

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

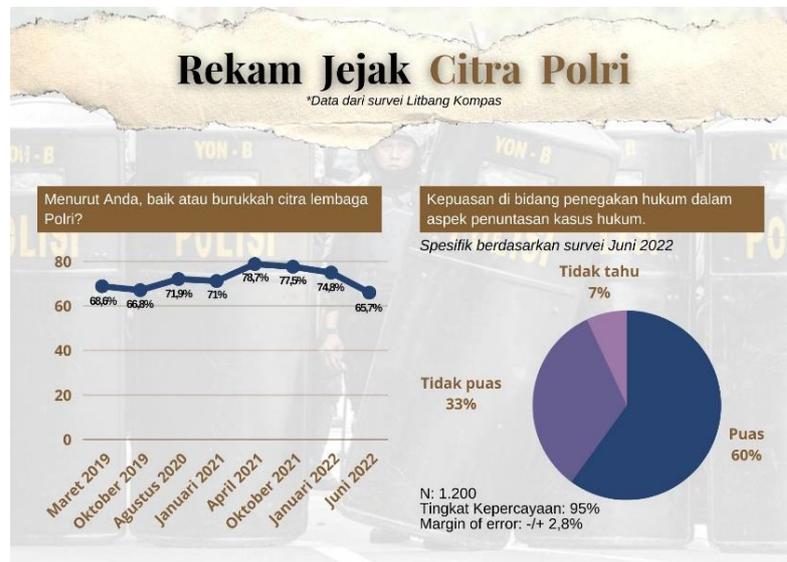
Beberapa tahun ini, masyarakat dikejutkan dengan banyak beredarnya peristiwa serta kasus yang melibatkan pihak maupun Lembaga Kepolisian. Lembaga Kepolisian merupakan Lembaga penegak hukum di Indonesia yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan serta ketertiban dalam masyarakat.¹ Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia tepatnya pada Pasal 13, Lembaga Kepolisian memiliki beberapa tugas pokok yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, memberi perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat.² Hal tersebut menjadikan masyarakat memandang kepolisian sebagai pilar utama penjaga keadilan, keamanan dan penegakan hukum. Maka dari itu, Lembaga maupun anggota kepolisian juga memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga citra baik dan kepercayaan dari masyarakat, terkait bagaimana masyarakat memandang instansi tersebut.

Belakangan ini banyak beredar peristiwa-peristiwa yang melibatkan Lembaga kepolisian, hadir dengan sederetan kasus yang membuat kepercayaan masyarakat menurun sehingga citra Lembaga tersebut turut mengalami penurunan pula. Berdasarkan hasil survei rekam jejak citra polri pada Litbang Kompas tahun

¹ <https://polri.go.id/> . Diakses pada tanggal 6 November 2023.

² <https://www.kompas.com/skola/read/2022/12/26/080000169/tugas-dan-wewenang-kepolisian#:~:text=Berdasarkan%20Pasal%2013%20UU%20Nomor.pengayoman%2C%20serta%20pelayanan%20kepada%20masyarakat.> Diakses pada tanggal 6 November 2023.

2022, citra kepolisian mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.



Gambar 1. 1 Rekam Jejak Citra Polri
(Sumber: jeo.kompas.com,2022)

Dari survey tersebut, citra kepolisian mengalami beberapa kali kenaikan dan penurunan mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 yang kemudian kembali mengalami penurunan pada tahun 2022 dengan angka 74,8%.³

Adanya penurunan citra kepolisian tidak lepas dari banyaknya peristiwa atau kasus yang melibatkan Lembaga Kepolisian. Di mulai dari kasus Polri dalam Tragedi Kanjuruhan, pembunuhan oleh Ferdy Sambo, penyalahgunaan bukti narkoba yang melibatkan bekas Kepala Polda Sumatra Barat Inspektur Jenderal Teddy Minahasa dan masih banyak lagi deretan kasus yang berdampak pada

³ <https://jeo.kompas.com/citra-polri-setelah-rekayasa-ferdy-sambo-terbongkar>. Diakses pada tanggal 7 November 2023.

penilaian publik kepada Lembaga kepolisian, termasuk pada Lembaga kepolisian ditingkat daerah.

Penurunan citra kepolisian secara nasional turut mempengaruhi citra kepolisian di tingkat daerah, salah satunya Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. Dikutip dari news.detik.com, Juni 2018 salah satu anggota Polsek Ngaglik Sleman melakukan kelalaian yang menyebabkan kaburnya dua tahanan kasus pencurian.⁴ Dikutip dari merdeka.com, terdapat kasus penganiayaan oleh anggota Polresta Yogyakarta pada Juli 2019.⁵

Polda Daerah Istimewa Yogyakarta pernah mengalami kasus internal dimana terdapat satu anggota yang terlihat memberikan komentar negative terkait peristiwa KRI Nanggala.⁶



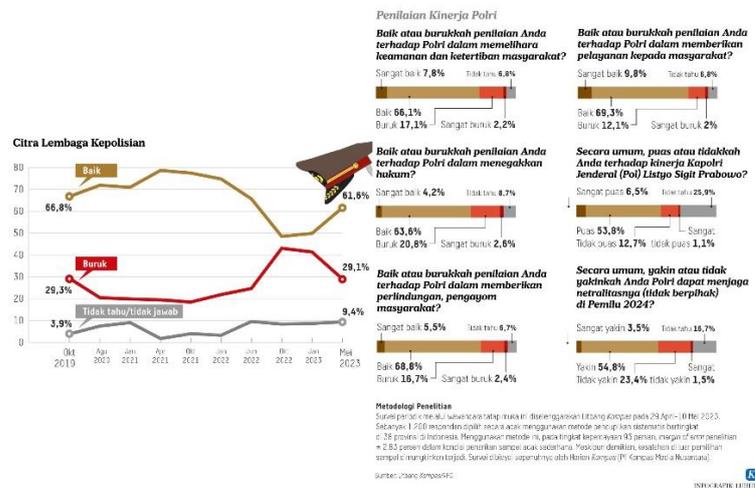
Gambar 1. 2 Anggota Polda DIY Komen Negatif Tentang KRI Nanggala

⁴ <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4083758/2-tahanan-kabur-propam-periksa-anggota-polsek-ngaglik-sleman>. Diakses pada tanggal 10 November 2023.

⁵ <https://www.merdeka.com/peristiwa/aniaya-kekasih-karena-cemburu-oknum-polisi-diadukan-ke-polda-diy.html>. Diakses pada tanggal 10 November 2023.

⁶ <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5547236/anggotanya-komen-negatif-soal-kri-nanggala-polda-diy-minta-maaf>. Diakses pada tanggal 10 November 2023.

Penurunan citra ditahun 2022 membangkitkan komitmen Lembaga Kepolisian dalam memperbaiki citra dan kepercayaan melalui perbaikan perilaku dan kinerja polri kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survey Litbang Kompas, citra kepolisian mengalami kenaikan yang sebelumnya pada bulan Oktober 2022 berada diangka kurang dari 50% naik menjadi 61,6% pada Mei 2023. Kenaikan kurang lebih 11% ini dinilai terbilang tinggi jika dibandingkan dengan Lembaga-lembaga lainnya.⁷ Setelah melalui proses wawancara dengan Kepala Satuan Bidang Multimedia Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu bapak Naavi, ditemukan data kenaikan citra sebesar 75% yang sampai saat ini masih mengalami kenaikan.

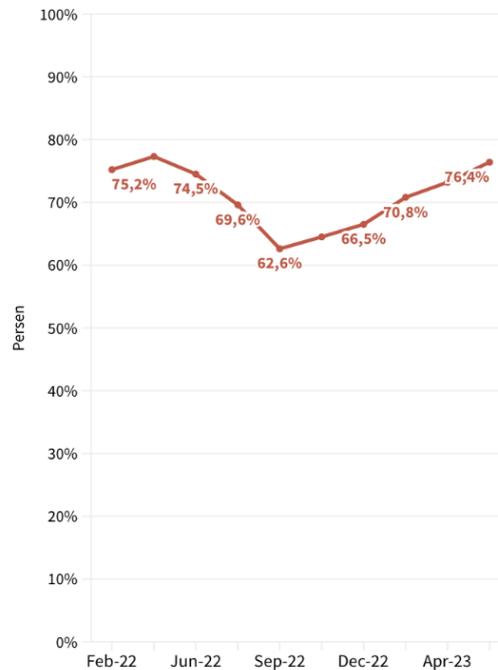


Gambar 1. 3 Citra Lembaga Kepolisian
(Sumber: kompas.id, 2023)

Tingkat kepercayaan publik terhadap Lembaga Kepolisian turut mengalami kenaikan, dilihat dari hasil survey Indikator Politik Indonesia pada 20-28 Juni 2023.

⁷https://www.kompas.id/baca/riset/2023/05/21/survei-kompas-citra-polri-mulai-pulih?status=sukses_login%3Fstatus_login%3Dlogin&loc=hard_paywall&status_login=login. Diakses pada tanggal 7 November 2023.

Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri
(Februari 2022-Juni 2023)



Sumber: Indikator Politik Indonesia

Gambar 1. 4 Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri
(Sumber: dataindonesia.id, 2023)

Berdasarkan hasil survey tersebut, sebelumnya tingkat kepercayaan publik kepada polri berada di angka terendah yaitu 62,6% pada bulan September 2022, kemudian mulai mengalami kenaikan yang signifikan pada bulan Oktober 2022 sampai bulan Juni 2023 dengan angka 76,4%.⁸

Adanya penurunan dan peningkatan citra tentu saja tidak lepas dari pengaruh media dalam setiap penyebaran pesan dan informasi kepada masyarakat. Media memiliki kekuatan besar dalam perluasan jangkauan dan kecepatan

⁸ <https://dataindonesia.id/varia/detail/indikator-kepercayaan-publik-kepada-polri-semakin-pulih>. Diakses pada tanggal 10 November 2023.

penyebaran, yang mana hal tersebut berperan penting dalam menciptakan dinamika yang kompleks dalam persepsi public kepada Lembaga Kepolisian. Di satu sisi, media dapat meningkatkan dan memperkuat citra kepolisian. Namun, disisi lain, media juga dapat menjadi sumber isu negatif yang merugikan citra kepolisian. Keuntungan dan kerugian tersebut bisa disebabkan oleh pemberitaan yang beredar pada masyarakat, sehingga membentuk persepsi dan perilaku sesuai dengan isi pesan pemberitaan pada media tersebut. Oleh sebab itu, menjalin hubungan baik dengan media menjadi hal yang sangat penting terkait bagaimana distribusi informasi kepada masyarakat, sehingga setiap informasi yang tersebar luas tidak merugikan pihak instansi terkait citra dan reputasi.⁹

Mengelola hubungan baik dengan media merupakan salah satu fungsi humas, dimana dalam penerapannya humas dari satu instansi akan mengelola hubungan baik mereka dengan pihak media, hal ini disebut dengan praktik *Media Relations*. Humas merupakan suatu profesi yang bertanggung jawab dalam membangun, mengelola dan mempertahankan citra positif suatu instansi.¹⁰ Membangun citra dalam hal ini, bagaimana seorang praktisi humas menjalankan tugasnya dalam membina hubungan baik internal maupun eksternal melalui komunikasi. Menjalinkan hubungan yang baik dengan media bertujuan untuk membangun pemahaman, kepercayaan dan Kerja sama yang saling menguntungkan. Menguntungkan dalam hal ini, humas kepolisian menjadi

⁹ Zikri Fachrul Nurhadi, Achmad Wildan Kurniawan, Haryadi Mujiyanto, Alviona Sylva Excelsa, "Strategi Komunikasi Humas Polresta Serang Kota Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Media", Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.14 No. 1 April 2023, hal 52.

¹⁰ Sisilia Herlina, "Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang", Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4 No. 3 (2015), hal 494.

penyedia informasi yang akurat dan akuntabel, sedangkan pihak media menjadi sarana dalam membentuk dinamika yang positif bagi Lembaga Kepolisian. Dalam aktivitasnya, Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta turut menerapkan praktik *media relations* untuk mengontrol pemberitaan negative terkait Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dihadapkan pada pentingnya *media relations* bagi lembaga baik swasta maupun pemerintah, menarik perhatian peneliti untuk mengkaji permasalahan tentang *media relations* pada lembaga kepolisian. Urgensi ini sejalan dengan hasil penelitian dari Alfi Yuni Astuti pada tahun 2019 tentang “Aktivitas Media Relations Bidang Humas Polda D.I.Y Dalam Membangun Citra Positif”, yang mengungkapkan bahwa *media relations* berperan penting bagi Bidhumas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menciptakan, mempertahankan serta meningkatkan citra positif melalui proses publikasi pada media.¹¹ Penelitian yang dilakukan oleh Suwardi Lubis, Dayana dan Redianto Sinaga di tahun 2020 tentang “Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Untuk Meningkatkan Citra Positif”, juga menegaskan bahwa penerapan *media relations* membantu humas dalam mengelola relasi, mengembangkan strategi, dan memperluas jaringan dengan tujuan untuk meningkatkan citra positif melalui publikasi media.¹²

¹¹ Alfi Yuni Astuti, 2019, ‘Aktivitas Media Relations Bidang Humas Polda D.I.Y Dalam Membangun Citra Positif’, Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Yogyakarta.

¹² Suwardi Lubis, Dayana dan Redianto Sinaga, 2020, ‘Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Untuk Meningkatkan Citra Positif’, Universitas Sumatra Utara.

Berdasarkan hasil wawancara, sejauh ini Polda Daerah Istimewa Yogyakarta sudah bekerja sama dengan hampir seluruh media mainstream di Yogyakarta. Kerja sama dalam hal ini berfokus pada kegiatan publikasi dan amplifikasi informasi Polda Daerah Istimewa Yogyakarta, konferensi pers dan sebagainya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan mengkaji bagaimana penerapan *media relations* yang dilakukan oleh Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta untuk membangun, mengelola, serta meningkatkan citra Lembaga Kepolisian khususnya Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Praktik *Media Relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Meningkatkan Citra?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang *media relations* pada penerapan aktivitas *media relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi kajian ilmu pengetahuan dan sumber referensi mengenai studi *media relations*. Diharapkan juga dapat bermanfaat sebagai inspirasi dan saran kepada peneliti selanjutnya terkait dengan studi *media relations* di Lembaga kepolisian dalam rangka meningkatkan citra organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini, peneliti berharap agar dapat bermanfaat sebagai wadah pertimbangan dan saran bagi Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka meningkatkan citra Lembaga kepolisian melalui praktik *media relations*.

1.5 Metodologi Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang alur kegiatan yang akan berguna dalam mencari dan menemukan data kebenaran terkait topik atau fenomena yang dikaji. Metodologi penelitian merupakan suatu kerangka kerja yang berguna dalam mengarahkan penelitian terkait proses identifikasi dan pemecahan masalah pada topik atau fenomena penelitian yang dikaji.¹³ Kegiatan tersebut melibatkan

¹³ John W. Cresswel, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pustaka Pelajar: 2014).

pemilihan serta penerapan teknik, alat dan pendekatan untuk proses pengumpulan dan analisis data temuan.

1.5.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan kerangka pemikiran tentang bagaimana sudut pandang peneliti terhadap suatu fenomena sosial serta bagaimana tindakan atau perilaku yang harus dilakukan dalam upaya menemukan jawaban dari permasalahan yang dikaji.¹⁴ Secara sederhana, paradigma penelitian merupakan cara pandang peneliti terhadap fenomena terkait bagaimana peneliti melihat dan memahami realitas yang ada serta dapat mempengaruhi pemilihan metodologi, pertanyaan hingga interpretasi data.

Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme, yang mana menurut Salim pada buku “Teori dan Paradigma Penelitian Sosial” paradigma post positivisme merupakan pandangan bahwasannya manusia atau peneliti tidak dapat menemukan kebenaran yang sebenarnya dalam sebuah realitas sosial.¹⁵ Peneliti tidak dapat menemukan kebenaran dari sebuah realitas apabila tidak terlibat atau dekat dengan realitas tersebut. Maka dari itu, untuk menemukan suatu kebenaran perlu dilakukan berbagai metode yang mendukung atau membuktikan kebenaran atas temuan/hasil penelitian. Metode tersebut bisa berupa gabungan antara data serta sumber, atau sering di sebut dengan istilah metode triangulasi.

¹⁴ Asfi Manzilati, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode dan Aplikasi*, Malang: UB Media, h. 7-8.

¹⁵ Salim, 2001, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Tiara Wacana, h. 40.

Peneliti menggunakan paradigma post positivisme, dikarenakan peneliti ingin menemukan serta membangun pemahaman baik mengenai implementasi media relations yang dilakukan oleh humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan citra.

1.5.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana akan dilakukan proses penyelidikan pada kelompok, lingkungan ataupun fenomena sosial dimana terdapat masalah yang menjadi alasan tujuan penelitian. Penelitian kualitatif merupakan cara yang menekankan analisa ataupun deskriptif sehingga perlu dilakukan pengamatan yang mendalam mengenai suatu objek untuk dapat diteliti kebenarannya. Pada dasarnya penelitian kualitatif adalah bagaimana peneliti berusaha masuk ke dalam lingkungan serta interaksi yang terjadi untuk dapat dilakukan pengamatan dan analisis dengan cara memahami dan menggali informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian¹⁶. Dalam proses pengamatan dan pengumpulan data biasanya peneliti akan terjun langsung ke lapangan yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Jika dilihat, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menemukan kebenaran dari suatu fenomena nyata yaitu bagaimana aktivitas *media relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta serta mengetahui seperti apa hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan citra Lembaga tersebut, maka peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

¹⁶ Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009) cet. 1 h. 11.

Alasan penggunaan metode kualitatif deskriptif, karena peneliti ingin terjun langsung dalam lingkungan Lembaga pemerintah khususnya Lembaga kepolisian untuk dapat menggali dan terjun dalam fenomena yang terjadi pada Polda Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya pada bidang Humas terkait bagaimana praktik *media relations* dalam upaya meningkatkan citra Lembaga tersebut.

1.5.3 Subjek Penelitian

Moleong mendefinisikan subjek penelitian sebagai seseorang yang memiliki fungsi dan peran dalam memberikan informasi seputar situasi dan kondisi ditempat dilakukannya penelitian.¹⁷ Dapat dikatakan subjek penelitian juga bisa dikatakan sebagai pihak yang diamati dalam penelitian. Berdasarkan definisi tersebut peneliti mengambil subjek penelitiannya yaitu staff humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai target pengamatan atau sumber informasi. Pemilihan subjek penelitian dilihat melalui beberapa aspek, yaitu (1) seseorang yang berada dan terlibat secara langsung dalam media relations, (2) mengetahui secara detail situasi dan kondisi permasalahan, serta (3) bersedia terlibat dalam penelitian. Aspek tersebut dilakukan supaya proses pengumpulan data dapat terlaksana dengan baik serta data yang diperoleh akurat dan tidak keluar dari topik penelitian.

Berikut merupakan pihak yang diwawancarai terkait dengan permasalahan atau fenomena yang dikaji dalam penelitian ini.

¹⁷ Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi (Bandung, :PT. Remaja Rosdakarya, 2010, h 132.

Tabel 1.5.3 Subjek Penelitian

NO.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	AKBP Verena Sri Wahyuningsih	Kasubbid Penerangan Masyarakat (Penmas)	Informan Utama
2.	Briptu Pandji	Staff Penerangan Masyarakat (Penmas)	Informan Tambahan
3.	Sundari	Produser RBTv	Informan Tambahan
4.	Huda	Wartawan Tribun Jogja	Informan Tambahan

Subjek pada penelitian ini merupakan pihak-pihak yang direkomendasikan secara langsung oleh Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta, yang mana pihak tersebut terlibat langsung dalam aktivitas atau fenomena yang dikaji. AKBP Verena Sri Wahyuningsih menjabat sebagai Kasubbid Penerangan Masyarakat (Penmas) yang mana bidang tersebut bertanggung jawab dalam menjalankan dan mengelola praktik *media relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan Briptu Pandji menjabat sebagai staff Penmas yang terlibat dilapangan dalam praktik *media relations*. Peneliti membutuhkan informan yang bisa membagikan informasi *media relations* pada dua sisi yang berbeda, informan yang memiliki kewenangan dalam memberi arahan tugas kepada staff dan juga informan yang bisa memberikan

informasi terkait bagaimana praktik di lapangan. Dengan memilih dua informan tersebut, peneliti dapat memperoleh fakta atau temuan yang berkaitan dengan *media relations*, baik secara teknis maupun praktis. Terdapat dua informan eksternal yaitu Sundari (RBTv) dan Huda (Tribun Jogja) sebagai pihak yang menjalin *media relations* dengan Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. Kedua Informan tersebut merupakan rekomendasi langsung dari AKBP Verena Sri Wahyuningsih, yang mana sudah menjadi mitra kerja mereka dalam praktik *media relations*. Peneliti membutuhkan informan dari pihak eksternal sebagai sumber-sumber yang dapat menguatkan fakta dan temuan yang diperoleh dari narasumber utama. RBTv banyak menjalin kolaborasi program dengan Polda Daerah Istimewa Yogyakarta, sedangkan Tribun Jogja merupakan salah satu media yang aktif bekerja sama dengan Polda dalam memberitakan berbagai informasi pada media mereka. Hal tersebut menguatkan peneliti untuk menjadikan kedua media tersebut sebagai informan dalam penelitian ini. Beberapa pihak di atas tersebut, memiliki kewenangan dalam memberikan informasi kepada peneliti selama sudah memiliki izin dari pihak Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.5.4 Objek Penelitian

Objek merupakan unsur terpenting dalam suatu penelitian. Dengan menentukan objek yang akan diteliti, peneliti dapat mengetahui gambaran dari hasil atau kesimpulan yang akan di peroleh. Objek penelitian berbicara tentang fenomena yang terjadi dalam masyarakat. Meneliti suatu fenomena dapat membantu peneliti hingga masyarakat menemukan fakta hingga temuan yang mungkin dapat membantu keberlangsungan fenomena serupa lainnya. Dalam penelitian ini,

peneliti memilih praktik *media relations* yang dilakukan oleh Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. Media relations berbicara mengenai bagaimana hubungan kerja sama yang terjalin antara suatu instansi dengan berbagai media dalam hal publikasi informasi kepada masyarakat. Instansi yang banyak berkomunikasi dan berinteraksi dengan media salah satunya yaitu Lembaga Kepolisian, dimana banyak menangani kasus-kasus dimasyarakat. Hal tersebut menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan fenomena yang akan dijadikan objek penelitian.

1.6 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diuraikan sebagai berikut :

1.6.1 Data Primer

Menurut Hasan data primer adalah informasi yang dikumpulkan dan didapat secara langsung dilokasi penelitian.¹⁸ Data primer bisa didapat melalui catatan hasil wawancara, observasi lapangan serta data yang berkaitan melalui narasumber atau informan. Sedangkan menurut Husein Umar, data primer merupakan informasi yang didapat dari informan pertama yang sifatnya individu, bisa melalui wawancara ataupun kuesioner.¹⁹

Dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung pada objek atau tempat yang diteliti, yang mana diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara. Sumber dari data primer didapat secara

¹⁸ M. Iqbal Hasan, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, h. 137.

¹⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, h. 42.

langsung melalui Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dari hasil wawancara dengan pihak terkait yang terlibat dalam aktivitas media relations.

1.6.2 Data Sekunder

Menurut Hasan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya.²⁰ Data yang dimaksud bisa berasal dari literatur, buku ataupun melalui penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik. Data tersebut biasa digunakan untuk mendukung data primer yang telah ada. Sedangkan menurut Arikunto, data sekunder bisa didapat melalui dokumen, foto, video yang dapat mendukung data primer.²¹

Dapat disimpulkan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui melalui sumber lain dari sumber pertama, yang sama sifatnya menjadi pendukung dari sumber pertama atau data primer. Data ini sudah ada sebelumnya, dimana berasal dari dokumen ataupun melalui penelitian yang sudah ada sebelumnya. Sumber dari data sekunder didapat secara tidak langsung melalui sumber kedua atau sumber lainnya seperti dokumen, foto, video maupun catatan-catatan yang berkaitan. Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal serta artikel yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan proses penelitian terkait jangkauan informasi yang relevan.

²⁰ *Ibid*, h. 42.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 22.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan satu proses penting dalam sebuah penelitian, yang mana proses ini menentukan seperti apa data yang akan diperoleh. Sugiono mendefinisikan teknik pengumpulan data sebagai cara yang dilakukan peneliti dimana terdapat peninjauan secara langsung pada subjek maupun objek penelitian sehingga dapat diperoleh data primer dan data sekunder²². Beberapa Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1.7.1 Observasi

Menurut Sugiono observasi didefinisikan sebagai suatu proses yang didalamnya tersusun atau dua unsur yaitu proses biologis dan proses psikologis, dalam dua unsur tersebut terdapat adanya pengamatan dan ingatan²³. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, observasi didefinisikan sebagai proses atau kegiatan pengamatan secara langsung pada satu lingkungan yang didalamnya terdapat aktivitas objek yang diteliti.

Dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan teknik yang dilakukan melalui proses pengamatan secara langsung dalam satu lingkungan atau tempat kemudian akan ditemukan data-data ataupun bukti yang dapat dijadikan pendukung penelitian dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati praktik *media relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta

²² Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, h.62.

²³ Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, h.203.

baik secara langsung melalui hasil wawancara maupun secara online pada sumber-sumber terdahulu dengan topik yang serupa.

1.7.2 Wawancara Semi Terstruktur (In-Depth Interview)

Menurut Sudijono, wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana dalam prosesnya dilakukan aktivitas tanya jawab secara langsung sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.²⁴ Secara sederhana, wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian berupa interaksi tanya jawab antara peneliti dan narasumber mengenai objek yang sedang diteliti. Kegiatan wawancara dilakukan oleh peneliti dengan narasumber atau informan yaitu staff Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada proses pengambilan data melalui wawancara ini, narasumber akan memberikan jawaban yang sifatnya terbuka dan fleksibel, artinya narasumber berhak secara bebas memberikan jawaban namun tidak keluar dari topik penelitian. Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Bidang Multimedia Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu bapak Naavi dan ibu Irene selaku Kabag RBP Polda Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah teknik wawancara dimana terdapat penggabungan elemen antara wawancara terstruktur dengan wawancara tidak terstruktur. Artinya seorang peneliti dalam melakukan proses wawancara akan mengikuti panduan dan pertanyaan yang telah dibuat, namun pertanyaan bisa

²⁴ Sudijono, Anas, 2011, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, h.82.

berkembang menyesuaikan bagaimana respon atau jawaban yang diberikan informan. Pengimplementasian dari teknik ini, peneliti terlebih dahulu mengirimkan surat izin penelitian pada Sekretaris Umum untuk diproses terkait perijinan, yang kemudian apabila memperoleh izin akan diarahkan ke bidang yang berkaitan dengan topik penelitian. Setelah melakukan kesepakatan terkait waktu pelaksanaan wawancara, peneliti akan membuat panduan wawancara yang berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait topik yang dikaji. Sesuai dengan kesepakatan dengan pihak informasi, peneliti akan mengirimkan terlebih dahulu kisi-kisi pertanyaan yang akan ditanyakan ketika proses wawancara berlangsung. Pada hari pengambilan data, penelitian berpedoman pada panduan wawancara yang telah dibuat dan apabila respon yang diberikan informan mengundang pertanyaan yang memang berkaitan dengan topik penelitian, peneliti boleh menanyakan pertanyaan diluar panduan wawancara. Proses pengambilan data melalui wawancara ini disimpan menggunakan ponsel dengan merekam jalannya wawancara. Apabila peneliti masih membutuhkan data lebih lanjut, pihak humas bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan wawancara Kembali.

1.7.3 Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan suatu catatan peristiwa lampau yang berbentuk tulisan, gambar, arsip dan masih banyak lagi mengenai suatu hal seperti orang, tempat ataupun peristiwa.²⁵ Secara sederhana, dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan dan memeriksa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan studi dokumentasi

²⁵ Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, Bandung: Alfabeta, h.280.

pada media sosial, artikel, jurnal, penelitian serta surat kabar yang berkaitan dengan *media relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan citra Lembaga kepolisian, khususnya pada wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.8 Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan satu hal penting dalam penelitian. Jika data sudah diperoleh namun tidak ada proses analisis data maka hipotesis penelitian tidak akan ditemukan. Analisis data merupakan suatu proses yang dimulai dari mengurutkan hingga mengorganisir data, yang kemudian akan didapatkan perkiraan atau hipotesis terkait objek penelitian.²⁶ Pada penelitian ini, digunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu:²⁷

1.8.1 Pengumpulan Data

Data dapat diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data yaitu observasi, transkrip hasil wawancara, dokumentasi melalui foto maupun rekaman.

1.8.2 Reduksi Data (Data Reductions)

Reduksi data, yaitu mengorganisasi data-data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan memisahkan dan membuang hal yang kira-kira dibutuhkan dan sebaliknya, sehingga ditemukan satu kesimpulan yang bermakna. Dapat dikatakan kesimpulan yang diperoleh melalui proses seleksi dan pengelompokan tanpa menghilangkan nilai-nilai yang sebenarnya.

²⁶ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.161

²⁷ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (terj. Tjejep Rohendi Rohidi, (Jakarta: UI-Press, 1992) h.19-19.

1.8.3 Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data, yaitu proses pengungkapan data secara menyeluruh pada tiap pengelompokan dengan tujuan memudahkan peneliti dalam memahami nilai-nilai data. Penyajian data dalam hal ini bersifat naratif, yang mana akan menggambarkan bagaimana aktivitas *Media Relations* Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan Citra Lembaga kepolisian.

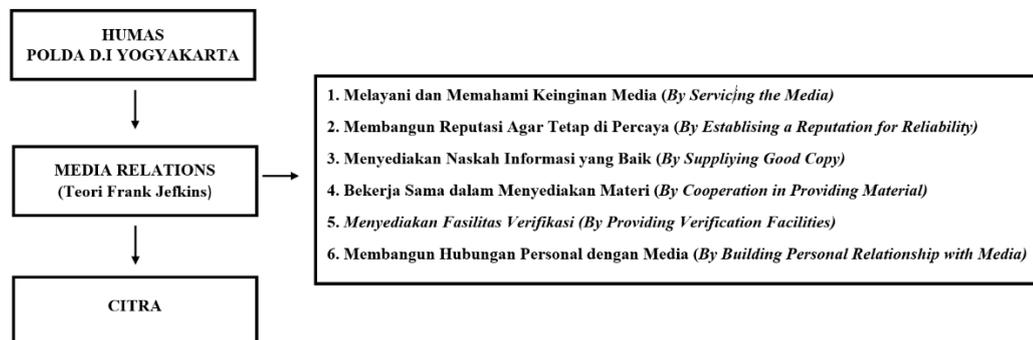
1.8.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing Verification)

Data yang sudah disusun secara sistematis kemudian akan disimpulkan nilai atau makna yang ditemukan. Pada bagian ini, kesimpulan sifatnya masih umum dan sementara. Makna data dinilai bersifat sementara dikarenakan perlu dicari dan dibandingkan dengan data lainnya.

1.9 Kerangka Konsep, Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.9.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai pengorganisir ide atau variable penelitian dalam suatu penelitian. Keberadaan kerangka konsep dapat membantu peneliti dalam menemukan keterkaitan antar variabel, apakah variabel tersebut dapat mempengaruhi satu sama lain dan bagaimana hal tersebut dapat terjadi. Berikut merupakan kerangka konsep “analisis media relations Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan citra”.



Gambar 1. 5 Kerangka Konsep

1.9.2 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan deskripsi atau penjelasan singkat mengenai suatu objek serta fenomena yang dikaji dalam penelitian. Definisi konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Media Relations

Frank Jefkins mendefinisikan media relations sebagai suatu upaya dalam proses publikasi pesan maupun informasi kepala public atau masyarakat, sehingga dapat terbentuk pengetahuan atau kesepemahaman yang baik melalui media.²⁸ Untuk mendukung proses tersebut suatu instansi perlu memiliki hubungan yang baik dengan media. *Media relations* merupakan kegiatan yang dilakukan praktisi humas dalam suatu organisasi maupun instansi. Dalam hal ini, humas bertanggung jawab dalam membangun, mengelola dan mempertahankan hubungan baik dengan media melalui komunikasi. Untuk membangun hubungan baik dengan media, tentu praktisi humas perlu memiliki strategi. Frank Jefkins memiliki enam prinsip umum

²⁸ Mariadi Sambo, 2019, *Media Relations Kontemporer*, Jakarta: Prenadamedia Group (Divisi Kencana), h. 2.

yang dapat dijadikan strategi praktisi humas dalam membina hubungan dengan media atau media relations, sebagai berikut²⁹ :

- a. Melayani dan memahami keinginan media (*by servicing the media*), merupakan bentuk kerja sama yang dibangun oleh humas dengan cara melayani dan memenuhi kebutuhan pihak media yaitu wartawan, sehingga tercipta hubungan timbal balik. Dalam hal ini, seorang humas menjadi penyedia informasi bagi pihak media mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan ataupun informasi umum instansi.
- b. Membangun reputasi agar tetap dipercaya (*by establishing a reputation for reliability*) merupakan upaya yang dilakukan oleh humas dalam menjaga reputasi instansi dimata media. Dalam hal ini, praktik yang bisa dilakukan yaitu dengan memberikan atau menyediakan informasi yang sifatnya actual dan faktual kepada media. Dengan begitu akan muncul rasa percaya oleh pihak media sehingga terbentuk reputasi baik instansi sebagai sumber terpercaya.
- c. Menyediakan naskah informasi yang baik (*by supplying good copy*), artinya dalam menjalin hubungan baik dengan media, humas perlu menjadi pemasok naskah dengan penulisan yang baik dan benar untuk dapat dimuat di media. Informasi bisa disediakan dengan berbagai format, mulai dari naskah, foto, audio, video dan sebagainya.

²⁹ Frank Jefkins dan Yadin Daniel, 2019, *Public Relations Edisi Kelima*, Jakarta: Erlangga, h. 116-117.

- d. Bekerja sama dalam menyediakan materi (*by cooperation in providing material*) merupakan strategi dimana humas bekerja sama dengan media dalam produksi materi yang akan dipublikasi. Kerja sama bisa dalam bentuk menyediakan akses dan fasilitas terkait informasi yang dibutuhkan oleh pihak media untuk proses peliputan media.
- e. Menyediakan fasilitas verifikasi (*by providing verification facilities*) artinya dalam hal ini humas perlu memberikan fasilitas perihal memverifikasi informasi. Pihak media berhak untuk memastikan kebenaran dan memperoleh klarifikasi terkait suatu isu dan pihak humas perlu memberikan akses.
- f. Membangun hubungan personal dengan media (*by building personal relationship with the media*). Strategi ini menekankan kerja sama personal antara humas dengan pihak media untuk mendukung kebutuhan media. Kerja sama ini dapat dibangun melalui koneksi yang kuat serta saling menguntungkan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kredibilitas dalam kerja sama tersebut.

2. Citra

Citra perusahaan menurut Nguyen dan Le Blanc merupakan hasil keseluruhan dari sekumpulan kesan konsumen terhadap segala fasilitas yang dimiliki oleh suatu perusahaan.³⁰ Citra perusahaan mencerminkan positif negatifnya atribut perusahaan dari pandangan konsumen. Keberadaan citra

³⁰ Erlita Kurniawaty, "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli Yang Berdampak Pada Kepuasan Pelanggan Di PT Asuransi Cigna Jakarta", Jurnal Ilmiah Kreatif, Vol.05 N0.01, Oktober 2017.

perusahaan muncul dari berbagai pengalaman yang diterima oleh konsumen ketika menggunakan fasilitas ataupun jasa dari perusahaan.

Dalam Lembaga pemerintahan, citra dapat diartikan sebagai kesimpulan dari respon yang diberikan masyarakat setelah menerima pelayanan terkait fasilitas warga daerah maupun warga negara. Respon dalam hal ini yaitu penilaian dari masyarakat setelah memperoleh pengalaman dalam menerima fasilitas. Bila penilaian yang diberikan baik, maka akan memunculkan citra yang baik pula, begitupun sebaliknya. Maka dari itu, pentingnya suatu instansi dalam membangun dan menjaga citra positif untuk mendukung aktivitas instansi dimasa depan.

1.9.3 Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi sebagai pedoman dalam mengukur ataupun mengobservasi konsep ataupun indikator dalam penelitian. Artinya memastikan suatu indikator dapat diukur secara objektif dan konsisten. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu indikator *media relations*, yang terdiri dari :

1. *By servicing the media*. Dalam hal ini, peneliti akan menganalisis bagaimana pelayanan yang diberikan oleh humas kepada pihak media. Pelayanan yang dimaksud, terkait penyediaan serta pemenuhan kebutuhan informasi dan fasilitas yang mendukung proses liputan media. Contohnya dalam press release, pihak humas menyediakan informasi yang sudah dikemas dengan baik. Adapun pada kegiatan press conference, pihak humas

menyediakan fasilitas yang mendukung jalannya proses kegiatan, misalnya ruangan, kursi, konsumsi dan sebagainya.

2. *By establishing a reputation for reliability*, bagaimana perilaku yang diberikan oleh humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta kepada pihak media, yang membantu membangun dan meningkatkan reputasi serta kepercayaan. Dalam hal ini, pihak humas menjaga integritas informasi kepada pihak media dalam proses publikasi melalui media.
3. *By supplying good copy*, bagaimana cara Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyediakan dan memasok informasi yang sesuai dengan kriteria dari pihak media. Informasi dapat berupa *press release* dan *press conference*. Dalam hal ini, informasi dalam bentuk *press release* harus dikemas dengan baik serta menarik dan yang paling penting bersifat informatif. Pada *press conference*, pihak humas harus memiliki kejelasan terkait kasus yang akan disebar, seperti adanya 5W1H dalam *press conference* tersebut. Hal lain yang mendukung indikator ini yaitu penyajian informasi yang berkualitas, akses sumber daya visual (video & dokumen terkait), dan sebagainya.
4. *By cooperation in providing material* berupa kemudahan akses informasi memadai yang diberikan Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta kepada pihak media. Dalam hal ini, kedua belah pihak bekerja sama dalam memproduksi konten atau materi, dimana pihak media dapat berperan sebagai pembuat konten, kemudian humas menjadi pihak yang

memfasilitasi, mengoreksi dan mengizinkan terkait akan dipublikasi atau tidak.

5. *By providing verification facilities* mengarah pada bentuk fasilitas atau akses ketersediaan humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memverifikasi kebenaran dari suatu isu yang berkaitan dengan Lembaga tersebut. Dalam hal ini, apabila pihak media mempertanyakan kebenaran dari suatu peristiwa atau kasus, pihak humas perlu memberikan klarifikasi yang menjawab pertanyaan dari pihak media.
6. *By building personal relationship with the media*, bagaimana cara yang dilakukan oleh Humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam membangun hubungan personal yang baik dengan pihak media. Hubungan personal ini dapat dibangun melalui komunikasi yang aktif serta responsif serta mengedepankan kejujuran sehingga terbentuk kerja sama yang baik dan erat.