

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Deskriptif-Kualitatif

Dalam suatu penelitian, kita menggunakan suatu metodologi untuk mencapai penelitian tersebut. Dalam sebuah penelitian, dapat digunakan metode penelitian kuantitatif ataupun metode penelitian kualitatif untuk mencapai suatu penelitian tersebut. “Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban” (Mulyana, 2002:145).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2002: 3) yang menyatakan ”metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metodologi kualitatif itu sendiri. Metodologi kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif

berupa data tertulis atau lisan di masyarakat bahasa (Djajasudarma,2006: 11). Lebih lanjut dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian bahasa jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

3.2 Subyek Dan Obyek Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi dan pembentukan citra melalui “*Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) Dalam Membangun Citra Polisi Di Polres Kuningan, Jawa Barat*” Maka subyek yang diambil dalam penelitian ini adalah humas atau kabagren polres Kuningan, Jawa Barat. Sedangkan obyek penelitian ini adalah strategi RBP yang merupakan program public relations yang dijalankan humas polres Kuningan, Jawa Barat untuk membentuk citra positif kepolisian, Atau dengan kata lain dengan bahasa yang lebih sederhana hal yang akan diteliti ialah bagaimana program RBP ini diterapkan dipolres kuningan, Jawa Barat dan dapat membangun sebuah citra yang positif.

3.3 Profil Lembaga Polri

3.3.1 Polri Dalam Kilasan Sejarah

Lahir, tumbuh dan berkembangnya Polri tidak lepas dari sejarah perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia. Sejak proklamasi kemerdekaan Indonesia, Polri telah dihadapkan pada tugas-tugas yang unik dan kompleks. Selain menata keamanan dan ketertiban masyarakat di masa perang, Polri juga terlibat langsung dalam pertempuran melawan penjajah dan berbagai operasi militer bersama-sama satuan angkatan bersenjata yang lain. Kondisi seperti ini dilakukan oleh Polri karena Polri lahir sebagai satu-satunya satuan bersenjata yang relatif lebih lengkap.

Hanya empat hari setelah kemerdekaan, tepatnya tanggal 21 Agustus 1945, secara tegas pasukan polisi segera memproklamkan diri sebagai Pasukan Polisi Republik Indonesia dipimpin oleh Inspektur Kelas I (Letnan Satu) Polisi Mochammad Jassin di Surabaya. Langkah awal yang dilakukan selain mengadakan pembersihan dan pelucutan senjata terhadap tentara Jepang yang kalah perang, juga membangkitkan semangat moral dan patriotik seluruh rakyat maupun satuan-satuan bersenjata yang sedang dilanda depresi dan kekalahan perang yang panjang.

Tanggal 29 September 1945 tentara Sekutu yang didalamnya juga terdapat ribuan tentara Belanda menyerbu Indonesia dengan dalih ingin melucuti tentara Jepang. Pada kenyataannya pasukan sekutu tersebut justru ingin membantu Belanda menjajah kembali Indonesia. Oleh karena itu perang antara sekutu dengan pasukan Indonesia pun terjadi dimana-mana. Klimaksnya terjadi pada tanggal 10 Nopember

1945, yang dikenal sebagai "Pertempuran Surabaya". Tanggal itu kemudian dijadikan sebagai hari Pahlawan secara Nasional yang setiap tahun diperingati oleh bangsa Indonesia.

Pertempuran 10 Nopember 1945 di Surabaya menjadi sangat penting dalam sejarah Indonesia, bukan hanya karena ribuan rakyat Indonesia gugur, tetapi lebih dari itu karena semangat heroiknya mampu menggetarkan dunia dan PBB akan eksistensi bangsa dan negara Indonesia di mata dunia. Andil pasukan Polisi dalam mengobarkan semangat perlawanan rakyat ketika itupun sangat besar dalam menciptakan keamanan dan ketertiban di dalam negeri, Polri juga sudah banyak disibukkan oleh berbagai operasi militer, penumpasan pemberontakan dari D TII, PRRI, PKI RMS RAM dan G 30 S/PKI serta berbagai penumpasan GPK.

Dalam perkembangan paling akhir dalam kepolisian yang semakin modern dan global, Polri bukan hanya mengurus keamanan dan ketertiban di dalam negeri, akan tetapi juga terlibat dalam masalah-masalah keamanan dan ketertiban regional maupun internasional, sebagaimana yang di tempuh oleh kebijakan PBB yang telah meminta pasukan-pasukan polisi, termasuk Indonesia, untuk ikut aktif dalam berbagai operasi kepolisian, misalnya di Namibia (Afrika Selatan) dan di Kamboja (Asia).

Tentunya tidak seorang pun di Indonesia yang belum pernah mendengar dan mengetahui apa itu "Polisi". Dimanapun orang berada, baik di kota maupun di pelosok-pelosok desa tentu pernah berjumpa dengan polisi. Dalam masa tenang, ketika polisi sedang menjalankan tugasnya, dan lebih-lebih dalam keadaan bahaya

dan keributan, masyarakat kita hanya mengenal polisi, dan gambaran tentang polisi yang diperoleh amat tergantung dari pengetahuan masing-masing yang tidak selalu menyenangkan baginya. Malahan tidak sedikit yang menganggap bahwa polisi itu sebagai hantu yang harus di jauhi.

Pendapat demikian itu memang menunjukkan pengertian yang tidak semestinya, sebab untuk memahami sifat polisi yang sebenarnya di perlukan pengertian dan pengenalan akan tugas dan kewajiban yang lebih lengkap.

Polisi merupakan suatu kelompok sosial yang menjadi bagian masyarakat yang berfungsi sebagai penindak dan pemelihara kedamaian yang merupakan bagian dari fungsi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas).

Pengertian Kepolisian menurut Undang-Undang RI No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya di sebut UU Kepolisian adalah segala sesuatu hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bertujuan mengawal keamanan dan ketertiban masyarakat dalam hal ini suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka terciptanya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman yang membangun kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat

meresahkan masyarakat.

Adapun fungsi dan tujuan Kepolisian di negara ini tidak lain adalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melaksanakan tugas sebagai penegakan hukum, perlindungan, dan pelayanan kepada masyarakat tentunya menjunjung tinggi hak asasi manusia. Dari kilasan sejarah sudah jelas bahwa Polri lahir bersama proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia. Bahkan secara tegas panitia persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) dalam sidangnya tanggal 18 Agustus 1945 selain membentuk UUD 1945 juga membentuk berdirinya Badan Kepolisian Negara Karena itulah penetapan tanggal 1 Juli 1946 sebagai tonggak Hari Kepolisian sempat mengundang pertanyaan dari berbagai pihak. Hal ini terjadi karena orang mengira bahwa tanggal 1 Juli 1946 adalah hari lahir Polri. Yang benar adalah "Hari Kepolisian" atau lebih dikenal sebagai "Hari Bhayangkara". Tidak dipilihnya tanggal 18 Agustus 1945 ketika PPKI membentuk Kepolisian Negara, atau dilantiknya Kapolri pertama tanggal 29 September 1945 sebagai Hari Kepolisian atau hari Bhayangkara, karena meskipun secara historis telah lahir sejak Proklamasi, secara administrasi Polri belum berhasil menata organisasinya dengan baik, apalagi secara nasional. Ditematkannya Badan Kepolisian Negara di bawah Departemen Dalam Negeri saat itu, membuat garis hierarki atau garis komando dari pusat sampai daerah tidak jelas atau bahkan belum ada sama sekali.

Pemerintahpun segera melihat, bahwa tidak selayaknya Polri berada dibawah kendali Departemen Dalam Negeri, karena kewenangan kepolisian yang sangat luas itu menjadi sangat terbatas dan menghadapi kendala struktural maupun operasional.

Oleh karena itu Polri harus langsung dibawah Menteri, sederajat dengan unsure pendekar hukum lainnya, yaitu Kejaksaan dan Kehakiman RI. Ketetapan ini tertuang dalam PP Nomor : 11 D tahun 1946, tanggal 1 Juli 1946. Oleh karena itu secara kelembagaan dan struktur organisasi pemerintahan, keberadaan Polri adalah setingkat Departemen dan kedudukan Kapolri pun setingkat Menteri.

3.3.2 Lambang Polri

Setiap organisasi formal senantiasa melengkapi dirinya dengan lambing atau logo. Termasuk Polri. Lambang tersebut mempunyai arti penting bagi roda kehidupan sebuah organisasi perusahaan dan merupakan identitas yang dapat mencerminkan visi dan misi, serta tujuan organisasi. Selain itu lambang dapat membangkitkan motivasi kerja sekaligus kebanggaan karena merupakan keterwakilan atas identitas anggota organisasi.



(Gambar 3.1 Lambang Polri)

Lambang POLRI bernama Rastra Sewakottama yang berarti Polri adalah abdi utama rakyat. Sebutan itu adalah Brata pertama dari Tri Brata yang diikrarkan sebagai pedoman hidup Polri sejak 1 Juli 1954. Polri yang tumbuh dan berkembang dari

rakyat dan untuk rakyat, memang harus berinisiatif dan bertindak sebagai abdi sekaligus sebagai pelindung dan pengayom rakyat. Prinsip itu diwujudkan dalam bentuk logo dengan rincian makna :

- Perisai bermakna pelindung rakyat dan Negara
- Tiang dan nyala obor bermakna penegasan tugas Polri, disamping member sesuluh atau
- Penerangan juga bermakna kesadaran hati nurani masyarakat agar selalu sadar akan perlunya kondisi kamtibmas yang mantap.
- Pancaran obor yang berjumlah 17 dengan 8 sudut pancar berlapis 4 tiang dan 5 penyangga bermakna 17 agustus 1945, hari Proklamasi Kemerdekaan.
- Tangkai padi dan kapas menggambarkan cita-cita bangsa menuju kehidupan adil dan makmur, sedang 29 daun kapas dengan 9 putik dan 45 butir padi merupakan suatu pernyataan tanggal pelantikan Kapolri pertama 29 September 1945 yang dijabat oleh Jenderal Polisi Raden Said Soekanto Tjokrodiatmodjo.
- 3 bintang di atas logo bernama Tri Brata adalah pedoman hidup Polri.
- Sedang warna hitam dan kuning adalah warna legendaris Polri.
- Warna kuning keemasan : perlambang kebesaran jiwa dan keagungan hati nurani segenap prajurit Polri.
- Warna hitam adalah lambang keabadian dan sikap tenang mantap yang bermakna harapan agar Polri selalu tidak goyah dalam situasi dan kondisi apapun.

3.3.3 Organisasi Kepolisian

Polri memiliki posisi yang unik dikalangan birokrasi negara, karena polri mengemban tiga sistem administrasi sekaligus yang tidak dilakukan oleh fungsi-fungsi eksekutif maupun kalangan birokrasi yang lain, yaitu sistem administrasi negara, sistem administrasi pertahanan dan keamanan, dan sistem administrasi peradilan pidana atau upaya preventif, preemitive sampai repressivenya.

Kondisi tugas kepolisian yang sangat unik seperti itu sering menghadapi polri pada suatu dilema tanpa akhir, yaitu Polri mudah dicemooh ketimbang dipuji, mudah disoroti oleh masyarakat daripada profesi lainnya.

Fungsi utama meliputi penegakan hukum, pembinaan kekuatan Polri maupun potensi masyarakat dalam rangka keamanan dan ketertiban masyarakat yang bersama-sama kekuatan sosial lainnya memikul tugas dan tanggung jawab mengamankan dan menyukseskan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan bangsa.

Fungsi organik meliputi dua hal yaitu fungsi organik operasional dan fungsi organik pembinaan. Fungsi organik operasional kepolisian baik rutin maupun khusus dan operasional Kamtibmas maupun bantuan administrasi secara teknis maupun taktis. Sedangkan fungsi organik dibidang pembinaan antara lain meliputi bidang penelitian dan pengembangan, perencanaan dan pengorganisasian sampai ke tingkat pengawasan dan pengendalian. Fungsi teknis pada dasarnya meliputi unsur-unsur penggerak operasional kepolisian yang terdiri dari intelijen dan pengamanan, reserse, samapta, lalu lintas, dan bimbingan masyarakat. Disamping itu juga fungsi teknis yang lebih bersifat administratif yaitu masalah personel, pendidikan, dan logistik. Ada pula fungsi teknis yang lebih bersifat sosial, antara lain bidang sejarah, psikologi, kedokteran, dan Interpol.

Sedangkan fungsi khusus kepolisian meliputi bidang keuangan, pembinaan sistem informasi, komunikasi dan elektronika, penerangan, hukum, pembinaan mental, dan SAR (Search And Rescue).

3.3.4 Profesionalisme Polri

Sudah tujuh tahun Polri menikmati status kemandiriannya melalui Tap MPR No VI/2000 dan Tap MPR No VII/2000 serta UU No 2/2002 tentang Polri, namun publik masih menganggap kinerja Polri masih belum juga optimal. Sejumlah kasus telah membuat citra polri terpuruk. Masyarakat banyak mempertanyakan profesionalisme polisi dalam mengungkap berbagai kasus. Namun dalam sejumlah kasus lain, sebaliknya membuat citra polisi membaik.

Peningkatan profesionalisme, kemandirian dan citra Polri menjadi perhatian dan tanggung jawab semua pihak. Hal ini harus dimulai dari kondisi internal Polri, seperti kemudahan menerima pengaduan dari masyarakat, termasuk penyederhanaan prosedur, dan kemudahan-kemudahan lainnya. Peningkatan profesionalisme tak dapat dilepaskan dari pengembangan dan peningkatan potensi SDM di jajaran Polri, seperti pendidikan dan pelatihan, pemberian motivasi, peningkatan kecerdasan emosional, kepemimpinan yang adil dan bijak, kondisi lingkungan yang kondusif, kestabilan emosi yang terkendali, pengalaman kerja dan tugas yang cukup, kondisi budaya dan iklim organisasi yang baik, kemampuan menjaga locus of control, dan sebagainya.

Di samping itu, perlu ada sanksi yang tegas terhadap segala bentuk penyelewengan dan pelanggaran serta ketidakdisiplinan anggota, seperti banyak nya kasus penembakan yang dilakukan oleh aparat kepolisian diluar tanggung jawab dan hak nya dalam menjalankan tugas yang berimplikasi pada citra polisi yang semakin buruk.

3.3.5 Kendala Dalam Peningkatan Profesionalisme Polri

Terdapat beberapa kendala mendasar di Polri saat ini dalam peningkatan profesionalisme, kemandirian dan citra Polri, sehingga berdampak pada pelayanan Polri yang belum optimal.

Kendala-kendala yang mendasar tersebut adalah :

- 1) Belum memadainya mutu profesionalisme anggota Polri, seperti kurangnya pengetahuan hukum, serta sistem pembinaan kemampuannya masih belum jelas.
- 2) Jumlah personel Polri dan kualitas personel masih rendah
- 3) Sering ada intervensi atau campur tangan dari pihak-pihak tertentu yang bisa mengganggu tugas polisi secara netral dan mandiri.
- 4) Instrumen-instrumen hukum yang ada belum memadai.
- 5) Keterpaduan dan koordinasi para penegak hukum belum optimal.
- 6) Sarana dan prasarana kepolisian yang belum memadai..
- 7) Sistem peradilan pidana belum berjalan baik.
- 8) Kesadaran dan tingkat disiplin masyarakat masih rendah.
- 9) Political will yang belum sepadan dengan perkembangan Kamtibmas
- 10) Anggaran dan biaya Polri yang relatif belum memadai.
- 11) Kesejahteraan anggota Polri yang relatif masih rendah.

Profesionalisme kepolisian sendiri belum terpahami dengan baik oleh aparat kepolisian itu sendiri maupun oleh masyarakat; Sehingga pelaksanaannya pun belum optimal. Jadi eksistensi kepolisian tidak pernah dapat memuaskan semua pihak secara bersamaan. Karena itu, apabila ada yang diuntungkan, pada saat yang sama pasti ada yang dirugikan. Akumulasi dari orang yang dirugikan itu biasanya jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan yang diuntungkan) kemudian membentuk opini dari masyarakat sehingga melahirkan citra negatif kepolisian. Akan tetapi uniknyamereka yang antipati itu kadang butuh bantuan kepolisian,”benci tapi rindu atau acuh tapi

butuh”. Pada kondisi ini terbentang suatu spektrum rasa dari mulai yang terbenci sampai yang paling senang. Kemampuan menggeser rasa masyarakat ke arah simpati itu akan merupakan prestasi kepolisian suatu negara.

Tugas utama Polri adalah menciptakan kamtibmas (keamanan dan ketertiban masyarakat) Namun begitu tercapainya kamtibmas yang mantap bukan semata-mata urusan Polri saja. Menurut beberapa pakar, kamtibmas yang mantap memerlukan empat syarat yang mesti dipenuhi. Pertama adanya sistem organisasi kepolisian yang kukuh. Kedua, adanya hukum yang berwibawa. Ketiga adanya sistem peradilan yang efektif. Terakhir atau keempat adanya kesamaan persepsi di kalangan birokrat itu sendiri. Selain keempat syarat diatas, tak boleh dilupakan peranan masyarakat itu sendiri.

3.3.6 Polisi, Hukum, Dan Masyarakat

Dalam realitanya, hubungan antara polisi, hukum dan masyarakat memang sangat erat. Achmad Ali menjelaskan mengenai hubungan antara polisi dengan efektivitas hokum : Kualitas dan keberdayaan polisi dalam menanggulangi kriminalitas, merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan afektif dan tidaknya ketentuan yang berlaku, khususnya di bidang kriminalitas yang menjadi tugas pokok kepolisian untuk menindaknya

Masih berkaitan dengan eksistensi polisi, Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa yang paling besar frekuensinya dalam berhubungan secara langsung dengan

masyarakat adalah polisi, di bandingkan dengan penegak hukum lainnya. Sejalan dengan hubungan antara hukum dan masyarakat, Montesquieu mengatakan bahwa hukum merupakan suatu bagian integral dari kebudayaan masyarakat tertentu. Hukum merupakan hasil dari berbagai faktor dalam masyarakat, misalnya adat istiadat, lingkungan fisik, dan perkembangan masa lampau sehingga hukum hanya dapat dimengerti di dalam kerangka kehidupan masyarakat dimana hukum itu berkembang.

Penulis menyimpulkan bahwa hubungan antara polisi, hukum, masyarakat terletak pada pelayanan polisi terhadap masyarakat dalam hal penegakan hukum di dalam kerangka kehidupan masyarakat dimana hukum itu berkembang. Masih dalam kaitannya dengan hubungan antara polisi dan masyarakat di dalam buku panduan tugas Binatra Polri diatur mengenai padoman bagi Binatra Polri dalam meningkatkan Budaya pelayanan kepada masyarakat :

- 1) Berupa mengenal masyarakat
- 2) Melaksanakan standart pelayanan masyarakat, seperti senyum, salam, sapa, serta teknis yang benar
- 3) Senang meminta arahan dari pimpinan agar lebih mampu melaksanakan standart pelayanan masyarakat
- 4) Menaati dan melaksanakan standart pelayanan tugas yang telah di tentukan
- 5) Menyarankan kepada kawan atau pimpinan upaya atau kiat pelaksanaan pelayanan yang lebih baik, sesuai pengalaman sendiri atau kawan lain, dan aktif memberikan saran dan pengalaman pada saat diskusi atau gugus kendali mutu
- 6) Sasaran tugas, bicarakan dengan pimpinan, cara kiat terbaik untuk melaksanakannya
- 7) Berani dan bersedia serta bertekad melaksanakan tugas yang telah disepakati bersama pimpinan
- 8) Meminta bantuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaksanaan tugas untuk mencapai sasaran yang telah di sepakati

- 9) Gunakan secara efisien, rawat secara baik, semua peralatan dan dukungan yang dipercayakan
- 10) Aktif memberikan masukan dan saran tiap pertemuan diskusi
- 11) Bertanggung jawab dengan baik setiap tugas yang di dipercayakan, jadikan setiap tugas sebagai kehormatan, laporkan hasil pelaksanaan tugas
- 12) Laksanakan setiap tugas dengan sebaik-baiknya, walaupun struktur tugas kurang pas
- 13) Sampaikan realita, apa adanya kepada pimpinan, jangan asal bapak senang
- 14) Berani menyampaikan saran kepada pimpinan bila ada tugas yang bukan merupakan tugas pokok satuan
- 15) Sadari bahwa pekerjaan kita merupakan bagian dari keseluruhan, upayakan agar tugas yang kita laksanakan berhasil, sehingga tugas kesatuan secara keseluruhan menjadi berhasil pula
- 16) Bantu pimpinan untuk memelihara dan meningkatkan penggunaan secara lebih efisien seluruh sumber daya yang di berikan dalam rangka melayani masyarakat
- 17) Bantu pimpinan dengan memberikan data yang sebenarnya dalam hal ada kegiatan supervise, sadari bahwa supervise adalah untuk peningkatan pelaksanaan tugas organisasi
- 18) Laksanakan dengan baik rencana kerja yang telah di tentukan
- 19) Teladani hal-hal yang sudah di arahkan dan dilaksanakan oleh pimpinan
- 20) Bekerja maksimal, berupaya menjadi prajurit kebanggaan pimpinan dan masyarakat

Lain halnya dengan ketertiban, hukum dan ketertiban sering mengalami benturan terutama terlihat pada tugas polisi yang mendua. Di suatu pihak polisi bertugas untuk memelihara ketertiban, dipihak lain polisi bertugas untuk menegakan hukum dengan kata lain, tugas pihak kepolisian bukan sekedar menjaga *legal order*, melainkan juga ketertiban dan ketentraman warga masyarakat.

Tugas ganda ini kadang-kadang menyulitkan polisi memilih alternatif jika harus jika harus menghadapi seorang residivis yang kejam dan tidak sudi menyerah. Pada hakikatnya polisi adalah petugas yang diberi wewenang untuk menjalankan kekerasan demi tugasnya. Jadi kita tidak usah terlalu heran kalau sekali-sekali polisi

terpaksa melakukan kekerasan dalam melaksanakan tugasnya. Di sini kadang-kadang hukum berburu dengan ketertiban.

3.3.7 Reformasi Birokrasi Polri (RBP)

RBP (Reformasi birokrasi polri) secara umum adalah suatu program PR yang yang dibentuk oleh humas polri guna membenahi dari tubuh structural dari kepolisian itu sendiri, hal ini tentu saja bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di berbagai aspek sehingga diharapkan program ini akan memperbaiki pula citra polisi di mata masyarakat. Public relation atau Humas merupakan suatu bentuk Interaksi yang menciptakan opini publik dan membentuk citra. Humas dalam suatu perusahaan atau lembaga sangatlah erat kaitannya dengan pencitraan. Oleh sebab itu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP (reformasi birokrasi polri).

Humas kepolisian, harus memiliki sifat membina dan mengembangkan partisipasi masyarakat. Di era reformasi yang menuntut segala sesuatunya serba transparan, juga berdampak terhadap keingintahuan masyarakat akan berbagai informasi yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijakan kepolisian. Polisi diuntut menyediakan informasi dan mengkomunikasikannya atau mensosialisasikannya sesuai dengan keinginan masyarakat, sebab pada dasarnya polisi adalah pelayan masyarakat (public service) yang memberikan pelayanan dan mengabdikan ke masyarakat. Kehadiran kepolisianpun tidak dapat dipisahkan dari supra system yang melingkupinya yaitu masyarakat. Dari berbagai publikasi yang

membahas tentang kepolisian dapat disimpulkan adanya keterkaitan peran polisi dengan perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, beban tugas dan peran kepolisian senantiasa mengalami perubahan dari masa ke masa. Tugas utama kepolisian dalam perkembangannya sejarah berkisar pada penegakan hukum (law enforcement), memelihara ketertiban umum (order maintenance atau peacekeeping), serta pelayanan masyarakat. Beban dan tugas-tugas tersebut senantiasa berubah seiring dengan perkembangan masyarakat. Perubahan itu selain karena factor internal yang ada pada tubuh kepolisian sendiri juga karena adanya faktor-faktor eksternal seperti situasi politik, ekonomi, budaya masyarakat serta perubahan status sosial.

RBP ini sendiri memiliki banyak program dan kegiatan dalam rangka membentuk citra positif. Secara garis besar dapat di ambil 3 program utama yaitu :

- 1). Program pengawasan & restrukturisasi internal
- 2). Quick respon (respon cepat)
- 3). Transparasi layanan & informasi

3.3.8 Gambaran Umum Penerapan Program RBP Di Kepolisian

Reformasi Birokrasi Polri Gelombang II Tahun 2011 – 2014, Rerormasi Birokrasi Polri gelombang II ini dilaksanakan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014, Serta Keputusan Kapolri Nomor : Kep/346/VI/2011 tanggal 21 Juni 2011 tentang Pengesahan Road

Map Reformasi Birokrasi Polri Gelombang II Tahun 2011-2014 yang meliputi 9 program yaitu Program Penataan dan Penguatan Organisasi, Penataan Tata Laksana, Penataan Peraturan Perundang-undangan, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur, Manajemen Perubahan, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Program Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan. 31 Kegiatan, 171 Rencana Aksi dan 17 Quick Wins. Pelaksanaan 9 program Reformasi Birokrasi Polri tersebut tidak lain sebagai penjabaran dan aktualisasi dari 8 bidang area perubahan Reformasi Birokrasi Nasional yaitu bidang Organisasi, TataLaksana, Peraturan Perundang-undangan, SDM Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, *Mind Set* dan *Culture Set* Aparatur, dengan sasaran akhir mewujudkan aparatur yang bersih dan bebas dari KKN, terwujudnya pelayanan prima dan meningkatnya akuntabilitas kinerja. Adapun hasil yang telah dicapai dapat sebagai berikut :

1. Program Penataan Dan Penguatan Organisasi

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi Polri secara proporsional, maka Polri telah melakukan penataan struktur organisasi yang berorientasi pada Organisasi Pelayanan Publik (PSO) dengan prinsip sebaran pelayanan “Mabes kecil, Polda sedang, Polres Besar dan Polsek kuat,” sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Perkap Nomor 21 Tahun 2010 tentang SOTK Mabes Polri, Perkap Nomor 22 Tahun 2010 tentang SOTK Polda dan Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polres, sehingga diharapkan dapat meminimalkan

terjadinya tumpang tindih tugas pokok dan fungsi. Sedangkan untuk meningkatkan kapasitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi maka struktur pada tingkat Polres telah dilengkapi dengan Bagren, Siwas, Sipropam, Subbag Humas, Subbagkum, SPKT, pada tingkat Polsek lengkap dengan 5 (lima) unit fungsi utama yaitu Sabhara, Binmas, Reserse, Intel dan Lantas yang telah didukung dengan Sarpras, SDM dan Anggaran sebagaimana kemampuan keuangan Negara.

2. Program Penataan Tata Laksana

Guna meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen maka langkah-langkah yang telah dilakukan Polri adalah mengembangkan system manajemen yang didukung IT antara lain LPSE/ E-Proc yang saat ini telah tersebar sd tingkat Polda, pelayanan publik yang didukung dengan sistem IT diantaranya website humas, NTMC, RTMC, TMC, Sisbinkar, Sispamlu, Sislaphar, Pelayanan Pengaduan 110, SMAP, Piknas. SPPKP (Sistem Pengawasan dan Penilaian Kinerja Penyidik, E-ADS (Elektronik Aseanapol Database System), SP2HP, pelayanan di bidang Lantas, Jarkom, pengelolaan PID. Demikian juga dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses manajemen, saat ini sedang disusun Pokja penyusunan Perkap Sistem Manajemen Polri yang meliputi Manajemen Operasional Polri (MOP), Manajemen Program dan Anggaran (MPA), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Manajemen Sarana dan Prasarana (MSARPRAS) dan Manajemen Pengawasan (MWAS); penyusunan HTCK dan ABK pada tingkat Mabes Polri sd Kewilayahan. Sedangkan untuk meningkatkan

kinerja Polri telah disusun sebanyak 20.578 SOP pelaksanaan Tupoksi baik dibidang operasional maupun pembinaan diantaranya Pedoman, Juklak/Juknis. Dengan bekal SOP dapat melindungi anggota, pimpinan dan kesatuan serta masyarakat dalam tugas Polri dilapangan misalnya kasus OKU, Kapolsek gerebeg judi, kasus Cebongan, dll

3. Program Penataan Perundang-undangan

Telah disusun Pedoman Pengelolaan Peraturan perundang-undangan di lingkungan Polri yaitu Perkap Nomor 26 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Kepolisian, dengan tataran kewenangan sampai tingkat kewilayahan mulai dari Peraturan Kapolri, Peraturan Kapolda, Peraturan Kasatfung dan Peraturan Kapolres sehingga dapat mengimbangi kebijakan ditingkat daerah melalui Perda dengan Pergub dan Per Bupati. Saat ini Polri melakukan mapping terhadap 21 peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih, disharmonisasi dan tidak sinkron, melalui pembahasan Tim Pokja harmonisasi dan sinkronisasi.

4. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Langkah-langkah yang telah dilakukan Polri guna meningkatkan kualitas pelayanan public yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah dijangkau yaitu pelayanan SKCK, perijinan kegiatan masyarakat, perijinan Senpi dan Handak, pelayanan SIM Keliling, SIM Corner, Samsat Drive Thru, Samsat Door To Door, Payment Point, pelayanan BPKB, Satpas, pelayanan Turjawali (Sabhara dan Lantas), Dalmas, TPTKP, Tipiring, Bansar, Patroli Perairan, pelayanan penjinakan

bom dan pengaduan complain masyarakat, yang dilengkapi dengan SOP. Beberapa penghargaan unit pelayanan yang diterima Polri antara lain; pelayanan SSB mendapat Piala dan Piagam Citra Pelayanan Prima yang diselenggarakan oleh Presiden-Kemenpan-RB dan Sertifikasi ISO 9001:2000 dan ISO 9001:2008 serta penghargaan lomba Open Government Indonesia (OGI). Hasil survey yang diselenggarakan oleh LSI tentang penegakan dan pemberantasan korupsi, Polri memperoleh indeks 39,3 sedangkan Jaksa 33,2 dan KPK 38,5.

5. Program Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur

Untuk meningkatkan profesionalisme SDM Polri, telah dilakukan langkah-langkah transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM Polri melalui menyusun pedoman Rekrutmen Tamtama, Brigadir, SIPSS, Akpol dan PNS dan telah memperoleh Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008; penyusunan Analisa dan Verifikasi Jabatan, Pedoman Evaluasi Jabatan dan Peringkat Jabatan, Standar Kompetensi Jabatan, Assesment Individu yang dilaksanakan oleh Assesment Center. Bahkan dalam rangka Uji Kompetensi Lelang Jabatan di Pemprop DKI, Assesment Center Polri telah diapresiasi oleh Gubernur Jokowi dan dalam rencana Aksi PPK Polri telah ditetapkan menjadi salah satu rencana aksi yaitu penguatan proses pengangkatan pejabat yang menempati jabatan strategis dan penguatan proses penentuan peserta Sespim Polri. Kegiatan yang juga dilaksanakan guna penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur Polri yaitu penerapan SMK (Sistem Penilaian Kinerja), Pengembangan Data Base Pegawai secara online, Pengembangan Diklat

Pegawai Berbasis Kompetensi sedangkan untuk meningkatkan disiplin anggota diterapkan Elektronisasi Absensi Pegawai. Menjelang purna bakti disiapkan program pelatihan berbagai ketrampilan yang diselenggarakan oleh Biro Perawatan Personil.

6. Program Manajemen Perubahan

Dalam rangka meningkatkan komitmen melakukan reformasi birokrasi, telah diglorifikasikan perubahan Mind Set dan Culture Set diantaranya penggunaan PIN Anti KKN, Anti Kekerasan dan Polri yang Melayani, Maklumat Komitmen Pimpinan Polri dan Anggota, pelatihan ESQ, NAC+Polri, Outbond, Giat Kampanye Pamflet, Booklet, Running Text , Banner, Film, Lagu, Perkap Sumpah Jabatan/Pakta Integritas, Do'a, pembentukan Tim Manajemen Perubahan di tingkat Mabes Polri, Polda dan Polres. Pendistribusian Dokumen Strategi Manajemen Perubahan, yang dilaksanakan dalam 3 strategi yaitu Strategi Manajemen Perubahan, Strategi Komunikasi dan Strategi Diklat. Memaknai bahwa pimpinan sebagai Leader yang memberikan ketauladanan, Melayani, Konsultan, Solutif, Penjamin Kualitas, Anti KKN dan Gratifikasi, Agent Of Change, Role Model dan motor Komitmen. Kegiatan lainnya dengan diterbitkan Perkap Kode Etik dimana salah satu pasal berbunyi anggota berhak dan wajib menolak perintah atasan karena alasan tidak sesuai dengan norma hukum dan Perkap tentang Whistle Blower. Menguatkan Polsek sebagai garda terdepan dengan memberikan motivasi bahwa Kapolsek adalah sebagai Chief Of Police, sama dengan Kapolres, Kapolda dan Kapolri. Guna menurunkan resiko kegagalan yang disebabkan resistensi terhadap perubahan maka reformasi

dilaksanakan secara bertahap dengan opsi sebagai Champion (sangat mendukung), Floating Voter (antara mendukung dan resisten sama), dan Blocker (tidak mendukung sama sekali).

7. Program Penguatan Pengawasan

Untuk menurunkan tingkat penyalahgunaan wewenang maka pada tingkat Polres dan Polsek telah dibentuk Siwas dan Sie Propam sedangkan tingkat Polda dan Bareskrim Polri oleh Biro Wassidik yang mekanismenya diatur dalam Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP) dengan terobosan “Bawahan Mengawasi Atasan”. Sehingga dalam rangka meningkatkan kemampuan Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) telah dilaksanakan Diklat Auditor dan Investigasi. Disamping itu untuk meningkatkan kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan Negara dilakukan kerjasama dengan BPK dan BPKP dan hasil status opini BPK menunjukkan predikat Wajar Tanpa Pengecualian Dengan Penjelasan Paragraf (WTP-DPP).

8. Program Penguatan Akuntabilitas Kinerja

Guna meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu Perkap Penyusunan LAKIP Polri diharapkan kualitas LAKIP dapat menjadi bahan Evaluasi AKIP, Perkap Evaluasi AKIP Polri, Perkap Sisrenstra Polri, Grand Stretegi Polri, Renstra Polri, Perkap Penyusunan Renja Polri, penyusunan Indikator Kinerja Kegiatan (IKK) dan Indikator Kinerja Utama (IKU)

atau Key Performance Indicator (KPI) serta Perkap Nomor 22 Tahun 2011 tentang Perwabku Polri. Nilai Akip Polri mencapai 57,42 atau setara “Cc”. Dengan demikian dapat dicapai IPK meningkat, Integritas Pelayanan Publik, Peringkat Kemudahan Berusaha dan Indeks Efektifitas Pemerintah. Guna mendukung program Pemerintah tentang pemberantasan korupsi telah dilaksanakan sosialisasi Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju WBK dan WBBM serta pembentukan Tim Pokja ZI.

9. Program Monitoring Dan Evaluasi

Telah dilaksanakan Laporan Semester dan Tahunan secara manual dan saat ini menerapkan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 1 Tahun 2012 tentang PMPRB. Hasil Nilai PMPRB 74,25 yang meliputi nilai pencapaian pengungkit dan hasil tanpa survey internal 74,96; nilai survey internal pengungkit 70,43; nilai pencapaian pengungkit dan hasil dengan survey internal 74,25; Nilai pemenuhan target indicator internal 75,30; dan Nilai pemenuhan target indicator eksternal terkait Indikator keberhasilan RB 72,77.

Demikian pencapaian pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polri, kiranya dapat memberikan gambaran bagaimana kesungguhan Polri dalam mendukung program Pemerintah untuk mewujudkan program Reformasi Birokrasi Nasional. Sudah tentu dalam pelaksanaannya masih jauh dari sempurna oleh karena itu diperlukan saran dan masukan agar kedepan pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polri lebih baik.

10. Sasaran perubahan Mind set dan Culture set Polri yang diharapkan antara lain :

Antagonis	menjadi	Protagonis
Reaktif	menjadi	Proaktif
Legalitas	menjadi	Legitimasi
Elitis	menjadi	Populis
Arogan	menjadi	Humanis
Otoriter	menjadi	Demokratis
Tertutup	menjadi	Transparan
Akuntabilitas vertical	menjadi	Akuntabilitas Publik
Monologis	menjadi	Dialogis

3.4 Sumber Data

Sumber data yang menjadi acuan untuk penelitian ini adalah:

1. Hasil Wawancara
2. Hasil Observasi
3. Hasil Studi Pustaka
4. *Literature Review By Internet*

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses yang terdiri dari beberapa aktivitas yang saling berkaitan satu sama lain. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Marshall (1995) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono 2013:64). Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung peneliti ke lokasi sehingga peneliti melihat langsung, melihat dengan indera (terutama mata) sebagai alat untuk melihat fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Observasi dilakukan dengan alat indera sehingga segala sesuatu yang terlihat bisa diobservasi, di samping itu observasi dilakukan untuk *cross data* sehingga hasil dari penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Teknik ini dapat menjadi sarana untuk mengumpulkan fakta dan gambaran yang sesungguhnya mengenai gejala dan proses dari strategi polisi dalam membentuk citra melalui program RBP yaitu berupa ciri-ciri informan dalam berkomunikasi dalam suatu lembaga, cara berekspresi dalam berkomunikasi dan tanggapan yang diberikan atau ditunjukkan pada saat berkomunikasi. Pengamatan ini bertujuan bagi peneliti ikut merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subyek, memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama.

2. Wawancara

Wawancara menurut Moleong (2006:186) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara mendalam yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam dilakukan oleh peneliti menggunakan *interview* semi-terstruktur, dengan perangkat dukungan seperti *tape-recorder, voicenote (smartphone)* kamera digital. sebagai bukti otentik bahwa wawancara yang dilakukan benar adanya. Hasil wawancara dilampirkan pada lembar lampiran.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan. Jadi penggunaan dokumen atau dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi yang tidak langsung ditujukan kepada subyek/informan penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam baik dengan membaca dan mempelajari data-data yang bersifat dokumentatif berupa tulisan, gambar, rekaman, video dan lain-lain. Data dapat diperoleh dari subjek langsung atau yang dilaporkan dari orang lain dan instansi yang

mendukung data tentang strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP untuk melengkapi data dari wawancara.

4. Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Buku-buku yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa buku tentang komunikasi massa, media dan pencitraan dan catatan-catatan yang dimiliki oleh penulis, serta laporan yang telah didapat setelah melakukan penelitian.

5. *Literature Review By Internet*

Internet digunakan sebagai salah satu pilihan peneliti untuk salah satu teknik pengumpulan data. Peneliti menggunakan internet searching karena didalam internet terdapat banyak bahasan dan sumber data yang beragam tentang perkembangan penelitian mengenai kepolisian dan citra.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan selama dilapangan dan setelah dilapangan. Sebagaimana dipaparkarkan nasution bahwa :

“Dalam penelitian kualitatif analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded (Nasution 2003:126-129).

Salah satu cara yang dianjurkan adalah mengikuti langkah-langkah berikut yang masih bersifat umum, yakni : 1) reduksi data 2) *display* data dan 3) mengambil kesimpulan dan verifikasi (Nasution 2003:129). Hal serupa dipaparkan Sugiyono (2005:92-99), sebagai berikut :

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru inilah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasaan, dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antar kategori, *flow chart* dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman menyatakan "*the most frequent from display data for qualitative research data in the past has been narrative test.*" Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Dengan *mendisplaykan* data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Tetapi dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama dilapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu peneliti harus menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat akan dikumpulkan dilapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang *grounded*.

3. Verifikasi (*conclusion drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal

yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan menampilkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap.

Sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori. Dengan demikian, karena studi tentang bahasan ini termasuk kategori studi fenomenologis, maka alur analisis data mengikuti apa yang disampaikan Creswell (2007:159). Ia mengemukakan beberapa tahapan analisis data dalam sebuah penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi sebagai berikut :

1. Pertama peneliti memulai dengan mendeskripsikan secara menyeluruh pengalamannya. Ini merupakan upaya untuk menyisihkan pengalaman pribadi peneliti sehingga fokus dapat diarahkan kepada para responden dalam penelitian.
2. Peneliti kemudian berusaha menemukan “pertanyaan-pertanyaan” mengenai bagaimana responden memaknai pengalaman terhadap sebuah fenomena. Pernyataan-pernyataan responden yang dinilai penting akan dikelompokkan secara tersendiri dan diurai secara mendetail sehingga peneliti mendapatkan pemahaman mengenai makna pernyataan responden terkait dengan fenomena yang diteliti. Proses tersebut disebut sebagai *horizontalisation of the data*.
3. Pernyataan-pernyataan yang telah dihorisonalisasi kemudian dikelompokkan ke dalam satuan-satuan makna (*meaning units*) atau tema
4. Peneliti kemudian mencatat satuan-satuan makna yang terbentuk dari pernyataan responden, kemudian peneliti berusaha menjelaskan mengenai fenomena yang diteliti secara tekstural (*textural description*) tentang pengalamannya, termasuk contoh-contoh secara seksama

5. Peneliti kemudian menulis deskripsi tentang bagaimana pengalaman itu terjadi. Ini disebut “structural description”, kemudian peneliti mengembangkan penjelasan secara menyeluruh mengenai bagaimana fenomena yang diteliti telah dipahami dan dimaknai oleh responden.
6. Akhirnya peneliti menggabungkan kedua deskripsi tekstural dan struktural tersebut. Bagian ini adalah “esensi” dari pengalaman dan mempresentasikan aspek puncak dari penelitian fenomenologis. Biasanya bagian ini ditulis dengan sebuah paragraf panjang yang memberitahu pembaca mengenai apa pengalaman responden tentang fenomena dan bagaimana mereka mengalaminya (Cresswell, 2007:159).

3.7 Uji Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada.

Hal ini dikemukakan oleh Mathinson (1998) mengemukakan bahwa “*the value of triangulation lies in providing evidence-whether convergent, inconsistent, or contradictory*”. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi (Sugiyono, 2013:85).

Guna melakukan uji validitas atau keabsahan data, salah satunya ialah dengan menggunakan jenis “*trustworthiness*, yaitu menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkap realitas menurut apa yang dialami dan dirasakan atau dibayangkan” (Kriyantono, 2006:70). Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini, penulis melakukan tiga hal, antara lain :

1. *Kompetensi Subjek riset (Informan)*
Subjek riset atau informan penelitian harus kredibel, dengan cara menguji jawaban-jawaban terkait dengan pengalaman dan pengetahuan informan.

Apabila informan tidak memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai penelitian, maka data dari informan tersebut dinyatakan tidak kredibel.

2. *Authenticity*

Hal ini dimaksudkan untuk memperluas konstruksi personal yang diungkapkan. Dalam tahap ini, peneliti akan membiarkan informan untuk bercerita panjang lebar tentang pengalamannya di bidang RBP melalui wawancara yang berkonsep formal namun santai.

3. *Analisis Triangulasi*

Triangulasi dalam pengujian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Dengan tujuan menguji keabsahan data dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara mendalam dengan konsep santai dan formal, setelah menemukan informan yang kredibel dengan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam wawancara yang dilakukan, penulis akan membiarkan informan untuk memberikan data atau informasi dengan bercerita secara panjang lebar.

Setelah data telah dirasa cukup diperoleh, sesuai dengan paradigma yang telah dipaparkan sebelumnya, tahapan selanjutnya adalah analisis *triangulasi* data. Adapun beberapa triangulasi data yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan atau mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dimana dalam triangulasi sumber sebagai sumber primer adalah Kabagren polres kuningan, Jawa Barat. Sebagai data penunjang peneliti memilih humas polres kuningan, Jawa Barat untuk melengkapi data dari penelitian ini. Data dari sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang

sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber yang telah diperoleh tersebut.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mewawancarai di waktu senggang dalam suasana yang santai dan tidak dalam keadaan tertekan maupun buru-buru, agar narasumber dapat memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.