

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Akhir-akhir ini beredar anggapan di masyarakat bahwa polisi menjadi lawan bagi masyarakat (yang seharusnya dilindungi dan diayomi), tentunya menjadi pernyataan yang dipertanyakan. Pernyataan demikian muncul akibat adanya beberapa perilaku menyimpang yang dilakukan oleh oknum polisi terhadap masyarakat berupa perilaku tidak menyenangkan dan mengecewakan. Tindakan demikian tidak dilakukan oleh semua anggota polisi bahkan dalam satu institusi, namun hanya dilakukan oleh segelintir oknum polisi yang berani melanggar batas kewenangannya.

Perilaku demikian dapat menimbulkan sikap sinis masyarakat terhadap institusi kepolisian, atau terlebih lagi terbentuknya citra yang buruk dimata masyarakat. Padahal penyimpangan hanya dilakukan oleh segelintir oknum polisi yang tidak bertanggung jawab, namun secara tidak langsung dapat mencoreng wajah institusi kepolisian. Tindakan seperti itu meninggalkan bekas di hati masyarakat, dimana polisi yang seharusnya melindungi masyarakat dari tindak kejahatan malah seolah dihantui oleh tindak kejahatan polisi itu sendiri. Polisi tidak lagi dianggap sebagai kawan yang harus dijadikan panutan dan idaman, tetapi sebagai lawan yang menimbulkan masalah. Sehingga dalam masyarakat terpatri kesan bahwa bila berurusan dengan polisi berarti menghadapi masalah dan kesulitan yang serius. Oleh

karena itu jangan berurusan dengan polisi atau hindari polisi jika tidak ingin menghadapi suatu masalah yang besar.

Beberapa kasus yang seringkali menjadi masalah adalah kasus penyalahgunaan wewenang, penganiayaan, pelecehan seksual, perbuatan tidak menyenangkan, dan penyalahgunaan senjata api.

Kasus-kasus tersebut perlahan-lahan membentuk sebuah opini negatif dan sikap tidak percaya dalam masyarakat, karena opini yang seharusnya terbentuk adalah polisi merupakan sebuah figur yang patut untuk dicontoh dan diandalkan, karena kekuatan polisi merupakan pilar utama dalam masalah keamanan dan ketertiban masyarakat. Sehingga dalam menjalankan fungsinya seringkali publik atau masyarakat meragukan kemampuan polisi dalam menjalankan fungsinya sebagai pelindung dan penganyom yang dapat dipercaya.

Sebagai contoh konkrit kasus yang merusak citra kepolisian ialah dalam *voaindonesia.com* diterangkan bahwa :

Dari sekian banyak kasus yang membuat image kepolisian buruk di mata masyarakat salah satunya ialah kasus korupsi simulator SIM. Tim penyidik Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), resmi menahan mantan Kepala Korps Lalu Lintas (Kakorlantas) Mabes Polri, *Inspektur Jenderal Polisi Djoko Susilo* terkait kasus dugaan korupsi proyek pengadaan alat Simulator Surat Izin Mengemudi (SIM) di Korps Lalu Lintas (Korlantas) Mabes Polri. Akibat perbuatan mantan Gubernur Akademi kepolisian Semarang itu, negara diduga mengalami kerugian sekitar Rp 100 miliar.¹

¹<http://www.voaindonesia.com/content/kpk-tahan-irjen-djoko-susilo-terkait-korupsi-simulator-sim.html> Di akses jumat 09 may 2014. Pkl 23.15.

Pencitraan positif yang seharusnya dibangun sebagai komitmen menuju profesionalisme polisi, ternyata sering disalah gunakan oleh oknumnya sendiri sehingga polisi sering divonis dengan citra negatif. Dari pencitraan negative tersebut masyarakat membentuk berbagai opini. Terlebih lagi media massa yang mengemas berita dan terkadang berlebihan, menimbulkan berbagai opini yang mengesankan institusi polisi dipandang sinis oleh masyarakat. Seperti dalam *lihat.com/news* diterangkan bahwa :

“Begitu banyak anggapan, opini serta ungkapan kekecewaan masyarakat terhadap polisi, diantaranya ada yang mengatakan polisi suka mencari masalah bukan menyelesaikan masalah, masuk polisi selalu identik dengan uang, polisi suka bertindak anarkis terhadap masyarakat kecil, polisi selalu menindas masyarakat sipil, ada uang baru bergerak, sering gagal menangani kasus-kasus besar”.²

Tak perlu jauh-jauh kita melihat bagaimana etika dan moral seorang polisi itu menjadi momok menakutkan bagi masyarakat termasuk kita sendiri. Di jalan-jalan, tentunya kita sering menemukan polisi lalu lintas yang mangkal dan patroli di setiap sudut kota dan daerah. Tugas mereka di sana adalah menertibkan pengguna jalan dan memantau kondisi jalan, tapi bukan itu yang terjadi, mereka (oknum) justru merisaukan masyarakat dengan dalih penegakkan hukum. Pemerasan, intimidasi dan tindak tak terpuji yang sudah sepatutnya di pegang polisi, telah terlalu sering dilakukan. Hal ini berlanjut sampai sekarang dan tak ada tindakan dari atasan mereka

²<http://www.lihat.co.id/news/2013/04/10-penyebab-citra-polisi-jelek-di.html> diakses tanggal 05 juni 2014 pkl 17.25 WIB

di institusi. Lain halnya lagi, ada juga (oknum) polisi yang menjadi *centeng* dari pembuat atau pelaku tindakan yang melanggar hukum. Club-club malam, tempat prostitusi, bahkan tempat berjudi justru mendapatkan perlindungan dari (oknum) polisi, padahal semestinya mereka memberantas hal tersebut. Dalam hal ini masyarakatlah yang menjadi pihak pertama yang dirugikan. Dan pada umumnya, dalam ranah penegakkan hukum, sudah terbukti dan terlihat jelas, begitu banyak (oknum) dari Polri yang menjadi mafia-mafia dan pelanggar hukum negara. Korupsi dan nepotisme tumbuh subur di tubuh Polri. Melihat “kegilaan” (oknum) Polri seperti itu tentu masyarakat semakin antipati terhadap kepolisian.

Sesuai dengan beberapa fakta yang di paparkan diatas, citra polisi dimata public berdampak buruk, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hal tersebut dikarenakan perbuatan oknumnya sendiri yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, peran humas didalam kopolisian sangatlah diperlukan demi memperbaiki citra negative dimasyarakat, serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada kepolisian. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya upaya dan strategi yang dibuat oleh humas di kepolisian. Strategi yang digunakan kali ini harus berbeda dengan strategi-strategi humas sebelumnya.

Strategi ini harus baru dan fresh yaitu salah satunya dengan program humas RBP (reformasi birokrasi polri) yang secara garis besar program ini dibuat agar pihak kepolisian lebih dekat kepada masyarakat serta menekankan transparasi informasi kepada masyarakat. Agar pencitraan yang dilakukan melalui program RBP ini

berjalan sesuai dengan yang diharapkan, tentu kegiatan sosialisasi menjadi suatu element yang tak kalah penting dalam menjalankan program ini.

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 “Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Polri Dalam Membangun Citra Polisi”

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 di tuntut 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.

Pada era modern sekarang ini banyak sekali lembaga atau organisasi memahami perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu opini dan citra positif yang menguntungkan bagi lembaga tersebut. Humas sangatlah erat hubungannya dengan pencitraan. Pencitraan berasal dari kata "Citra".

Menurut Bill Canton dan Sukatendel (1990) Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari public terhadap perusahaan/lembaga kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi. (Soemirat dan Ardianto 2008:111)

Masalah penting lain yang harus dihadapi oleh lembaga-lembaga ekonomi, bisnis, sosial, dan politik setelah terjadinya revolusi industry adalah masalah hubungan. Ketergantungan antar individu dengan perusahaan, dan pemerintah dengan organisasi-organisasi sosial dan masyarakat telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam manajemen. Fungsi itulah yang disebut sebagai hubungan masyarakat, dan untuk itulah humas ada.

Keberadaan humas di kepolisian diharapkan dapat membantu dan berperan aktif dalam menjalankan serta mensosialisasikan semua kebijakan, strategi serta peraturan yang berhubungan dengan masyarakat. Dengan fungsi, peran dan tugas polisi yang dipengaruhi oleh legitimasi terhadap polisi terhadap situasi sosial, ekonomi dan politik. Semakin besar legitimasi terhadap polisi, semakin besar pula fungsi dan tugas polisi ditengah masyarakat. Sehingga, strategi pencitraan yang disosialisasikan diharapkan mampu membentuk opini dan citra positif polisi di masyarakat.

Polisi merupakan salah satu pilar yang penting, karena badan tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan janji-janji hukum menjadi kenyataan. Pengidentifikasian polisi sebagai birokrasi kontrol sosial memang memberi deskripsi mengenai polisi itu. Polisi seyogyanya kita lihat tidak hanya menjalankan kontrol sosial saja, melainkan juga memberi pelayanan dan interpretasi hukum secara konkrit, yaitu melalui tindakan-tindakannya. Dengan kontrol sosial, pelayanan dan agen interpretasi tersebut menjadi lebih lengkap bahwa polisi mewujudkan janji-janji hukum.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah : *Bagaimana Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) Di Polres Kuningan, Jawa Barat ?*

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sosialisasi strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?
2. Bagaimana penerapan strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?
3. Bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian permasalahan di atas ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai hal-hal berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sosialisasi strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat.

3. Untuk mengetahui bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Kegunaan bagi Ilmu Komunikasi, dapat menjadi acuan yang berguna untuk penelitian selanjutnya mengenai strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) di polres Kuningan, Jawa Barat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan studi Ilmu Komunikasi, khususnya bidang kajian Public Relations tentang strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) di polres Kuningan, Jawa Barat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai bagaimana seharusnya komunikasi yang baik terjalin antara sesama manusia.
2. Memberi informasi kepada masyarakat khususnya satuan kepolisian Indonesia mengenai strategi polisi dalam membangun citra melalui program public relation RBP yang bisa dijadikan strategi pencitraan kepada seluruh masyarakat yang ada di Indonesia.

1.6 Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan dan penelitian sehingga terarah kepada tujuan, maka perlu kiranya penulis melakukan pembatasan ruang lingkup. Adapun hal yang perlu dibatasi dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Polres Kuningan, Jawa Barat.
2. Penelitian difokuskan kepada strategi polisi dalam membangun citra yang dilakukan Polres Kuningan, Jawa Barat melalui program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) dalam rangka membangun citra positif.
3. Melalui program public relations yang dibentuk Polri, RBP (Reformasi Birokrasi Polri) secara umum adalah suatu program yang dibuat guna membenahi dari tubuh structural dari kepolisian itu sendiri, hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan program ini akan memperbaiki pula citra polisi di mata masyarakat. 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
4. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

1.7 Kerangka Pemikiran

Dalam perkembangannya, humas memiliki banyak definisi dan interpretasi. Hubungan masyarakat atau sering disingkat dengan humas (public relations) bisa dikatakan seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi.

Menurut Cutlip-Center-Broom mendefinisikan humas sebagai suatu usaha terencana untuk memengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan. (Morrisan, M.A. 2008:7)

Pekerjaan humas saat ini sudah terspesialisasi. Setiap organisasi dan perusahaan tidak bisa dipisahkan dari khalayaknya. Khalayak itu sendiri terbagi dua yaitu khalayak internal dan eksternal. Khalayak internal merupakan khalayak yang ada pada tubuh organisasi/lembaga tersebut seperti karyawan, sedangkan khalayak eksternal merupakan dari luar organisasi seperti masyarakat sekitar. Oleh karena itu setiap kegiatan perhumasan dan strateginya selalu berkaitan dengan public yang selanjutnya dapat menimbulkan opini dan membentuk image/citra bagi suatu organisasi/lembaga.

Public relations / humas juga memiliki strategi atau yang biasa disebut dengan strategi PR. Dalam setiap organisasi/lembaga seorang PRO pasti memiliki strategi PR nya masing-masing. Strategi tersebut dibentuk sesuai dengan kebutuhan guna tercapainya tujuan suatu organisasi dan lembaga. Strategi ini juga dilandasi dari teori-

teori komunikasi humas. Salah satu teori komunikasi humas itu ialah teori perubahan sikap. Teori perubahan sikap ini antara lain menyatakan bahwa :

“Seseorang akan mengalami ketidak nyamanan didalam dirinya bila ia dihadapkan pada informasi baru atau informasi yang bertentangan dengan keyakinannya. Berdasarkan teori tersebut orang akan berupaya secara tidak langsung membatasi ketidaknyamanan itu melalui tiga proses selektif yaitu penerimaan informasi selektif, ingatan selektif dan persepsi selektif” (Morissan, M.A 2008:64)

Teori perubahan sikap ini dan proses selektif ini menunjukkan bahwa pada dasarnya orang berupaya membatasi efek komunikasi massa dengan cara menyaring isi media yang diterimanya atau dengan kata lain dapat membatasi pengaruh media kepada masyarakat.

Menurut Nasution (2010) program humas yang perlu diimplementasikan meliputi (a) program kerja yang sifatnya preventif yaitu suatu program kerja yang direncanakan dan mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. (b) program kerja bersifat remedial yakni untuk tujuan perbaikan. (Zulkarnain, 2012:61)

Kegiatan komunikasi seorang PRO di suatu organisasi atau lembaga merupakan factor penting untuk terbentuknya suatu citra. Setiap perusahaan, organisasi atau lembaga pasti menyadari bahwa citra positif terbentuk karena terjalannya komunikasi yang baik antara humas suatu lembaga dengan pihak internal maupun eksternal lembaga. Untuk menciptakan opini serta citra positif tentu tidak hanya melakukan komunikasi saja, humas disuatu lembaga perlu menyusun atau membentuk suatu strategi dan program-program pr demi tercapainya tujuan lembaga tersebut. Oleh karena itu, didalam penelitian ini lembaga kepolisian membentuk citra

atau memulihkan citra kepolisian melalui program PR yang mereka buat yaitu program RBP.

RBP (Reformasi birokrasi polri) secara umum adalah suatu program yang dibuat guna membenahi dari tubuh structural dari kepolisian itu sendiri, hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan program ini akan memperbaiki pula citra polisi di mata masyarakat.

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

Citra dalam bahasa inggris disebut image. Citra merupakan kesan terhadap suatu hal melalui pemahaman seseorang. Menurut Frank Jefkins (1984) definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai "kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personil-personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan." (Soemirat dan Ardianto, 2008:117)

Kaitan antara PR dan citra adalah berupaya membentuk citra positif suatu organisasi atau lembaga dimata publiknya, menyangkut unsur-unsur (1) citra baik/good image (2) itikad baik/good will (3) saling pengertian/mutual understanding (4) saling mempercayai/mutual confidence (5) saling menghargai/mutual appreciations (6) Toleransi/tolerance (Soemirat, 2008:8)

Menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2008;114), terdapat empat komponen pembentukan citra antara lain :

- 1) Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.
- 2) Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
- 3) Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
- 4) Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai.

Adapun citra mempunyai beberapa varian oleh karena itu citra dari sebuah organisasi/lembaga tidak selamanya mencerminkan kenyataan yang sesungguhnya, karena citra semata-mata terbentuk berdasarkan informasi yang tersedia. Rumanti menjelaskan bahwa “citra yang bisa mendapatkan kepercayaan adalah citra dari kenyataan identitas organisasi” (Rumanti, 2004:42)

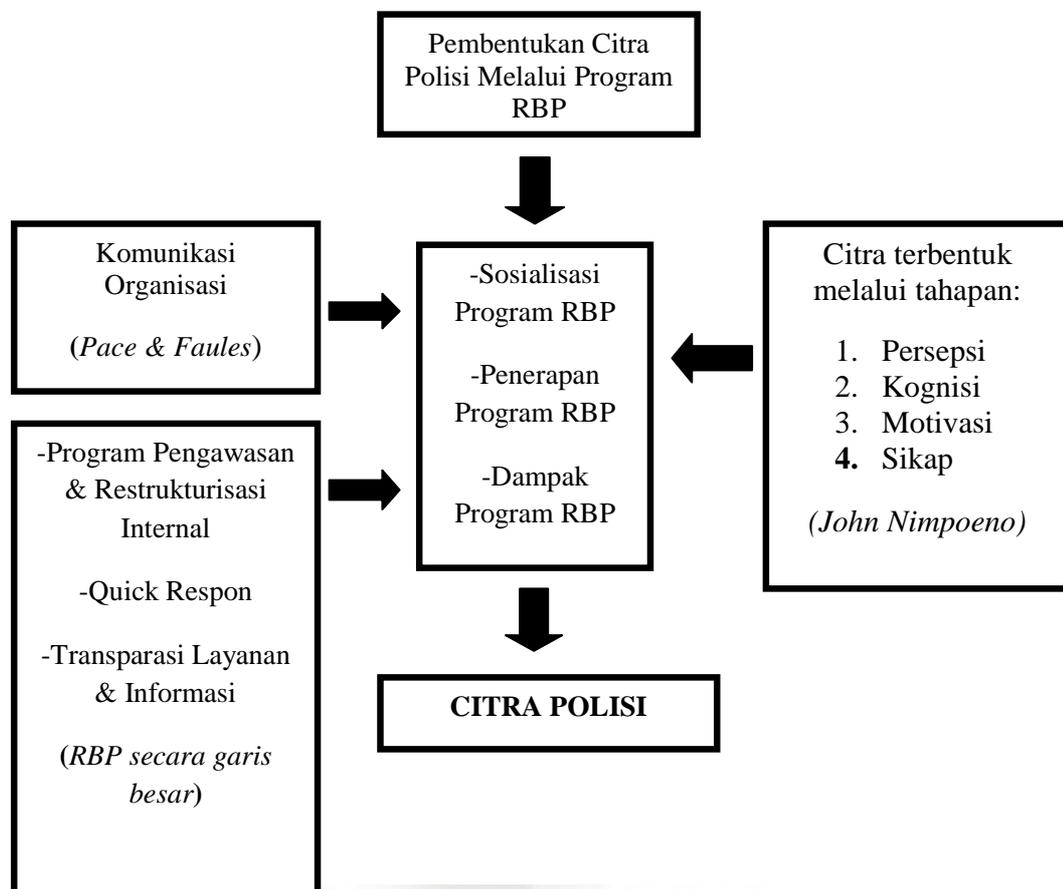
Menurut (Rumanti, 2004:42) ada beberapa varian citra yaitu :

- 1) *Mirror Image* (Citra Bayangan). citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya. Citra ini seringkali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar. Dalam situasi yang biasa, sering muncul fantasi semua orang menyukai kita.
- 2) *Current Image* (Citra yang Berlaku). Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak-sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya.
- 3) *Wish Image* (Citra Yang Diharapkan). Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi. Citra yang

diharapkan biasanya dirumuskan dan diterapkan untuk sesuatu yang relatif baru, ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenainya.

- 4) *Multiple Image* (Citra Majemuk). Yaitu adanya *image* yang bermacam-macam dari publiknya terhadap organisasi tertentu yang ditimbulkan oleh mereka yang mewakili organisasi kita dengan tingkah laku yang berbeda-beda atau tidak seirama dengan tujuan atau asas organisasi kita.

Dari penjelasan di atas dapat dibuat kerangka pikir :



(Gambar 1.1 Kerangka Pikir)

Sumber : Hasil Analisis Peneliti

1.8 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah kualitatif yakni penelitian yang berangkat dari ilmu-ilmu perilaku dan ilmu sosial. Esensinya adalah sebagai sebuah metode pemahaman atas keunikan, dinamika, dan hakikat holistic dari kehadiran manusia dan interaksinya dengan lingkungan. Penelitian kualitatif percaya bahwa kebenaran (truth) adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang dalam interaksinya dengan situasi sosial kesejahteraan. (Elvinaro Ardianto, 2011:59)

Sedangkan jenis metode yang digunakan adalah Metode Deskriptif, seperti yang dikemukakan oleh Jalaluddin Rakhmat dalam buku "Metode Penelitian Komunikasi" sebagai berikut : "Metode Deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang-bidang secara faktual dan cermat" (Rakmat, 2000:22). Penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Deskriptif diartikan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu.

1.8.1 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah humas polres Kuningan, Jawa Barat. Sedangkan obyek penelitian ini adalah strategi pencitraan melalui program public

relations RBP yang dijalankan humas polres Kuningan, Jawa Barat untuk menciptakan citra positif kepolisian.

1.8.2 Teknik Penelitian

1. Observasi

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 Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara mendalam ini sangat diperlukan dalam teknik pengumpulan data, data yang diambil dari kata-kata maupun tindakan sehingga diperlukan wawancara yang lebih mendalam agar apa yang akan ditanyakan lebih fokus kepada

penelitiannya. Tujuan dari wawancara mendalam adalah untuk mencocokkan data dari sumber dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun informan yang peneliti pilih untuk wawancara adalah humas polres kuningan jawa barat serta pihak-pihak yang terkait sesuai dengan data yang diperlukan peneliti.

3. 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.

4. 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.

1.8.3 Uji Keabsahan Data

Menurut Sutopo (2006:92), triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Dalam kaitannya dengan hal ini, dinyatakan bahwa terdapat empat empat macam teknis triangulasi, yaitu: (1) triangulasi data/sumber (data triangulation), (2) triangulasi peneliti (investigator triangulation), (3) triangulasi metodologis (methodological triangulation), dan (4) triangulasi teoritis (theoretical triangulation).

Begitupula dengan penelitian ini yang menggunakan triangulasi data, karena data-data yang diperoleh merupakan salah satu hasil peneliti dengan cara mengumpulkan data/sumber yang ada dan untuk memperoleh data-data tersebut dibutuhkan adanya wawancara antara pihak yang terkait. Karena suatu kesimpulan nanti dibutuhkan melihat tidak hanya dari satu sudut pandang saja.

1.9 Rancangan Penelitian

Berikut adalah rancangan dari penelitian ini :

Bab I Pendahuluan

Dalam Bab ini menguraikan tentang Konteks Penelitian, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Setting Penelitian, Pembatasan Masalah dan Pengertian

Istilah, Kerangka Pemikiran, Metodologi Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Langkah-langkah penelitian , Uji Keabsahan Data dan Rancangan Penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Merupakan kerangka teoritis-teoritis yang didalamnya mencakup tinjauan penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan dengan penelitian penulis, tinjauan mengenai komunikasi, tinjauan mengenai komunikasi organisasi, tinjauan tentang kredibilitas komunikator, gaya pemecahan masalah, tinjauan tentang public relations, kegiatan public relations, tujuan dan fungsi public relations, tinjauan tentang citra, jenis citra, citra kepolisian, dan tinjauan tentang Reformasi Birokrasi Polisi (RBP).

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian, subjek/objek penelitian, sumber data, pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

Bab IV Pembahasan

Menguraikan tentang apa yang menjadi hasil penelitian, mencakup tentang bagaimana sosialisasi, bagaimana penerapan, dan bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres kuningan, Jawa Barat.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini meliputi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang bersifat membangun.