

**KOMUNIKASI PUBLIK POLSEK PERCUT SEI TUAN  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA  
POSITIF KEPOLISIAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**M. FIRMAN MAULANA  
178530151**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 6/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)6/5/24

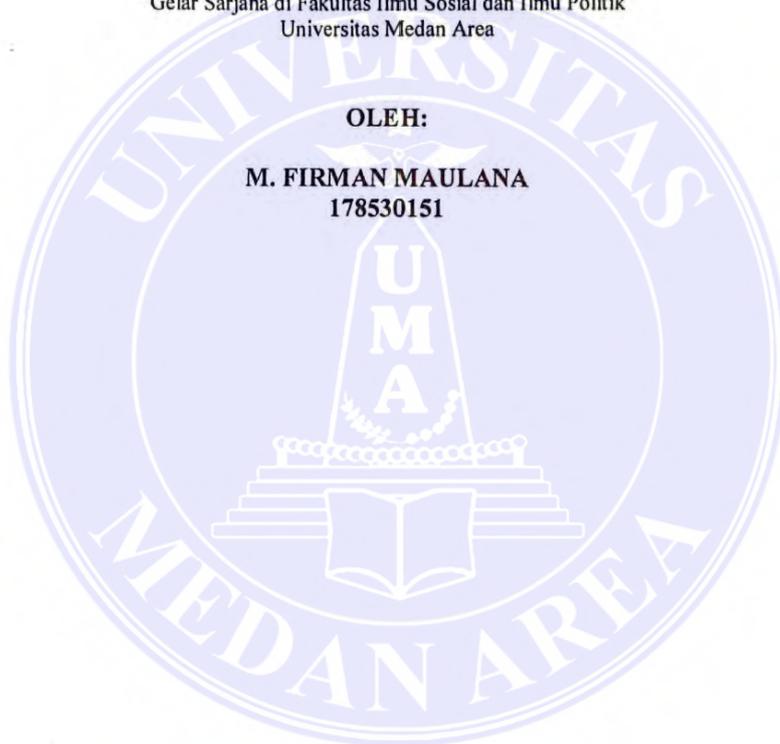
**KOMUNIKASI PUBLIK POLSEK SEI TUAN  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA  
POSITIF KEPOLISIAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**M. FIRMAN MAULANA  
178530151**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

ii

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

iii

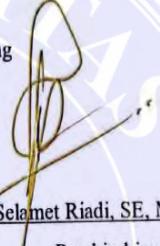
Document Accepted 6/5/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Komunikasi Publik Polsek Percut Sei Tuan Dalam  
Menciptakan Citra Positif Kepolisian  
Nama : M. FIRMAN MAULANA  
NPM : 178530151  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Rehia K Isabella Barus, S.Sos, M.Si  
Pembimbing I

  
Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom  
Pembimbing II

  
Dr. Walid M Sembiring, S.Sos, M.Si  
Dekan Fakultas ISIPOL  
Universitas Medan Area

  
Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP  
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus :

iii

)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini:

Nama : M. FIRMAN MAULANA

Npm : 178530151

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Komunikasi Publik Polek Percut Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan  
Pada tanggal: April 2024  
Yang menyatakan



(M. FIRMAN MAULANA)

iv

## ABSTRAK

*Feedback* komunikasi publik dalam bentuk kognitif, afektif, dan behavioral komunikasi dalam pesan yang di sampaikan untuk membangkitkan motivasi dan gairah komunikasi sehingga komunikasi cepat diterima dan terjadi perubahan sikap perilaku. Adapun tujuan penelitian ini adalah: Untuk menganalisis Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Untuk menganalisis upaya dan hambatan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan melalui analisis data yang bersifat induktif maupun deduktif dan pembentukan berbagai pola atau tema serta mendeskripsikan dan interpretasi tentang masalah penelitian dan kontribusinya pada *literature* atau seruan bagi perubahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik oleh Polsek Sei Tuan Medan pada masyarakat sudah optimal berjalan dengan baik komunikasi publik sudah optimal tapi partisipasi masyarakat minim, berarti pendekatan itu tidak berhasil, hal ini dapat dilihat berbagai pendekatan-pendekatan yang dilakukan pihak Polsek Percut Sei Tuan seperti adanya program Jumat Curhat dengan kegiatan ini pihak Polsek Percut Sei Tuan Medan melakukan berbagai sosialisasi pada warga baik itu tentang pertauran-peraturan tentang kriminalitas oleh pihak Polsek Percut Sei Tuan Medan. Hambatan dalam melakukan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian adalah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program Jumat Curhat yang dilakukan oleh Polsek Percut Sei Tuan Medan. Kurangnya efektifnya pengaduan melalui media sosial, terbatasnya kesatuan personil dalam melakukan patroli dilingkungan wilayah hukum Polsek Sei Tuan.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, Citra, Kepolisian

## ABSTRACT

*Community communication feedback is in the form of cognitive, affective and behavioral communication in the messages conveyed to arouse the motivation and passion of the communicant so that the communicant is quickly accepted and changes in attitude occur. The aim of this research is: To analyze the Sei Tuan Police Public Communication in Creating a Positive Image of the Police. To overcome Sei Tuan Police Public Communication efforts and obstacles in creating a positive image of the police. Qualitative descriptive research is an approach through inductive or deductive data analysis and the formation of various patterns or themes as well as descriptions and interpretations of research problems and their contribution to literature or calls for change. The results of the research show that public communication by the Sei Tuan Medan Police to the community is optimal and runs well. Public communication is optimal but community participation is minimal, meaning the approach is not successful. This can be seen from the various approaches taken by the Percut Sei Tuan Police, as is Friday Confidential program with this activity, the Percut Sei Tuan Medan Police carried out various outreach activities to residents, both regarding regulations regarding crime and the Percut Sei Tuan Medan Police. The obstacle in carrying out Sei Tuan Police Public Communication in Creating a Positive Image of the Police is ensuring community participation in supporting the Friday Confide program carried out by the Percut Sei Tuan Medan Police. The lack of effectiveness of complaints via social media, limited personnel units in carrying out patrols within the jurisdiction of the Sei Tuan Police.*

**Keywords:** *Public Communication, Image, Police*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Lhokseumawe, 06 September 1999 dari ayah (Alm) Fuadi Jamaluddin dan ibu Siti Sahara Hasibuan Penulis merupakan anak ke 5 dari 5 bersaudara. Tahun 2017 Penulis lulus dari SMA SWASTA KEMALA BHAYANGKARI 1 MEDAN dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Pada tahun 2022. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Media Surat Kabar Mimbar Umum, Jl. Denai, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih setia-Nya menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Komunikasi Publik Polsek Percut Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian”** yang merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan-hambatan dan banyak kesulitan dalam menyelesaikannya. Namun dengan usaha dan kerja keras yang maksimal dan bantuan dari segala pihak, akhirnya proposal ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan proposal ini diantaranya :

1. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc**, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak **Dr. Walid M Sembiring, S.Sos, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak **Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom** selaku Wakil Dekan Bidang penjamin Mutu Akademik dan Gugus Kendali Mutu Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu **Ria Wuri Andary, S.Sos, M.I.Kom** selaku Kepala Bidang Pembelajaran dan Informasi Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
5. Bapak **Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

6. Ibu **Rehia K Isabella Barus, S.Sos, M.Sp**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak **Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom** selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis selama perkuliahan berlangsung.
9. Staff Prodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang memberikan bantuan selama proses penyelesaian proposal.
10. Teristimewa Orang tua terkasih, terimakasih banyak penulis ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan, memotivasi, memberikan dukungan moral dan materil yang tidak ternilai kepada penulis dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang mendukung proses penyelesaian skripsi yang tidak mungkin disebutkan satu per satu dan yang telah mendoakan penulis supaya berhasil. Dan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak sebagai perkembangan ilmu pengetahuan.

Medan, April 2024  
Peneliti,



**M. FIRMAN MAULANA**  
**178530151**

#### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



x

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .. .. .	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Komunikasi Publik.....	9
2.1.1. Unsur-unsur Komunikasi .....	10
2.1.2. Indikator Komunikasi .....	11
2.1.3. Pengertian Publik.....	12
2.2. Pengertian Citra.....	12
2.2.1. Peran Citra.....	14
2.2.2. Indikator Citra .....	15
2.3. Pengertian Kepolisian .....	16
2.4. Teori S-O-R.....	18
2.5. Penelitian Terdahulu .....	19
2.6. Kerangka Pemikiran.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.2. Metode Penelitian.....	25
3.3. Sumber Data .....	25
3.4. Informan Penelitian.....	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6. Teknik Analisis Data.....	30
3.7. Teknik Triangulasi .....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Polsek Sei Tuan.....	33
4.1.1. Visi dan Misi .....	34
4.1.2. Struktur Organisasi .....	35
4.2. Hasil Penelitian.....	38
4.2.1. Komunikasi Publik Polsek Percut Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.....	38
4.2.1.1. Komunikasi Publik Polsek Percut Sei Tuan Pada Masyarakat .....	38
4.2.1.2. Citra Positif Polsek Sei Tuan Medan Pada Masyarakat.....	49
4.2.2. Hambatan Dalam Melakukan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.65	
4.2.2.1. Hambatan.....	65
4.3. Pembahasan .....	67

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	73
Saran.....	74

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1	Tabel 4.1	Rincian Waktu Penelitian	25
---	-----------	--------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

1	Bagan .	1.1.	<u>Artikel Pencopotan Kapolsek</u>	5
2	Bagan	2.2.	Kerangka Pemikiran	23
3	Bagan	4.1	Struktur Organisasi Klinik Citra Medika Medan	30
4	Gambar	4.1	Facebook Polsek Percut Sei Tuan	35
5	Gambar	4.2	Instagram Polsek Percut Sei Tuan	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Riset	76
Lampiran	2	Lembaran Pengantar Penelitian	77
Lampiran	2	Panduan Wawancara	79
Lampiran	4	Dokumentasi	80



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Di era kompetisi dan perkembangan teknologi saat ini masyarakat menjadi lebih kritis dalam menyikapi sebuah berita dan suatu informasi yang beredar luas di masyarakat melalui media massa cetak, *online* maupun elektronik, terutama terhadap lembaga institusi POLRI yang kini kinerjanya menjadi sorotan publik dan diawasi oleh masyarakat melalui media massa cetak, elektronik maupun *online*. Melihat adanya sejumlah pemberitaan negatif tentang buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia yang didapatkan oleh penulis melalui berbagai macam media, tentunya menunjukkan bahwa citra Kepolisian Republik Indonesia tengah dilanda oleh suatu krisis pencitraan, terkait tentang pemberitaan citra Kepolisian Republik Indonesia, banyaknya jumlah pemberitaan yang cenderung bersifat negatif dibandingkan dengan jumlah pemberitaan yang bersifat positif dari berbagai macam media.

Bagi sebuah lembaga institusi Polri citra merupakan tujuan utama yang hendak dicapai bagi kepolisian. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat di ukur secara matematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Citra adalah suatu kesan yang timbul berdasarkan pengalaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Citra positif suatu lembaga dapat dibentuk melalui kegiatan-kegiatan komunikasi, oleh sebab itu lembaga institusi Polri memiliki peran yang sangat penting dalam membangun dan memelihara citra lembaganya. Esensi dari kegiatan lembaga institusi Polri adalah bagaimana

membuat berbagai program yang dapat meningkatkan citra positif lembaganya agar dapat memperoleh dukungan dan opini publik yang menguntungkan.

Sebagai pelayan publik lembaga institusi POLRI mempunyai kewajiban untuk menyediakan informasi dan menerima informasi dari publiknya serta mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat. Sehingga sebagai lembaga institusi POLRI mampu memahami aspirasi publik merupakan aspek yang sangat penting terutama upaya memperoleh informasi tentang kebutuhan dan harapan publik yang nyata, agar dapat membuat suatu kebijakan pimpinan yang dapat memuaskan publik. Sehingga muncul citra positif dan dukungan masyarakat terhadap program-program yang telah dicanangkan oleh pimpinan dan program itu sendiri.

Menghadapi proses demokratisasi yang terus bergulir menjadikan publik sangat kritis terhadap kebijakan yang ditempuh pemerintah. Dengan demikian peran keterbukaan media menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi yang terbuka baik berupa fakta maupun opini. Oleh sebab itu setiap program dan kebijakan yang telah ditetapkan harus mendapat dukungan dari anggota masyarakat, hal ini menjadikan proses komunikasi yang bersifat dua arah menjadi sangat penting untuk legitimasi dan efektifitas lembaga pemerintah. Perjalanan panjang yang sudah dilalui diharapkan akan membuat POLRI semakin matang dalam profesionalismenya.

Polisi yang professional dalam harapan masyarakat adalah polisi yang mampu memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas baik. Menurut Dewan pembinaan Indonesia *Police Watch* dalam Halo Polisi edisi 17 September 2023, Polisi yang professional

adalah polisi yang mengutamakan tindakan preventif dan persuasive serta tegas tanpa harus melakukan tindakan kekerasan yang tidak perlu. Namun demikian harus patut diakui dan disadari bahwa membangun Polri sebagaimana yang didambakan oleh masyarakat bukanlah pekerjaan yang sangat mudah, terlebih lagi dengan persepsi masyarakat terhadap citra polisi. (Sumber: <https://hallopolisi.com/>)

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap POLRI sendiri sampai saat ini masih naik turun atau tidak konsisten karena sering mendapatkan berita baik dan juga banyak berita negatif. Keberimbangan berita ini membuat citra POLRI menjadi tidak konsisten sehingga berkembang persepsi di masyarakat bahwa polisi kita masih sering melakukan penyalahgunaan wewenang, korupsi, memberikan pelayanan yang buruk, berlaku diskriminatif serta mengambil deskresi yg keliru.

POLRI juga banyak disorot masyarakat dan akibatnya banyak sekali prestasi Korp Polri dalam bidang kamtibmas ( pengaman dan penertiban masyarakat) yang tertutupi oleh berbagai isu yang berkaitan dengan penyelewengan aparat kepolisian, sehingga citra di masyarakat sangatlah buruk, seolah-olah tidak ada yang positif tentang citra polisi. Salah satu faktor yang menyebabkan turunnya citra polisi dimata masyarakat yaitu karena kurangnya keteladanan tentang kepemimpinan yang terbuka, bersih dan tegas dalam menegakkan hukum.

Melihat ancaman gangguan kamtibmas yang dihadapi saat ini, POLRI dituntut untuk mampu menangani tantangan tersebut secara professional. Peningkatan profesioanal tersebut tak dapat dilepaskan dari pengembangan dan peningkatan kecerdasan emosional, kepemimpinan yang adil dan bijak serta

kondisi lingkungan yang kondusif. Sementara peningkatan profesionalisme, kemandirian dan citra polisi menjadi tanggung jawab semua pihak, sehingga perlu diwacanakan kembali upaya membangun profesionalisme humas POLRI guna mengembalikan citra dan reputasi polri melalui kemampuan berkomunikasi yang lebih baik pada masyarakat.

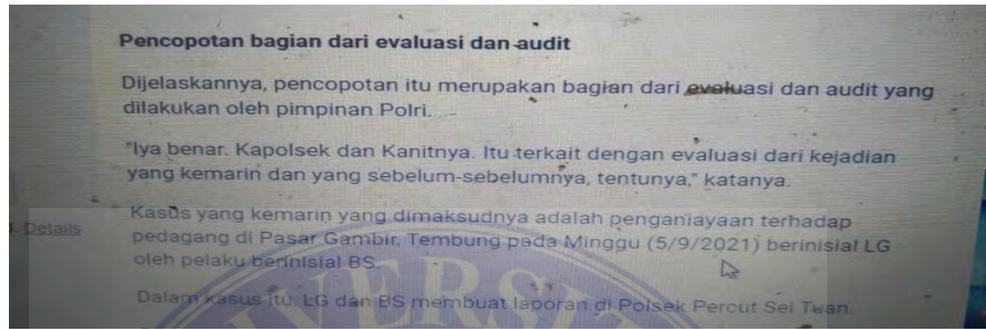
Bersinggung dengan soal *image* dan reputasi POLRI, sudah saatnya lembaga ini lebih serius memperhatikan keberadaan humas sebagai penopang dalam menjalankan tugas keseharian. Disinilah keberadaan humas betul-betul penting dan strategis dalam rangka menopang kerja polisi saat berinteraksi dengan masyarakat. Keahlian menjalankan fungsi humas secara professional dari aparat kepolisian merupakan instrumen strategis untuk membangun komunikasi yang lebih sejajar dengan masyarakat, sehingga memudahkan terwujudnya kesamaan pengertian diantara mereka.

Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya komunikasi publik yang diciptakan Polri Percut Sei Tuan Medan dalam pelaksanaan pengamanan dan penertiban masyarakat (KAMTIBMAS) di wilayah hukum POLRI seperti kasus pada pedagang yang ada di Pajak Gambir di Jalan Tembung Besar dengan semena-menanya para premanisme melakukan pemerasan terhadap pedagang sehingga viral di media sosial dan bahkan seluruh Indonesia mengetahui akan kejadian melalui *online*, dengan adanya kasus tersebut Kapolsek Percut Sei Tuan dan Kanit Reskrim Dicotpot, Usai Kasus Pedagang Dianiaya Preman Jadi Tersangka. Pasca viralnya kasus penganiayaan di Pasar Gambir, Tembung pada Minggu (5/9/2021) pagi, Kapolsek Percut Sei Tuan

dan Kanit Reskrim Polsek Percut Sei Tuan dicopot dari jabatannya.  
(<https://regional.kompas.com>)

Gambar 1.1

Artikel Pencopotan Kapolsek



Sumber: regional.kompas.com. 2021

Dengan kejadian diatas rasa kepercayaan publik menjdai kurang baik terhadap intitusi kepelosian khususnya Polsek Percut Sei Tuan Kota Medan. Polsek Percut Sei Tuan Kota Medan diperlukan dalam membangun komunikasi sosial, hal utama adalah kemampuan mendengarkan masyarakat dan cara penyampaian yang mudah pahami perlu dijalankan setiap anggota polisi. Ia menilai edukasi dan sosialisasi yang telah dilakukan anggota selama ini, namun belum tentu menjawab kebutuhan masyarakat.

Citra kepolisian yang sudah dipandang buruk oleh masyarakat. Salah satu cara dalam memperbaiki citra kepolisian adalah memberikan berbagai informasi melalui Televisi dan media sosial yang merupakan hal yang umum digunakan dan efektif karena bersifat audiovisual. Televisi dan media sosial kini menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dari kehidupan karena berita yang ditayangkan di televisi dan media sosial dapat menambah informasi, begitu juga saat ingin memperoleh hiburan di televisi dan media sosial.

Anggota polisi harus membuka ruang untuk diskusi dengan masyarakat sehingga intervensi yang diberikan dapat sinergis dan tepat sasaran terhadap kepercayaan dari masyarakat, membangun komunikasi, dirawat dan dipertahankan lewat adanya pengawasan secara berjenjang. Selain itu, perlu juga dibangun kesadaran mengemban nilai moralitas serta humanis. Guna meningkatkan kualitas dan kapabilitas anggota Polisi menuju Polri yang Presisi. dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat. Pentingnya legitimasi Polisi dalam persepsi masyarakat. Legitimasi Polisi dapat ditingkatkan melalui transformasi organisasi, salah satunya dalam komunikasi sosial anggota Polisi.

Kepolisian di mata masyarakat adalah dengan membina hubungan baik dengan diterjunkannya langsung satu anggota Polisi untuk membina aparat menjadi terdepan dalam penyelesaian konflik-konflik yang terjadi di lingkungannya bertugas dengan bertujuan untuk meningkatkan rasa aman di tengah masyarakat dengan melibatkan peran serta masyarakat dalam menjaga suasana aman dan kondusif seperti yang diharapkan. Saat ini dapat dilihat bahwa ramai menjadi perbincangan masyarakat tentang Polisi yang sudah terkesan kehilangan marwahnya sebagai penjaga keamanan dan pelindung bagi masyarakat. Sebab Polisi sebagai suatu lembaga negara yang terstruktur dengan baik mulai dari tingkat Polri sampai kebawah ditingkat Polsek dan babinmas, tidak pernah terlepas dari tugas utamanya, yakni menjaga, melindungi, dan mengayomi masyarakat.

Kesan masyarakat terhadap Polisi sangatlah buruk, kebanyakan dari tindakan Polisi tersebut tidaklah pantas dilakukan oleh seorang Polisi yang pada dasarnya memiliki tugas sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Hal ini tergambar dari banyaknya kasus yang tidak seharusnya dilakukan oleh oknum Polisi mulai dari penyalahgunaan narkoba, kekerasan hingga pungutan liar.

Oleh karena itu berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Publik Polsek Percut Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian”**.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dengan latar belakang masalah penelitian ini, maka fokus penelitian ini adalah membahas Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.

## **1.3. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian?
2. Apa Hambatan Dalam Melakukan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.

2. Untuk Menganalisis Apa Hambatan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Secara akademik, penelitian ini disumbangkan kepada Universitas Medan Area dalam rangka memperkaya khasanah penelitian dan sumber bacaan khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi yang dapat menambah pemahaman mengenai komunikasi publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian ke depan.
3. Bagi Polsek Percut Sei Tuan Medan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan guna meningkatkan ketertiban dan keamanan di wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Komunikasi Publik

Menurut Koesomowidjojo, (2021:24) komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Namun dalam bagian ini yang akan dibahas hanyalah tatap muka di antara organisasi dan lingkungan eksternalnya..

Baik melalui media maupun secara langsung melalui ucapan, teks, gambar, simbol atau bentuk kode tertentu, kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari komunikasi nonverbal dan verbal. Komunikasi menurut Dede adalah seni penyampaian informasi, gagasan, dan pandangan suatu yang penting disampaikan orang lain, agar pihak penerima memahami, mengapresiasi dan dapat menerima informasi dengan baik (Oekan S. Abdoellah, 2019). Keadaan perkembangan teknologi komunikasi mendukung proses penyampaian pesan, menyebabkan informasi sangat mudah terakses dan nyaris tanpa sekat batas dan waktu. Kedinamisan suatu organisasi dalam menginformasikan kepada semua pihak yang ada di organisasi tersebut, saat ini merupakan suatu penanda bahwa komunikasi memiliki dampak kepada pihak yang ada di dalam. Organisasi dan komunikasi saling terkait dan berfokus pada setiap orang yang mencapai tujuan organisasi.

Dari penjelasan terkait definisi komunikasi di atas disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pesan dari komunikator terhadap komunikan melalui suatu saluran dan menghasilkan sebuah efek.

### 2.1.1. Unsur-unsur komunikasi

Menurut Koesomowidjojo, (2021:38) Secara umum ada beberapa unsur yang mempengaruhi terjadinya komunikasi. Dimana melibatkan komunikator sebagai pihak penyampai pesan melalui saluran kepada komunikan sebagai penerima pesan. Pesan yang disalurkan juga menghasilkan sebuah efek. Untuk lebih jelasnya unsur-unsur yang mempengaruhi sebuah komunikasi adalah sebagai berikut :

- a. Komunikator Pihak yang bertugas sebagai pengirim pesan atau dapat disebut juga sebagai pihak sumber interaksi (Koesomowidjojo, 2021). Menurut Hardiansyah, komunikator adalah tindakan seseorang atau satu pihak dalam mengirim atau menyampaikan pesan dalam proses komunikasi (Hardiansyah, 2015). Komunikator juga diartikan sebagai pemilik informasi, dan menjadi pihak yang mengawasi perilaku komunikasi (Romli, 2016). Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikator adalah pihak yang memiliki informasi dan menyampaikannya pada pihak penerima.
- b. Pesan Semua hal yang disampaikan komunikator. Hal-hal tersebut dapat berupa teks, gambar, suara, atau hal lain yang dapat memberikan informasi (Koesomowidjojo, 11 2021). Hardiansyah berpendapat bahwa pesan berperan strategis dalam komunikasi, karena komunikasi sendiri adalah aktivitas penyampaian pesan (Hardiansyah, 2015). Menurut Romli, pesan merupakan pernyataan yang didukung oleh lambang, dapat berupa ide atau gagasan (Romli, 2016).
- c. Sarana Komunikasi Media yang digunakan komunikator dalam menyampaikan pesan. Media ini bergantung pada sifat dari sebuah pesan yang ingin disampaikan (Koesomowidjojo, 2021). Media komunikasi disebut sebagai alat penyampaian pesan yang diterima oleh penerima atau komunikan dari sumber/komunikator baik secara tidak langsung (melalui media digital/konvensional dll) atau pun dengan bertatap muka. Sederhananya, media untuk berkomunikasi berkedudukan sebagai suatu jembatan untuk menyampaikan informasi oleh pihak komunikator terhadap komunikan dengan tujuan mencapai keefisienan dalam menginformasikan ataupun menyampaikan pesan yang ingin disampaikan (Hardiansyah, 2015). Dapat dikatakan bahwa media merupakan sarana pendukung pesan bila tempat komunikan jauh dengan komunikator atau jumlah yang juga banyak (Romli, 2016).
- d. Komunikan Penerima pesan dapat juga dikatakan sebagai aktor selain komunikator. Komunikan dapat berjumlah satu orang atau lebih dan berupa kelompok-kelompok (Koesomowidjojo, 2021). Komunikan juga disebut pembaca, pendengar, penerima, sasaran, pemirsa, decoder, khalayak atau audience. Keberhasilan komunikasi juga ditentukan oleh unsur komunikan. Oleh sebab itu, dalam berkomunikasi tidak dianjurkan mengabaikan unsur

komunikasikan (Hardiansyah, 2015). dalam hal sebuah komunikasi merupakan bagian terpenting dalam kehidupan karena semua kegiatan yang akan dilakukan menggunakan komunikasi baik dari segi intrapersonal atau interpersonal, komunikasi massa dan komunikasi kelompok sehingga dari pentingnya komunikasi ini perlu dilakukan pengukuran efektivitas komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman sehingga dapat terjadi sebuah masalah atau konflik.

### 2.1.2. Indikator Komunikasi

Menurut Hardjana (2016:23) indikator komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Isi pesan (*content*)
- b) Penerima /pemakai (*receiver or user*)
- c) Saluran komunikasi (*media*)
- d) Ketepatan waktu (*timing*)
- e) Format (*format*)
- f) Sumber pesan (*source*).

Sebuah komunikasi jika berhasil dalam penyampaian sesuai maksud, sehingga dalam mengukur komunikasi yang efektif dengan melihat secara keseluruhan dan umum dari proses pemberian rangsangan komunikasi dapat diterima oleh penerima rangsangan serta dapat dipahami pula (Mulyana, 2014:22).

Dalam membuat sebuah komunikasi memerlukan beberapa kriteria sebagai berikut: isi pesan, siapa penerima atau pemakai, media komunikasi, ketepatan waktu, format dan sumber pesan (Hardjana, 2016:23).

Dari uraian pembahasan di atas maka, disimpulkan bahwa pengertian dari komunikasi ialah apabila seseorang mampu menyampaikan apa yang dimaksud, dengan kriteria bahwa hal itu bisa dipahami siapa penerima pesan, sesuai kondisi dan bisa juga dengan bantuan media komunikasi untuk lebih mempermudah menyampaikan pesan meski berbeda lokasi maupun waktu, serta jelas sumber dari pesan tersebut dan tepat sasaran.

### 2.1.3. Pengertian Publik

Masyarakat menurut Soekanto (2012) publik diartikan sebagai manusia yang hidup bersama, mereka sadar sebagai satu kesatuan dan mereka merupakan suatu sistem yang hidup bersama. Masyarakat desa mempunyai hubungan yang lebih erat daripada masyarakat kota. Sistem kehidupan biasanya berkelompok atas dasar sistem kekeluargaan. Dalam masyarakat desa biasanya tertuju pada keperluan kebutuhan yang bersifat primer seperti makanan, pakaian, dan rumah.

Menurut Nurdin dalam Setyawati (2002) masyarakat adalah segolongan manusia yang saling berhubungan tetap atau agak tetap, yang diorganisir untuk aktifitas-aktifitas bersama dan terikat padanya. Masyarakat desa terdiri dari individu dan keluarga-keluarga yang membentuk suatu kelompok sosial yang saling berhubungan antara satu sama lain baik diorganisir maupun tidak untuk mencapai tujuan tertentu (kepentingan pribadi atau kelompok) jelas menunjukkan masyarakat desa hidup berkelompok dimana secara normatif mereka diatur oleh norma-norma, nilai-nilai dan kelembagaan yang bersifat tradisional, sehingga dalam kehidupan sehari-harinya unsur kebersamaan, gotong royong yang bersifat komunal dalam berbagai segi kehidupan masih banyak dikalangan mereka.

### 2.2. Pengertian Citra

Menurut Elvinaro Ardianto (2013:134) citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek dimaksud bisa berupa orang, organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra itu sendiri abstrak (Intangible) dan tidak dapat di ukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik dan

buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga, organisasi, atau produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh pihak humas.

Menurut Rosady Ruslan (2019:69) Biasanya citra itu berakar dari amanah (kepercayaan) yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses yang cepat atau lambat untuk membentuk opini publik yang lebih luas dan abstrak, yaitu sering dinamakan citra (*image*). Image yang positif sebuah *brand* atau produk adalah berkaitan dengan tanggapan atau kesan positif dari para konsumen, pemasok, dan publik lain terhadap pengalaman selama menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut yang menunjukkan bahwa mereka percaya, merasa puas, loyal, dan pada gilirannya terjalin kerja sama yang saling menguntungkan.

Pembentukan citra dalam benak konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yakni:

1. Komunikasi dari sumber lain yang belum tentu sama dengan yang dilakukan pemasar. Komunikasi bisa datang dari konsumen lain, pengecer, dan pesaing.
2. Pengalaman konsumen melalui suatu eksperimen yang dilakukan konsumen dapat mengubah persepsi yang dimiliki sebelumnya. Oleh sebab itu, jumlah

berbagai persepsi yang timbul itulah yang akan membentuk total *image of brand* (citra keseluruhan sebuah merek).

3. Pengembangan produk: posisi *brand* terhadap produk memang cukup unik. Di satu sisi, merupakan payung bagi produk, artinya dengan dibekali *brand* tersebut, produk dapat naik nilainya.

Di sisi lain, performa produk ikut membentuk *brand image* yang memayunginya dan tentunya konsumen akan membandingkan antara performa produk yang telah dirasakan dengan janji *brand* dalam slogan. Dari penjelasan di atas dapat disebutkan bahwa proses pencitraan sangat bergantung kepada proses persepsi dari konsumen yang merupakan refleksi memori konsumen akan citranya pada merek tersebut.

### 2.2.1. Peran Citra

Menurut Sutisna (2016: 332) menyatakan bahwa terdapat empat peran citra bagi organisasi antara lain adalah:

- a. Citra menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mempunyai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
- b. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil pada kualitas teknis dan fungsional, artinya jika suatu waktu terdapat kesalahan kecil dalam fungsi produk, biasanya citra (*image*) masih mampu jadi pelindung dari kesalahan tersebut.
- c. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan. Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi citra

yang dihasilkan, maka kinerja pelayanan itu berfungsi menguatkan bahkan meningkatkan citra perusahaan tersebut. Namun jika kinerja kerja dibawah citra maka pengaruhnya akan berlawanan.

- d. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain citra mempunyai dampak internal. Citra yang kurang nyata dan jelas mungkin akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

### 2.2.2. Indikator Citra

Menurut Zumri Sulthony (2014:116) Citra adalah Jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Indikator citra yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. *Personality*

##### a) Kepribadian

Kepribadian adalah suatu perpaduan yang utuh antara sikap, sifat, pola pikir, emosi, serta juga nilai-nilai yang mempengaruhi individu tersebut agar berbuat sesuatu yang benar sesuai dengan lingkungannya.

##### b) Ciri khusus

Ciri Khusus seperti sifat malu, agresif, mengalah, malas, ambisius, dan setia yang diperagakan oleh individu dalam sejumlah situasi. Dengan kata lain ciri kepribadian adalah karakteristik-karakteristik yang bertahan yang memberikan perilaku seorang individu.

#### 2. *Reputation*

- a) Reputasi atau nama baik pengalaman yang dialami anggota pada pelayanan

Reputasi atau citra didefinisikan sebagai *a picture of mind*, yaitu suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila kemudian ternyata tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya.

### 3. Value

a) Nilai yang berasal dari interaksi anggota

Nilai sosial diperoleh melalui proses interaksi dan bukan perilaku bawaan sejak lahir. Diwariskan melalui proses belajar yaitu sosialisasi, akulturasi, dan difusi. Nilai sosial sebagai sarana untuk mencapai cita-cita dalam masyarakat. Setiap masyarakat memiliki nilai sosial yang berbeda.

b) Nilai yang berasal dari bahasa yang digunakan

Adalah kemampuan yang dimiliki manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya menggunakan tanda, misalnya kata dan gerakan.

### 4. Identity

a) Identitas yang bisa dilihat dengan logo, simbol dan lainnya

b) Jati diri dan identitas yang bisa dilihat dengan logo, simbol dan lainnya

## 2.3. Pengertian Kepolisian

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. Kepolisian merupakan salah satu institusi negara yang terdepan penjaga masyarakat, Peran Polisi saat ini adalah sebagai pemelihara Kamtibmas juga sebagai aparat penegak hukum dalam masyarakat yang berkaitan dengan hukum Pidana, hendaknya polisi

mampu melaksanakan tugasnya secara profesional. Salah satu tugas aparat kepolisian adalah menangkap orang yang melakukan suatu tindak pidana, masyarakat di luar kepolisian menganggap bahwa tugas penangkapan selalu berjalan lancar apabila dilakukan dengan ramah dan penuh kebijaksanaan. Memang banyak peristiwa penangkapan dapat berjalan dengan lancar tanpa ada unsur perlawanan dari pihak tersangka yang akan ditangkap. Namun tidak demikian faktanya banyak tersangka yang melakukan perlawanan pada saat akan ditangkap. Dalam Pasal 2 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia menentukan : “Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat” berkaitan dengan penegakan hukum yang dilakukan oleh anggota kepolisian hukum tidak bisa secara kaku untuk diberlakukan kepada siapapun dan dalam kondisi apapun, dalam kondisi tertentu petugas penegak hukum dapat melakukan tindakan yang dianggap benar dan sesuai dengan penilainya sendiri yang dalam hal ini disebut dengan diskresi.

Sejak ditetapkannya Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara, Ketetapan MPR RI No. VI/MPR/2000 dan Ketetapan MPR RI No. VII/MPR/2000, maka secara konstitusional telah terjadi perubahan yang menegaskan rumusan tugas, fungsi, dan peran Kepolisian Negara Republik Indonesia serta pemisahan kelembagaan Tentara Nasional Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing.

Undang-Undang ini telah didasarkan kepada paradigma baru sehingga diharapkan dapat lebih memantapkan kedudukan dan peranan serta pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bagian integral dari reformasi menyeluruh segenap tatanan kehidupan bangsa dan negara dalam mewujudkan masyarakat madani yang adil, makmur, dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Perubahan Kedua, Ketetapan MPR RI No. VI/MPR/2000 dan Ketetapan MPR RI No. VII/MPR/2000, keamanan dalam negeri dirumuskan sebagai format tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan secara konsisten dinyatakan dalam perincian tugas pokok yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Namun, dalam penyelenggaraan fungsi kepolisian, Kepolisian Negara Republik Indonesia secara fungsional dibantu oleh kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa melalui pengembangan asas subsidiaritas dan asas partisipasi.

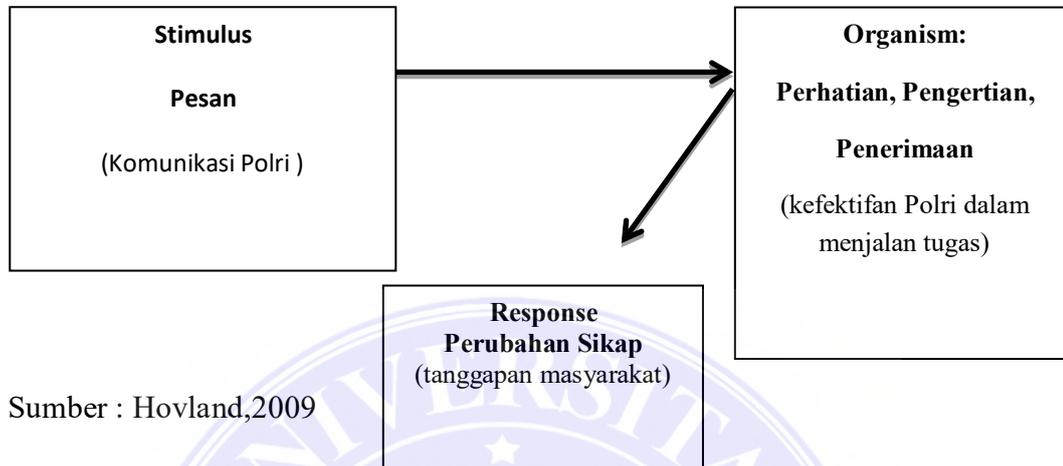
#### **2.4. Teori S-O-R**

Merupakan model komunikasi jenis teori S-O-R (Stimulus-Organism-Respon). Teori ini ditemukan oleh (Hovland,2009) yang berasal dari psikologi. Namun dalam perkembangan juga di gunakan dalam ilmu komunikasi.

Menurut Onong Uchjana Efendy (2014) dalam memprediksi sikap yang baru ada tiga variable yang penting yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan. Titik penekanan dalam komunikasi ini kepada pesan yang di sampaikan untuk membangkitkan motivasi dan gairah komunikasi sehingga komunikasi cepat

diterima dan terjadi perubahan sikap perilaku (Effendy, 2014:253-254) Unsur penting model komunikasi S-O-R yaitu :

**Bagan 2. 1 Teori S-O-R**



Sumber : Hovland,2009

Media yang disampaikan stimulus (pesan) dilakukan sosialisasi Komisi Pemilihan Umum . Ketika media sosial mendapatkan stimulus tersebut , maka media sosial dapat diterima atau ditolak stimulus tersebut. Jika stimulus yang menuju ke media sosial ditolak, maka media sosial tersebut tidak akan memeberikan perhatian terhadap stimulus yang ada , tetapi ketika diterima maka stimulus tersebut akan masuk pada tahap perhatian (orgnism) melalui tahap yang diatas maka proses penyampaian sangat mempengaruhi respon yang akan ditimbulkan, sebab itu penyampaian informasi harus efektif sehingga di respon secara baik terhadap minat memilih.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu.

Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu:

Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
Christina Aleida Tolan . 2017	Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cara berkomunikasi yang baik dapat memberikan penilaian baik dari masyarakat, informasi terhadap kinerja POLRI dapat disebarluaskan melalui media-media komunikasi yang ada, masyarakat menjadi tahu informasi yang ada dan terpercaya melalui mediamedia ini. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal yang ditujukan oleh orang-orang di institusi POLRI sangat berpengaruh terhadap penilaian positif itu. Pada intinya, institusi dan orang-orang didalamnya dinilai dari bagaimana mereka mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat, menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal apapun. Konsep citra membantu institusi POLRI dalam mengoreksi institusi secara keseluruhan, mengoreksi dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang sudah POLRI terapkan, agar mampu memperbaiki diri dan terus menerus meningkatkan cita positif dari masyarakat.	Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.
Narzihatman. 2020	Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu)	strategi komunikasi Polri dalam melayani masyarakat perspektif Islam di Polsek Selebar Kota Bengkulu menyimpulkan bahwa pola perilaku komunikasi yang dibudidayakan di Polsek Selebar adalah pertama adalah berperilaku transparan maksundaya tidak mencoba menyembunyikan dan menjauhkan dari segala macam agenda/rencana tersembunyi sesuatu dari masyarakat. Kedua adalah bertindak dengan tulus hati	Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

		dalam melayani tanpa meminta imbalan. Ketiga adalah berfokus pada tindakan positif tanpa merugikan masyarakat. Keempat hadir mengayomi masyarakat dengan seluruh jiwa raga. Kelima adalah memperlakukan masyarakat dengan hormat dalam hal melayani. Keenam berani bertanggung jawab dalam segala hal yang menyangkut kinerja. Ketujuh menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja kepolisian dalam melayani masyarakat. Ketujuh adalah berbudi bahasa yang baik	
Pebri Husen Nasution. 2021	Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Personil Di Kepolisian Resor Kabupaten Rokan Hulu	Hasil penelitian dari metode deskriptif kuantitatif maka penulis mengambil kesimpulan bahwa peranan komunikasi organisasi terhadap efektivitas kerja personil di Kantor Polisi Polres Kabupaten Rokan Hulu tergolong berperan. Hal ini dibuktikan dengan persentase angket dengan jumlah rata-rata 88,66% terletak pada tingkatan 76%-100% dan juga dibuktikan dengan hasil wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan hasil wawancara adalah instruksi dari pimpinan kepada personil, saran atau petunjuk yang diperlukan oleh personil dalam penanganan perkara-perkara, dan hubungan baik sesama anggota personil mempengaruhi efektivitas kerja personil di Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Rokan Hulu.	Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.
Wahyu Rinaldi. 2020	Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek VII Koto Ilir Kabupaten Tebo	Hasilnya penulis menemukan secara keseluruhan bahwa humas kepolisian daerah VII Koto Ilir Tebo (Polda) menjalankan peran sesuai dengan strategi yang telah direncanakan supaya terlaksanalah kegiatan kepolisian dalam membangun citra positif. Dengan melakukan aktifitasnya,	Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

		merupakan peran yang utama dijalankan oleh humas Polsek.	
Farleni dan Widayatmoko. 2020	PERAN PUBLIC Relations Kepolisian Republik Indonesia Melalui Media Relations Dalam Membangun Citra Yang Lebih Baik	salah satu faktor lainnya yang turut mempengaruhi buruknya citra Kepolisian Republik Indonesia dalam masyarakat. Faktor tersebut ialah kinerja para anggota Kepolisian Republik Indonesia dalam menjalankan tugas Kepolisian Republik Indonesia sekaligus memberikan pelayanan pada masyarakat yang dipandang masih kurang baik oleh masyarakat. Hal tersebut didasarkan oleh karena masyarakat menemui masih ada banyaknya para anggota Kepolisian Republik Indonesia yang bersikap tidak adil serta tidak konsisten dalam melaksanakan tugas Kepolisian Republik Indonesia, baik melalui pengetahuan maupun pengalaman langsung dan tidak langsung masyarakat.	Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang berbeda sedangkan persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah tahapan di mana peneliti dapat menggambarkan rancangan dan strategi penelitian yang akan dijalankan. Prof. Dr. H.M Bungin mengartikan konsep sebagai generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama (Bungin,2019:59). Agar konsep dapat diteliti secara empiris maka harus di operasionalkan dengan mengubah menjadi variabel.

Untuk memudahkan pengukuran terhadap komunikasi publik dan citra positif positif dapat dilihat dalam bentuk indikator – indikator sebagai berikut:

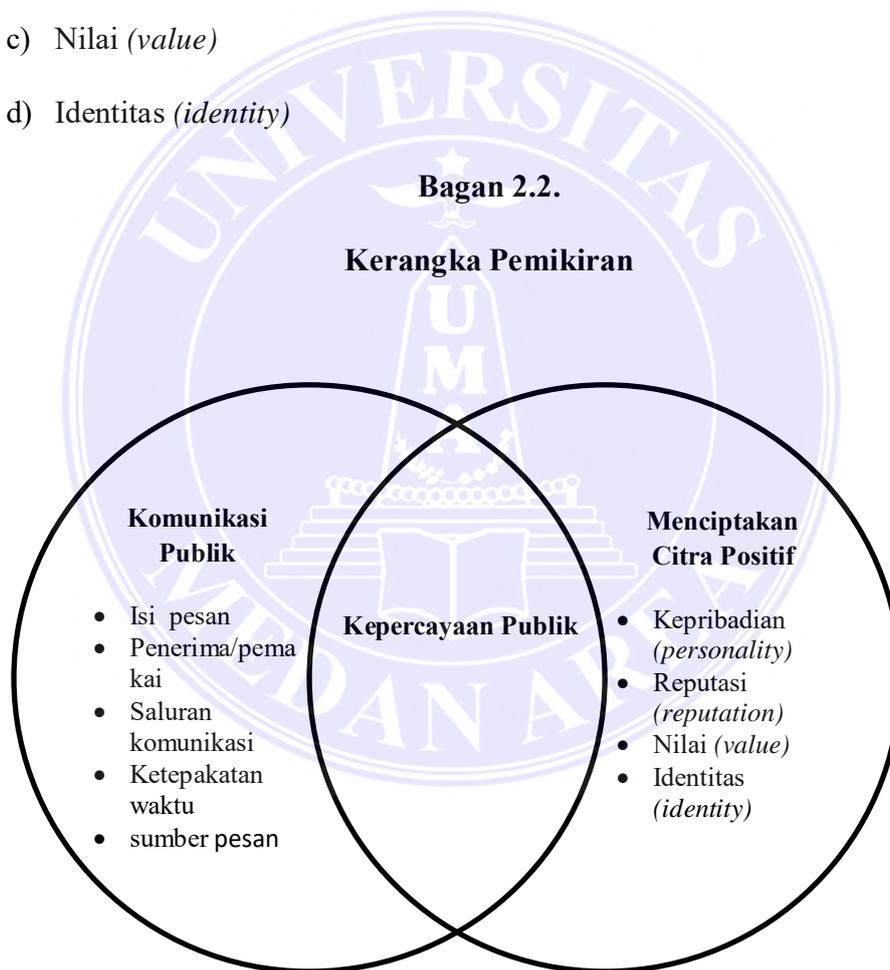
untuk komunikasi public dengan indikator yaitu:

- a) . Isi pesan
- b) Penerima/pemakai (*receiver or user*),

- c) Saluran komunikasi (*media*)
- d) Ketepatan waktu (*timing*)
- e) sumber pesan (*source*).

sedangkan untuk indikator citra positif yang diciptakan oleh pihak Polsek Percut Sei Tuan Medan yaitu:

- a) Kepribadian (*personality*)
- b) Reputasi (*reputation*)
- c) Nilai (*value*)
- d) Identitas (*identity*)



## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Percut Sei Tuan Medan yang beralamat di Jalan. Letda Sujono No.50, Bandar Selamat, Kota Medan.

##### 3.1.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan mulai bulan Desember 2023 sampai dengan Maret 2024. Berikut daftar rincian waktu penelitian yang disajikan oleh peneliti:

**Tabel 3.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Uraian	Waktu Penelitian															
		2023/2024															
		Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan Seminar																
2	Seminar proposal																
3	Analisis Data																
4	Penulisan Skripsi																
5	Bimbingan Skripsi																
6	Seminar Hasil																
7	Penyiapan Berkas																
8	Sidang (Meja Hijau)																

Sumber: Hasil Olahan Peneliti. 2024

### 3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2020:382) dalam penelitian kualitatif suatu permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara sehingga dalam penyusunan penelitian berdasarkan pada teori. Sehingga bentuk penelitian dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian kualitatif.

Menurut John W. Creswell (2014:58) penelitian kualitatif adalah pendekatan melalui analisis data yang bersifat induktif maupun deduktif dan pembentukan berbagai pola atau tema serta mendeskripsikan dan interpretasi tentang masalah penelitian dan kontribusinya pada literature atau seruan bagi perubahan.

Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini adalah bentuk Deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian.

### 3.3. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2020:401) sumber data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data. Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan di lakukan dalam proses sumber data adalah :

#### 1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara yaitu:

- a. Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang di lakukan secara langsung dan sistematis oleh peneliti.
- b. Wawancara (*Interview*) yaitu cara yang di lakukan peneliti kepada yang berwenang.

## 2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

### 1. *Lilbrary Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepubstakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

### 2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan infomasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan di Kantor Polsek Sei Tuan Medan.

## 3.4. Informan Penelitian

Sukandarumidi (2012), Pengertian informan penelitian adalah orang-orang yang bisa memberikan informasi, dimana informan penelitian tersebut bisa berupa orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti Informan penelitian merupakan peristilahan yang melibatkan tugas-tugas sederhana dalam menjawab pertanyaan dari pedoman wawancara yang dibuat, sehingga apapun kegiatan penelitian yang dilakukan tentunya membutuhkan keterlibatan pihak

lain. Keterlibatan ini sendiri haruslah sesuai dengan tujuan penelitian yang didapatkan, artinya tidak bisa dipilih secara asal-asalan, lantaran memerlukan teknik penentuan. Misalnya saja untuk penelitian kualitatif biasanya teknik yang dilakukan dengan purposive sampling ataupun snowball sampling. Pada hakekatnya pada setiap metode penelitian yang dilakukan oleh seseorang senantiasa bertujuan untuk menemukan informasi baru ataupun gagasan baru dalam menjawab serangkaian pertanyaan dari rumusan masalah tentang bagaimana proses belajar, berperilaku, dan berfungsi dengan tujuan akhir yang bermanfaat bagi masyarakat.

Adapun disisi lain, terkait dengan peran orang-orang yang memberikan informasi kepada peneliti objek penelitian yang akan diteliti dikenal dengan informan. Informan ini sendiri dapat ditentukan sesuai dengan keinginan, meski demikian setidaknya ada pembagian informan, khususnya pada penelitian sosial. Yakni informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

1. Informan Kunci yaitu merujuk pada peran paling penting dalam proses pengumpulan data dan verifikasi data penelitian. Dalam hal ini misalnya saja Pendiri suatu yayasan.
2. Informan Utama yaitu senantiasa merujuk pada peran seseorang dalam memberikan penjelasan terkait topik penelitian tapi tidak berfungsi dalam verifikasi data. Contohnya, pengurus yayasan
3. Informan Pendukung (Tambahan) yaitu bisanya dibutuhkan dalam proses penelitian untuk tambahan data yang diperlukan. Misalnya saja seseorang yang menyukai suatu lembaga yayasan tersebut.

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang sebagai berikut:

1. Informants kunci: Kanit Polsek Sei Tuan (Bapak IPTU Simamora).
2. Informan Utama: Humas Polsek Sei Tuan Medan (Bapak AIPTU Basrah Mansah).
3. Informan tambahan: Masyarakat Kelurahan Medan Tembung (2 orang). (Bapak Khairul dan Bapak Farhan).
4. Dokumentasi berupa Foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang akan di lakukan dalam pengumpulan data, sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan bagian yang sangat terpenting dalam penelitian kualitatif. Observasi mengumpulkan data secara langsung dari lapangan. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, dan rekaman gambar.

Perlunya pengamatan yaitu agar peneliti dapat menganalisis dan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku individu atau kelompok secara langsung, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai masalah yang diteliti. Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan pokok masalah yang telah dirumuskan pada bab terdahulu.

Hal yang di observasi dalam penelitian adalah tentang bagaimana tata cara melakukan komunikasi politik Anis Baswedan melalui media sosial.

## 2. Wawancara

Wawancara (*interview*) dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi, ini disebabkan karena peneliti tidak dapat mengobservasi seluruhnya, tidak semua data dapat diperoleh melalui observasi. Oleh karena itu peneliti harus mengajukan beberapa pertanyaan kepada partisipannya.

Wawancara (*interview*) dibedakan menjadi wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu materi wawancara terbatas. Wawancara tidak terstruktur yaitu materi wawancara bebas.

Dalam wawancara ini peneliti melakukan wawancara mendalam secara tidak terstruktur dengan subjek penelitian, karena peneliti ingin memperoleh realitas senyatanya, oleh karena itu peneliti harus memperoleh data langsung dari subjek penelitian agar diperoleh data yang benar dan bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam pelaksanaannya peneliti menyampaikan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan pokok masalah yang telah dirumuskan pada bab terdahulu.

## 3. Dokumentasi

Dalam dokumentasi ini peneliti melakukan dokumentasi untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara dalam penulisan skripsi ini. Peneliti melengkapi data dengan berupa catatan harian, rekaman dan foto

yang berkaitan dengan pokok masalah yang telah dirumuskan pada bab terdahulu.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala – gejala yang ada.

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2019:6) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data. Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, ada dua alur kegiatan. dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### 1. Reduksi Data

Dalam reduksi data ini peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian ataupun pemfokuskan, penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data yang berlangsung di lapangan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian

berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji.

## 2. Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakannya. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, yang dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis serta sistematis, sehingga mudah untuk dipahami.

## 3. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap suatu hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan hanya salah satu dari kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji terlebih dahulu kebenarannya dan kesesuaiannya terlebih dahulu sehingga validitasnya bisa terjamin.

### 3.7. Teknik Triangulasi

Yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data. Dan hal ini dapat dicapai dengan jalan

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikaitkan orang di depan umum dengan apa yang dikatannya secara pribadi.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau perguruan tinggi, orang berada, orang pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.  
Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik yaitu dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

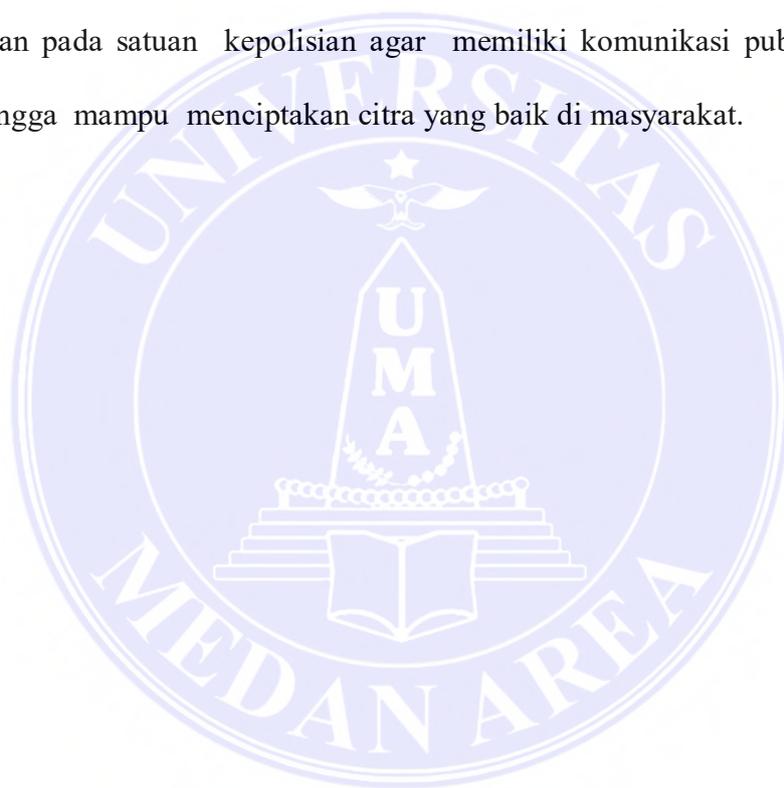
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam menjalankan komunikasi publik oleh Polsek Sei Tuan Medan pada masyarakat sudah optimal berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat berbagai pendekatan-pendekatan yang dilakukan pihak Polsek Percut Sei Tuan seperti adanya program Jumat Curhat dengan kegiatan ini pihak Polsek Percut Sei Tuan Medan melakukan berbagai sosialisasi pada warga baik itu tentang pertauran-peraturan tentang kriminalitas dan pihak Polsek Percut Sei Tuan Medan juga mengenalkan pada masyarakat langsung bentuk aplikasi media sosial, instagram dan facebook yang gunanya adalah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan berbagai informasi serta masyarakat lebih mudah memeberikan laporan kriminalitas yang terjadi sekitar Wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan Medan.
2. Hambatan dalam melakukan Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian Adalah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung program Jumat Curhat yang dilakukan oleh Polsek Percut Sei Tuan Medan. Kurangnya efektifnya pengaduan melalui media sosial, terbatasnya kesatuan personil dalam melakukan patroli dilingkungan wilayah hukum Polsek Sei Tuan.

## 5.2. Saran

Adapun yang menjadi saran-saran dalam penelitian komunikasi publik Polsek Percut Sei Tuan dalam menciptakan citra positif kepolisian yaitu:

1. Bagi pihak Polsek Percut Sei Tuan selalu melakukan komunikasi publik melalui sosialisasi-sosialisasi secara langsung pada masyarakat serta menanggapi keluhan masyarakat melalui media sosial.
2. Hendaknya pihak Polsek Percut Sei Tuan selalu memberikan bimbingan dan arahan pada satuan kepolisian agar memiliki komunikasi publik yang baik sehingga mampu menciptakan citra yang baik di masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2014. Teori Komunikasi Antar. Pribadi. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cutlip, Scott M, dkk. 2009. Effective Public Relations. Jakarta: Kencana Prenada Media. Group.
- Christina Aleida Tolan . 2017. Peranan Komunikasi Dalam Membangun Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI) Pada Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado)
- Donni Juni. 2018. Perencanaan & Pengembangan SDM. Bandung. Alfabeta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. Komunikasi Teori dan Filsafat. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Elvinaro Ardianto, Public Relation Praktis, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003, hlm. 134.
- Farleni dan Widayatmoko. 2020. Upaya Humas Dalam Membangun Citra Positif Di Polsek Vii Koto Ilir Kabupaten Tebo.
- Hardjana. 2016. Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hovland, Carl I. (2009). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Terjemahan Dedy. Mulyana. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2018. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Perdana Media. Group.
- Mulyana, Deddy. 2014. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Nawawi, Hadari. 2017. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah. Mada University Press.
- Narzihatman. 2020. Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perspektif Islam (Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu)
- Pebri Husen Nasution. 2021. Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Personil Di Kepolisian Resor Kabupaten Rokan Hulu
- Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 68 -69.
- Sugiyono (2020). Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS20.00 *for Windows*, Alfabeta, Bandung
- Soekanto, Soejono. 2012 Sosiologi Suatu Pengantar. PT Raja Grafindo. Persada.. Jakarta
- Setyawati (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Riset Keperawatan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soewarno, Handyaningrat, 2014. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung
- Singarimbun, M. 2011. Metode penelitian Survei. Jakarta. LP3ES.
- Wahyu Rinaldi. 2020 Peran Public Relations Kepolisian Republik Indonesia Melalui Media Relations Dalam Membangun Citra Yang Lebih Baik.
- Zumri Sulthony, Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Pembentukan Citra Wisata Budaya Berastagi Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara, Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 No. 02 Oktober 2014, ISSN 1693-7619, hal. 116.

## Lampiran I

### Surat Riset

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Keleni Nomor 1 Medan Estate/Jalan FRSI Nomor 1 ☎(061) 736878, 7362168, 7364348, 7368781. Fax (061) 7368988 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 78 / Jalan Sei Berayu Nomor 70 A. ☎ (061) 8201904. Fax (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-mail: info\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 331/FIS.3/01.10/II/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

02 Februari 2023

Kepada Yth,  
**Kepala Kantor POLSEK Percut Sei Tuan Medan**  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Muhammad Firman Maulana  
N P M : 178530151  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset ke **Kepala Kantor POLSEK Percut Sei Tuan Medan** dengan judul Skripsi **KOMUNIKASI PUBLIK POLSEK SEI TUAN DALAM MENCIPTAKAN CITRA POSITIF KEPOLISIAN**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,  
**Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si**

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip



## Lampiran II : Lembar Pengantar Penelitian

### KOMUNIKASI PUBLIK POLSEK SEI TUAN DALAM MENCIPTAKAN CITRA POSITIF KEPOLISIAN

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : M. Firman Maulana

NIM : 178530151

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan wawancara (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area, Medan, Sumatera Utara. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab daftar pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

M. Firman Maulana

## I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin anda :  Laki – laki  
 Perempuan
3. Pekerjaan :
4. Usia anda saat ini adalah :  <25 tahun  25 - 50 tahun  
 >50 tahun



### Lampiran III

#### PANDUAN WAWANCARA

### Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian

No	Wawancara	Informan		
		Kunci	Utama	Tambahan
	<b>KOMUNIKASI PUBLIK</b>			
1	Bagaimana Polsek Sei Tuan memberikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan kepada masyarakat secara langsung			
2	Bagaimana Polsek Sei Tuan memberikan informasi kepada masyarakat melalui media komunikasi yang ada yaitu media cetak (surat kabar, brosur, spanduk), media elektronik (radio dan televisi) dan media online (internet).			
3	Bagaimana Polsek Sei Tuan untuk membuat masyarakat patuh terhadap peraturan yang berlaku memberikan respon yang baik,			
4	Bagaimana Polsek Sei Tuan memberikan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan peraturan atau program baru, agar masyarakat bisa melakukan percakapan interaktif dengan Polisi			
5	Bagaimana Polsek Sei Tuan masyarakat percaya sepenuhnya kepada Polisi dalam hal keamanan dan penanganan kasus kriminalitas			
	<b>CITRA POSITIF KEPOLISIAN</b>			
1	Bagaimana sikap para anggota Polsek Sei Tuan dalam menghadapi publik dilapangan			
2	Bagaimana Polsek Sei Tuan dalam memberikan pelayanan public di wilayah hukumnya			
3	Bagaimana Polsek Sei Tuan dalam menyikapi apabila salah satu anggota meusak reputasi yang baik selama ini berjalan			
4	Bagaimana Polsek Sei Tuan dalam mempertahankan instansi kepolisian di mata masyarakat			
5	Bagaimana sikap para anggota Bagaimana Polsek Sei Tuan dalam menyikapi suatu permasalahan ditengah masyarakat			

## Lampiran IV : Dokumentasi



Wawancara bersama Kanit Polsek Percut Sei Percut dengan Bapak IPTU Simamora selaku informan kunci. Pada Tanggal 16 Maret 2023. Pukul 09.00 Wib. Tentang Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Sesuai dengan hasil peneliti tentang dokumentasi bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang komunikasi publik Polsek Percut Sei Tuan dalam menciptakan citra positif kepolisian merupakan sebuah tolok ukur kinerja satuan kepolisian Polsek Percut Sei Tuan sebagai sebuah instrumen untuk bisa mencapai tujuan agar mendapatkan citra yang baik di kepolisian khususnya Polsek Percut Sei Tuan serta dapat diharapkan agar kepercayaan masyarakat dilingkungan wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan semaki meningkat, dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian.



Wawancara bersama bapak Aiptu Basrah Mansah selaku informan utama selaku HUMAS Polsek Percut Sei Percut. Pada Tanggal 16 Maret 2023. Pukul 10.20 Wib. Tentang Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Sesuai dengan hasil peneliti tentang dokumentasi bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang komunikasi publik Polsek Percut Sei Tuan dalam menciptakan citra positif kepolisian merupakan sebuah tolok ukur kinerja satuan kepolisian Polsek Percut Sei Tuan sebagai sebuah instrumen untuk bisa mencapai tujuan agar mendapatkan citra yang baik di kepolisian khususnya Polsek Percut Sei Tuan serta dapat diharapkan agar kepercayaan masyarakat dilingkungan wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan semaki meningkat, dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian.



Wawancara bersama bapak Farhan selaku informan tambahan sebagai warga Medan Tembung. Pada Tanggal 17 Maret 2023. Pukul 10.00 Wib. Tentang Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Sesuai dengan hasil peneliti tentang dokumentasi bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang komunikasi publik Polsek Percut Sei Tuan dalam menciptakan citra positif kepolisian merupakan sebuah tolok ukur kinerja satuan kepolisian Polsek Percut Sei Tuan sebagai sebuah instrumen untuk bisa mencapai tujuan agar mendapatkan citra yang baik di kepolisian khususnya Polsek Percut Sei Tuan serta dapat diharapkan agar kepercayaan masyarakat dilingkungan wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan semakin meningkat, dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian.



Wawancara bersama bapak Kahirul selaku informan tambahan sebagai warga Medan Tembung. Pada Tanggal 17 Maret 2023. Pukul 10.20 Wib). Tentang Komunikasi Publik Polsek Sei Tuan Dalam Menciptakan Citra Positif Kepolisian. Sesuai dengan hasil peneliti tentang dokumentasi bahwa dalam melakukan penelitian ke seluruh informan penelitian tentang komunikasi publik Polsek Percut Sei Tuan dalam menciptakan citra positif kepolisian merupakan sebuah tolok ukur kinerja satuan kepolisian Polsek Percut Sei Tuan sebagai sebuah instrumen untuk bisa mencapai tujuan agar mendapatkan citra yang baik di kepolisian khususnya Polsek Percut Sei Tuan serta dapat diharapkan agar kepercayaan masyarakat di lingkungan wilayah hukum Polsek Percut Sei Tuan semakin meningkat, dan peneliti melakukan dalam penelitian telah sesuai dengan berdasarkan objek penelitian.