

AKTIVITAS MEDIA RELATIONS HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM MEMBINA HUBUNGAN BAIK DENGAN MEDIA

**(Yoga Dhimas Mahendra, Drs. Buddy Riyanto, M.Si, Dr. Herning Suryo Sardjono, M.Si)
15410045, Ilmu Komunikasi, Universitas Slamet Riyadi**

ABSTRAK

Humas Polresta Surakarta mempunyai tugas penting dalam membangun citra Polri di masyarakat. Tentunya Humas Polresta Surakarta dalam hal ini harus membangun Media relations yang baik dengan pihak media supaya informasi dapat disebarkan dan diterima baik oleh masyarakat. Teori yang digunakan adalah teori dari Frank Jefkins menjelaskan prinsip umum untuk membina hubungan pers yang baik sebagai berikut : memahami dan melayani media, membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya, menyediakan salinan yang baik, bekerjasama dalam penyediaan materi, menyediakan fasilitas verifikasi, membangun hubungan personal yang kokoh. Dari keenam poin tersebut menjadi indikator apakah sudah terjalin hubungan baik antara humas Polresta Surakarta dengan Media. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan fenomena dan fakta-fakta yang terjadi dilapangan dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun objek penelitian adalah Humas Polresta Surakarta dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan memilih informan yang dianggap memiliki informasi. Validitas data yang peneliti gunakan adalah triangulasi data dengan teknik analisis model interaktif Miles & Huberman. Diketahui bahwa dalam menjalankan perannya sebagai pelaku aktivitas media relations Humas Polresta Surakarta telah memenuhi 6 indikator dari teori Frank Jefkins dalam membina hubungan media relations yang baik dengan media. walaupun terdapat beberapa kendala namun komunikasi yang terjalin antara humas dengan media sudah baik.

Kata Kunci : Humas, Aktivitas Media Relations, Polresta Surakarta.

ABSTRACT

Surakarta City Subregional Police Public Relations has an important task in building the image of the POLRI in public. Surely the Surakarta City Subregional Police Public Relations in this case must build good media relations with the media so that information can be disseminated and well-received by the public. The theory used is the theory of Frank Jefkins explaining the general principles for fostering good press relations as follows: understanding and serving the media, building a reputation as a trustworthy person, providing good copies, cooperating in providing material, providing verification facilities, building personal relationships sturdy. Of the six points are indicators of whether a good relationship has been established between the Surakarta Public Relations Police and the Media. The research method used is descriptive qualitative, which describes the phenomena and facts that occur in the field by interview, observation and documentation data collection techniques. The object of research is Surakarta Police Public Relations using a purposive sampling technique by selecting informants who are considered to have information. The validity of the data that researchers use is triangulation of data with Miles & Huberman's interactive model analysis techniques. It is known that in carrying out its role as a media relations activist in Surakarta City Subregional Police Public Relations has fulfilled 6 indicators of Frank Jefkins' theory in fostering good relations with the media. although there are several obstacles, but the communication that exists between public relations with the media is good. Keywords: Public Relations, Media Relations Activities, Surakarta Subregional Police.

PENDAHULUAN

Instansi yang baik adalah yang mampu berinteraksi dengan semua elemen termasuk media massa sebagai mitra kerja sekaligus alat kontrol sosial terhadap kebijakan Instansi. Oleh karena itu, Polri dirasa wajib memiliki humas atau public relations untuk menyambung hubungan dari media, Polri, dan masyarakat. Humas membutuhkan strategi dan sarana media yang diperlukan untuk dapat berkomunikasi dan mencapai tujuan perusahaan atau instansi. Tanpa adanya media, informasi tidak tersampaikan secara efektif, terlebih masyarakat modern saat ini haus akan informasi dan cenderung sangat bergantung pada media massa.

Begitu juga dengan Sub bagian Hubungan Masyarakat (Subbag Humas) Polresta Surakarta yang mempunyai tugas penting dalam membangun citra Polri di masyarakat. Polresta melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Humas Polresta Surakarta bertugas mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polres dari meliput, memantau, memproduksi, dan mendokumentasikan informasi yang berkaitan dengan tugas Polres. Tentunya Humas Polresta Surakarta dalam hal ini harus membangun Media relations yang baik dengan pihak media supaya informasi dapat disebarkan dan diterima baik oleh masyarakat.

Peneliti telah melakukan pra penelitian dengan melakukan wawancara dengan salah satu wartawan dari Kompas TV yaitu Widi mengenai hubungan Polresta Surakarta dengan Media. Widi menyampaikan bahwa Selama ini

sebagai awak media di Solo terutama Humas Polresta Surakarta sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, menjadi perantara antara Polresta Surakarta ke masyarakat melalui media.

Dari hasil wawancara dalam melakukan kegiatan media relations, pihak Humas Polresta Surakarta menyebarluaskan informasi yang berhubungan dengan Polresta Surakarta kepada media massa. Aktivitas media relations yang dijalankan yaitu mengadakan jumpa pers antara media dengan pihak yang terkait dalam instansi pemerintahan, dan rutin mengirim press release ke berbagai media dengan pemberitaan seputar kegiatan dan kasus-kasus yang berkaitan dengan Polresta Surakarta. Humas Polresta Surakarta memposisikan diri sebagai gerbang informasi bagi masyarakat dan media serta menjadi yang terdepan dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi.

Namun seperti yang dilansir dari Kompas.com (<https://regional.kompas.com/read/2019/07/11/10442101/korban-tabrak-lari-di-overpass-manahan-solo-akhirnya-meninggal>) terkait kejadian tabrak lari di overpass Manahan Solo yang terjadi pada Senin, 1 Juli 2019 yang menewaskan pengendara motor beridentitas Retnoning (54) warga Slebaran RT 3 RW 3, Serengan, Solo yang belum bisa diungkap meresahkan masyarakat. Dilihat dari kolom komentar di Instagram Polresta Surakarta masyarakat banyak mengeluhkan tentang kinerja kepolisian dalam menangani kasus ini. Masyarakat banyak mengeluhkan tentang sudah banyaknya cctv di berbagai sudut kota

namun identitas pelaku tidak segera terungkap.

Padahal Polresta Surakarta sudah menerapkan sistem E-tilang yang dengan mudah mengetahui plat nomor kendaraan bagi pengendara yang melanggar peraturan akan tetapi kenapa sistem tersebut tidak efektif diterapkan pada kasus tabrak lari pada tanggal 1 juli 2019 di overpass manahan. Masyarakat menilai bahwa seharusnya dengan cctv tersebut akan dengan mudah mengantongi identitas pelaku dengan melihat plat nomor dari kendaraan pelaku. Bahkan masyarakat beropini bahwa pelaku adalah kerabat dari salah satu anggota Polri sehingga kasus tidak segera diungkap.

Dengan komentar-komentar masyarakat yang mulai mempertanyakan kinerja kepolisian khususnya dalam kasus ini Polresta Surakarta peran media disini sangatlah penting sebagai jembatan informasi antara Polresta Surakarta dengan masyarakat. Dengan adanya media masyarakat bisa mengetahui informasi dan perkembangan kasus tersebut.

Peneliti tertarik meneliti tentang hubungan Polresta Surakarta dengan media karena dari beberapa media di kota solo seperti Solopos, Tribunsolo, Radar Solo, Joglo Semar, Kompas tidak ada pemberitaan negatif yang menyudutkan Polresta Surakarta. Padahal sudah banyak masyarakat yang mengeluhkan kenapa kasus tersebut tidak segera terungkap. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terjalin hubungan yang baik antara Polresta Surakarta dengan media. Jika tidak terjalin hubungan yang baik antara Polresta Surakarta maka tentunya akan berpengaruh terhadap pemberitaan di

media yang terkesan menyudutkan pihak Polresta Surakarta.

Begitu juga ketika Humas Polresta Surakarta dicatut dalam sebuah akun Facebook seperti yang dilansir dari Tribunnews.com, (<https://m.tribunnews.com/metropolitan/2018/02/07beredar-akunfacebook-palsu-mengatasnamakan-humas-polresta-surakarta>). Akun tersebut dianggap menyebarkan informasi membahayakan dan tidak benar. Dalam akun tersebut, postingannya nampak menjelek-jelekan pemerintahan dengan nada sindiran. Polresta Surakarta sendiri telah mengumumkan kabar tersebut dalam akun instagram Polresta Surakarta juga pada akun resmi Facebook Polresta Surakarta. Selain itu kepolisian juga menyertakan keterangan berupa imbauan kepada masyarakat bahwa akun itu adalah palsu. Masyarakat dihimbau untuk berhati-hati terhadap media sosial yang mengatasnamakan pihak kepolisian. Terlebih akun tersebut menyebarkan informasi yang dinilai menyesatkan.

Peran media dalam kasus diatas adalah media mengkonfirmasi kepada pihak Polresta Surakarta dan menginformasikan kepada masyarakat yang lebih luas bahwa ada akun palsu yang mencatut Humas Polresta Surakarta menyebarkan informasi-informasi yang menyesatkan. Agar masyarakat mengetahui bahwa itu adalah akun palsu dan masyarakat tidak percaya dengan informasi-informasi yang di sebarakan melalui akun palsu tersebut.

Melihat begitu tanggapnya media ketika Polresta sedang ditimpa isu hoax yang disebarkan oleh akun palsu dari Humas Polresta Surakarta pada media sosial Facebook dan apabila tidak ada konfirmasi dan klarifikasi dari Polresta

Surakarta mengenai akun palsu tersebut melalui media yang menginformasikan ke masyarakat tentunya akan mengancam citra dari Humas Polresta Surakarta. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya media relations yang baik antara Humas Polresta Surakarta dengan media. Media menyebarkan klafifikasi resmi dari Pihak Humas Polresta Surakarta agar masyarakat tidak percaya dengan berita hoax dari akun media sosial Facebook yang mengatasnamakan Humas Polresta Surakarta. Dan menyelamatkan citra dan opini publik yang bersangkutan dengan Humas Polresta Surakarta.

Dengan menyadari dan mengetahuinya pentingnya posisi media sebagai jembatan informasi antara Humas Polresta Surakarta dengan masyarakat, maka penelitian ini difokuskan untuk melihat kegiatan media relations Humas Polresta Surakarta dalam membina hubungan baik dengan media. Serta mengetahui bagaimana aktivitas humas dalam menjalankan media relations, apakah dalam penyelenggaraannya sesuai dengan konsep kehumasan yang berlaku atautkah terdapat hal-hal lainnya yang dianggap menyimpang dari kode etik kehumasan.

LANDASAN KONSEP

Bagi praktisi PR, media relations merupakan suatu keharusan, hal inipun diungkapkan oleh Jerry Dalton Jr, salah seorang manajer komunikasi perusahaan di *Aircraft Company* (dalam Nurudin, 2009, hal12). Beliau mengatakan, “Praktisi PR sangat penting perannya dalam menjalin hubungan dengan media”. Yang artinya hubungan media sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan kegiatan Humas.

Hubungan media dapat terjalin dengan efektif, apabila hubungan tersebut memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Hubungan yang dikelola ini bukanlah hubungan yang hanya dibangun ketika perusahaan menghadapi masalah kritis, namun hubungan yang dibina secara terus menerus agar kedua pihak dapat saling bersinergi bagi kemajuan bersama.

Praktisi humas tidak boleh menutup mata. Ia harus mengadakan perubahan dan perbaikan agar hubungan dengan media yang selama ini tercipta terus terjaga dengan baik. Frank Jefkins menjelaskan prinsip umum untuk membina hubungan pers yang baik sebagai berikut :

- 1) *By serving the media* (memahami dan melayani media)

Yaitu memberikan pelayanan kepada media. Misalnya PR harus mampu menciptakan kerjasama dengan media. PR harus menciptakan suatu hubungan timbal-balik.

- 2) *By establishing a reputations for reliability* (membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya)

Yaitu menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya. Misalnya selalu menyiapkan bahan-bahan informasi akurat dimana dan kapan saja diminta. Wartawan selalu ingin tahu sumber berita paling baik untuk mendapatkan informasi yang akurat dan hubungan timbal balik terjalin semakin erat.

- 3) *By supplying good copy* (menyediakan salinan yang baik)

Yaitu memasok naskah informasi yang baik. Misalnya memberikan naskah yang baik, menarik

perhatian, pengadaan gambar atau foto, pembuatan teks gambar atau foto yang baik. Juga, pengiriman *news release* sehingga hanya sedikit memerlukan penulisan ulang atau menyunting.

- 4) *By cooperations in providing material* (bekerjasama dalam penyediaan materi)
Yaitu melakukan kerjasama yang baik dalam menyediakan bahan informasi. Misalnya: merancang wawancara pers dengan seseorang yang dibutuhkan pers ketika itu.
- 5) *By Providing verifications facilities* (menyediakan fasilitas verifikasi)
Yaitu penyediaan fasilitas yang memadai. Misalnya, memberikan fasilitas yang dibutuhkan wartawan sewaktu menggali berita.
- 6) *By building personal relationship with the media* (membangun hubungan personal yang kokoh)
Yaitu membangun hubungan secara personal dengan media. Hal ini yang mendasari keterbukaan dan saling menghormati profesi masing-masing.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. bahwa penelitian dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena secara mendalam. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi yang akan diteliti, namun yang lebih ditekankan adalah kedalaman data, bukan banyaknya data. Lokasi penelitian kantor Humas Polresta Surakarta adalah Jl. Adi Sucipto No.2, Kelurahan Manahan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta

Teknik pengumpulan data yakni Observasi, dilakukan untuk mengamati kegiatan media relations Humas Polresta Surakarta. Sumber data kedua yakni dokumentasi. Kemudian melakukan wawancara mendalam dengan Humas Polresta Surakarta dengan media

Teknik Penentuan Informan Dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2010) teknik purposive sampling merupakan teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

Validitas Data dalam penelitian ini menggunakan analisis Triangulasi sumber. Analisis triangulasi sumber adalah mengakses sumber-sumber yang lebih bervariasi untuk memperoleh data berkenaan dengan persoalan yang sama, kemudian peneliti menguji data yang diperoleh dari satu sumber untuk dibandingkan dengan sumber lain (Ruslan, Rosady. 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, humas di Polresta Surakarta sudah menjalankan aktivitas media relations dengan baik karena sudah memenuhi kriteria dengan menjalankan 6 indikator dari teori Franks Jefkins. bahwa suatu media relations bisa dikatakan sudah baik apabila sudah menjalankan 6 indikator tersebut. Berikut adalah prinsip umum untuk membina hubungan pers yang baik menurut Franks Jefkins yang dilakukan oleh Humas Polresta Surakarta :

1. Humas Polresta Surakarta memahami dan melayani media

Selama ini humas Polresta sudah memberikan pelayanan yang baik kepada media, menciptakan kerjasama dengan media, memahami keinginan media dan menciptakan suatu hubungan timbal-balik dengan media. Humas melayani dan memahami media dengan menyediakan bahan informasi, menyiapkan data dan dokumentasi seperti foto dan video yang dibutuhkan oleh media. Hubungan antara humas dengan media juga saling membutuhkan. Dimana humas membutuhkan media untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan dan kasus-kasus yang sudah diungkap oleh Polresta Surakarta. Disisi lain media juga membutuhkan informasi-informasi dari Polresta Surakarta untuk di publikasikan.

Namun apa yang diinginkan media belum bisa terpenuhi seutuhnya oleh humas. Karena sumberdaya yang dimiliki oleh humas dengan tupoksi yang luas mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh humas. Terkadang media tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari humas sehingga media mencari informasi sendiri. Humas tetap menjalankan perannya ketika media mencari informasi sendiri yaitu memberikan fasilitas verifikasi dan validasi kepada media, dan memberikan akses ke narasumber yang dibutuhkan. Media juga dapat memposisikan diri untuk dapat saling memahami dan menjadikan hubungan yang terjalin dapat dijaga keharmonisannya. Walaupun humas belum bisa memenuhi kebutuhan

media seutuhnya namun secara keseluruhan komunikasi yang terjalin antara humas dan media sudah baik.

2. Humas Polresta Surakarta membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya

Humas dan media juga membangun dan menjaga reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya. Se jauh ini humas selalu memberikan informasi-informasi yang valid kepada media dan publik yang dapat dipertanggungjawabkan. Media juga selalu mengedepankan konfirmasi dalam pemberitaan dan memberikan fakta-fakta sesuai dengan kenyataan dilapangan tanpa melebih-lebihkan, sehingga dapat mengubah isi dari pemberitaan yang tentunya akan berdampak pada menurunnya reputasi dan tingkat rasa kepercayaan terhadap media itu sendiri. Reputasi buruk yang dimiliki media juga akan berdampak pada tingkat kepercayaan humas terhadap media tersebut, sehingga mempengaruhi hubungan yang terjalin antara humas dengan media.

3. Humas Polresta Surakarta menyediakan salinan yang baik

Humas sudah memberikan salinan yang baik kepada media. Walaupun masih membutuhkan penyuntingan sesuai dengan kebutuhan masing-masing media, namun bahan informasi dan dokumentasi seperti foto dan video yang diberikan oleh humas Polresta Surakarta sudah memenuhi kaidah-kaidah jurnalistik. Naskah yang diberikan juga sudah mengandung unsur 5W+1H. Sehingga sudah layak dipublikasikan. media hanya

memerlukan sedikit penyuntingan sesuai dengan kebutuhan mereka.

4. Humas Polresta Surakarta bekerjasama dalam penyediaan materi

Dalam penyediaan materi humas juga sudah melakukan kerjasama dengan media. Humas dan media saling bertukar informasi. Ketika media mengetahui suatu informasi, media menghubungi humas dan humas akan menindaklanjuti. Begitu juga sebaliknya, ketika humas mengetahui suatu informasi, humas memberitahu pihak media. Sejauh ini kerjasama yang dilakukan dalam penyediaan materi berita hanya sebatas saling berbagi informasi.

5. Humas Polresta Surakarta menyediakan fasilitas verifikasi

Humas juga sudah menyediakan fasilitas verifikasi kepada media. Fasilitas seperti konferensi pers, dan press release sudah diberikan kepada media. Ketika media membutuhkan narasumber humas mengarahkan dan memberikan akses tersebut. Namun media juga memahami bahwa tidak semua informasi dapat di publikasikan. Ada batasan-batasan mengenai keterbukaan informasi publik. Disini humas berperan untuk memfilter informasi mengenai informasi apa yang bisa diberitakan, informasi apa yang harus disimpan dan informasi apa yang ditunda untuk dipublikasikan.

6. Humas Polresta Surakarta membangun hubungan personal dengan media

Selain itu diluar kedinasan petugas humas menjalin hubungan personal dengan media. Sering terlihat petugas humas dengan media

melakukan interaksi berkomunikasi dan makan bersama di warung jus pelangi yang berada di timur Mako 1 Polresta Surakarta. Kedekatan mereka diluar kantor penting dilakukan untuk membina suatu hubungan untuk menjaga rasa kepercayaan. Secara personal petugas Humas Polresta Surakarta dengan media saling mengenal. Bukan hanya secara kedinasan antara wartawan dengan staff humas Polresta namun kegiatan-kegiatan non formal juga sering dilakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Humas Polresta Surakarta telah memenuhi 6 indikator dari teori Frank Jefkins sebagai pelaku aktivitas media relations dalam membina hubungan baik dengan media. Humas sudah memahami dan melayani apa kebutuhan media, humas bersama media membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya, humas sudah menyediakan salinan yang baik yang sudah sesuai dengan standar jurnalistik sehingga media hanya memerlukan sedikit penyuntingan sesuai dengan kebutuhan masing-masing media. Humas juga bekerja sama dalam penyediaan materi berita dan saling bertukar informasi. Humas juga sudah menyediakan fasilitas verifikasi yang dibutuhkan media. Selain itu diluar kedinasan humas juga sudah membangun hubungan personal dengan media. karena kedekatan personal penting untuk membina hubungan yang baik dan menjaga rasa kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ruslan, Rosady. 2010. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta