Studi Kasus Pelecehan Seksual Terhadap Nova)* [Universitas Nasional]. http://repository.unas.ac.id/6436/

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, (2002). https://jdihn.go.id/files/4/2002uu002.pdf

Putra, R. A. B. N. (2021). Strategic Recovery Plan: The Resilience of Wyndham Garden Kuta Beach Bali after Major Impacts of Covid-19 Pandemic. *International Journal of Glocal Tourism*, *2*(1), 13–27.

https://doi.org/10.58982/injogt.v2i1.37

Putri, D. A. E., & Aulia, D. (2016). Senantiasa di Sisi Anda Sebagai Branding Tagline dalam Membentuk Citra Terpercaya Nasabah Bank Central Asia (BCA) Samarinda. *Jurnal Imu Komunikasi*, *4*(4), 149–160. http://ejournal.ilkom.fisip- unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/11/Journal Dessy Aulia Eka P (NIM. 1202055031) (11-15-16-02-09-53).pdf

Raynee, R. R., Nasution, N. H., Shaka, A., Puteri, A., & Marsya, N. (2023). *Penanganan Konflik dan Hambatan Yang Ada dalam Mencapai Target Indonesia Emas 2045* (Issue 10).

Redaputri, A. P., & Barusman, M. Y. S. (2018). Strategi Pembangunan Perekonomian Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, *18*(2), 86–93. https://doi.org/10.25124/jmi.v18i2.1340

Repositori, C., Volume, I., Dan, K., Masyarakat, K., & Palembang, K. (2023). Sinergi Pemerintah Kota Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam Pencegahan Konflik Sara guna Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Kota Palembang. *Cakrawala Repository IMWI*, *6*(2), 775–799. https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i2.277

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

tribunnews. (2021). *Kota Balikpapan di Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia*. Tribunnews. https://poskupangwiki.tribunnews.com/2021/12/31/kota-balikpapan-di- provinsi-kalimantan-timur-indonesia

Utari, U. (2021). *Pengelolaan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun* [Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi]. http://repository.uinjambi.ac.id/11239/1/SKRIPSI UPIT UTARI.pdf

Wakarmamu, T. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Cv.Eureka Media Aksara. https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/408805-metode-penelitian- kualitatif-3b5a7fba.pdf

Yiadom, N. A. (2020). Public Relations as A Mechanism for Improving Police Community (A Case Study of Dansoman) [Ghana Institute Of Journalism]. In *Ghana Institute Of Journalism*.

Yuniarti. (2018). Upaya Penanganan Konflik Sosial di Kalimantan Timur (Studi Kasus: Samarinda, Balikpapan, Kutai Timur). *Jurnal Paradigma*, *7*(3), 165–178. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30872/jp.v7i3.1933

LAMPIRAN

Lampiran 1 – Panduan Wawancara 1 Anggota Kepolisian

Panduan wawancara ini terdiri dari daftar pertanyaan yang terdiri dari beberapa kelompok sebagai berikut:

1. Identitas informan

   Bagian ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan diri informan guna pendataan demografi informan penelitian. Bagian ini merupakan daftar pertanyaan untuk keseluruhan informan penelitian ini.

2. Profil Institusional Kepolisian

   Bagian ini merupakan daftar pertanyaan untuk seluruh informan anggota kepolisian.

3. Analisis Situasional.

   Bagian ini memuat beberapa bagian yaitu pertanyaan khusus yang ditujukan bagi anggota kepolisian Polresta Balikpapan Divisi Humas dan/atau anggota kepolisian Polresta Balikpapan dan/atau anggota kepolisian Polres Kalimantan Timur. Pertanyaan berbasis SWOT yang ditujukan bagi anggota kepolisian Polresta Balikpapan Divisi Humas. Pertanyaan umum yang ditujukan pada seluruh narasumber anggota kepolisian.

BUKTI WAWANCARA INFORMAN 1 HUMAS POLRESTA BALIKPAPAN

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Sangidun
2. Usia : 50 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jabatan/Pekerjaan : Kasi Humas Polresta Balikpapan
5. Instansi Pekerjaan : Polresta Kota Balikpapan
6. Masa Kerja : 27 Tahun
7. Tanggal Wawancara : 15 Januari 2024
8. Lokasi Wawancara : Ruangan Kerja Kasi Humas Polresta Balikpapan

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA



BUKTI WAWANCARA INFORMAN 2 ANGGOTA KEPOLISIAN

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Herry Bella
2. Usia : 39 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Jabatan/Pekerjaan : Banit Satlantas Polresta Balikpapan
5. Instansi Pekerjaan : Polresta Kota Balikpapan
6. Masa Kerja : 18 Tahun
7. Tanggal Wawancara : 22 Februari 2024
8. Lokasi Wawancara : Kediaman Bripka Herry Bella

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA

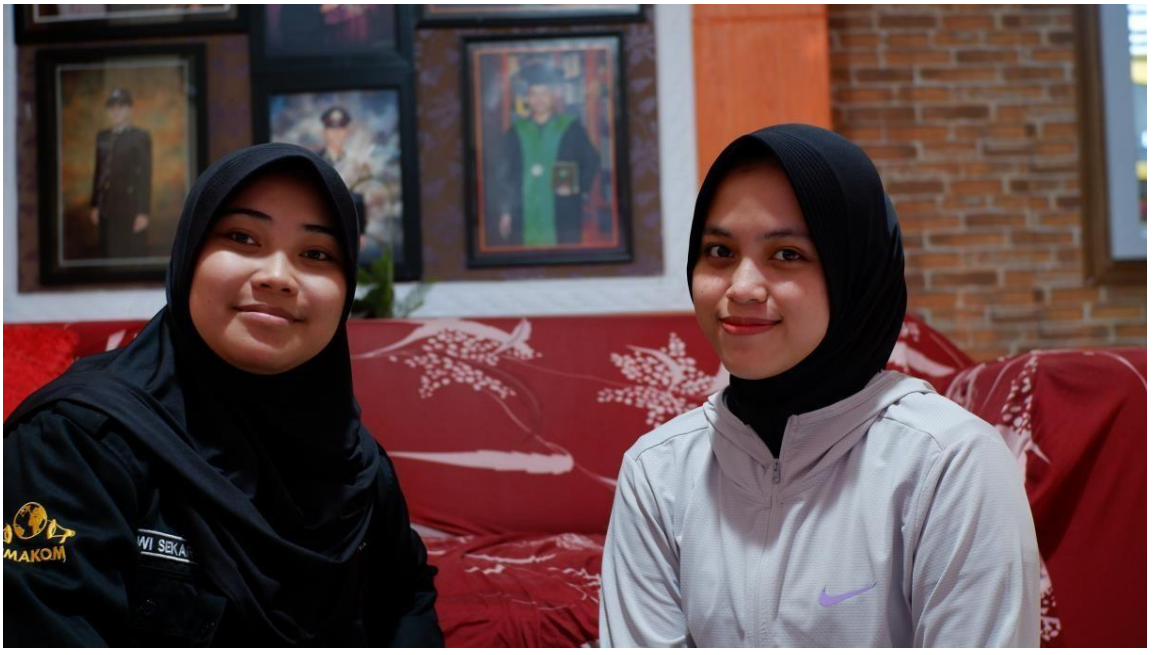


BUKTI WAWANCARA INFORMAN 3 ANGGOTA KEPOLISIAN

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Luthfianuur Putri Rajasa
2. Usia : 21Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan/Pekerjaan : Polri
5. Instansi Pekerjaan : Spripim Polresta Kaltim
6. Masa Kerja : 2 tahun
7. Tanggal Wawancara : 3 Maret 2024
8. Lokasi Wawancara : Kediaman Bripda Luthfianuur Putri Rajasa

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA



BUKTI WAWANCARA INFORMAN 4 MASYARAKAT

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Eko Novianto
2. Usia : 43 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pekerjaan : teknik elektrik
5. Tanggal Wawancara : 7 Januari 2024
6. Lokasi Wawancara : Kediaman Bapak Eko Novianto

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA



.

BUKTI WAWANCARA INFORMAN 5 MASYARAKAT

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Dierra Dzaky Sida
2. Usia : 21 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Tanggal Wawancara : 21 Februari 2024
6. Lokasi Wawancara : Kediaman Ibu Dierra Dzaky Sida

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA



BUKTI WAWANCARA INFORMAN 6 MASYARAKAT

IDENTITAS INFORMAN

1. Nama Lengkap : Alya Ufairah
2. Usia : 20 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Tanggal Wawancara : 11 Februari 2024
6. Lokasi Wawancara : Kediaman Ibu Alya Ufairah

DOKUMENTASI PELAKSANAAN WAWANCARA

