

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Kepolisian Republik Indonesia adalah Institusi pemerintah yang berinteraksi secara langsung dengan Masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) bertugas dalam menjaga keamanan, menegakkan hukum, melindungi serta melayani masyarakat guna memelihara keamanan negeri. Dalam menjalankan tugasnya, Polri memerlukan citra untuk dapat menciptakan dan mempertahankan kepercayaan di masyarakat (Undang-Undang (UU) Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002).

Berdasarkan Rachmat Kriyantono (2008), citra merupakan sebuah persepsi atau juga pandangan yang terbentuk dalam pikiran publik terhadap sebuah lembaga. Secara harfiah, citra sebuah lembaga sering dianggap menjadi bagian tugas dan tanggung jawab hubungan masyarakat (humas). Humas sendiri memang berperan penting dalam membentuk, mengelola, dan menjaga citra ataupun reputasi lembaga di masyarakat. Namun, pada Lembaga Polri, upaya membangun citra tidak hanya menjadi tugas dan tanggung jawab humas saja, melainkan menjadi kewajiban seluruh satuan kerja dan jajaran di Institusi Polri. Setiap divisi, termasuk Staf Sumber Daya Manusia (SDM) Polri, berkontribusi dalam memberikan informasi dan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar dapat meningkatkan citra polri. Hal ini karena meningkatkan sebuah citra lembaga terkhusus lembaga Kepolisian yang sering sekali mendapatkan stigma negatif tentu saja bukan hal yang mudah, dimana memerlukan upaya yang tepat. Persepsi, Kesan, dan pengetahuan dari masyarakat menjadi kunci utama terbentuknya citra tersebut. Citra baik berperan penting bagi sebuah institusi seperti Polri, karena sangat mempengaruhi masyarakat dalam menilai kinerja, integritas, dan profesionalisme Lembaga Kepolisian.

Berdasarkan data survei dari Litbang Kompas beberapa waktu lalu, citra Kepolisian mengalami kenaikan, dimana bulan Juni 2024 citra positif polri meningkat sebanyak 73,1 persen. Survei ini mencatat citra polri telah naik sebanyak 1,5 persen dibandingkan dengan hasil survei Litbang Kompas di bulan Desember

2023 (Erika & Ihsanuddin, 2024). Hal ini juga menegaskan bahwa Tingkat kepercayaan masyarakat semakin kuat terhadap Lembaga Kepolisian. Kadiv Humas Polri, Irjen Pol Sandi Nugroho menyatakan meningkatkan kepercayaan masyarakat ini diakibatkan dari transformasi Polri yang dibuat oleh Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo dengan program Presisi yaitu Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan.

Meskipun mengalami peningkatan, realitanya sebagian besar masyarakat masih yang tidak terlalu mempunyai kepercayaan terhadap kepolisian. Hal ini diakibatkan karena banyaknya isu dan kasus negatif yang mengelilingi lembaga ini, contohnya seperti stigma masuk polisi harus memiliki biaya besar dan koneksi, kemudian munculnya tagar *#percumalaporpholisi* yang ramai di media sosial X menandakan ketidakpuasan masyarakat mengenai kinerja dan pelayanan yang diberikan. Banyaknya masyarakat menggunakan tagar ini menjadi alat mengungkapkan rasa kekecewaan terhadap ketidakmampuan polisi dalam menangani laporan secara profesional, lambannya respon, serta kurangnya transparansi dalam menegakkan hukum. Dan kasus seperti dugaan kekerasan dan penggunaan “kekuatan berlebihan” yang dilakukan oleh polisi ketika menghadapi demonstrasi menolak revisi Undang-Undang (UU) Pilkada pada tanggal 22-26 Agustus 2024 di beberapa kota yaitu, Jakarta, Bandung, dan Semarang (Yuli & Kamal, 2024).

Fenomena ini menandakan bahwa meskipun telah ada perubahan dan upaya dalam meningkatkan kepercayaan, namun Polri masih terjebak dalam stigma negatif yang melekat dalam lembaganya yang merusak kepercayaan masyarakat, kasus dan isu ini membuat persepsi masyarakat kepada polri semakin buruk. Tidak hanya menurunkan citra namun juga mengancam legitimasi dan kepercayaan publik yang harusnya dimiliki oleh aparat penegak hukum. Tantangan ini membuat polri bekerja keras lebih dalam membangun citra positif untuk dapat mengembalikan rasa kepercayaan dari masyarakat. Pada era digital saat ini, penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi yang membentuk opini masyarakat, mempunyai peran penting dalam upaya mengubah persepsi yang negatif menjadi positif.

Kehadirannya memberikan peluang polri dapat memberikan informasi secara mudah dan cepat sehingga dapat mengelola citra institusionalnya.

Staf SDM Polri, yang juga bagian dari institusi bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia, dalam membantu meningkatkan citra lembaganya memanfaatkan media digital. Melalui kanal *Youtube* "SDM POLRI TODAY" yang merupakan akun *non-official* yang dikelola oleh gabungan personil Polri dengan tim jurnalis, membentuk Podcast SSDM "Seru-Seruan di Mabes" yang dirancang sebagai media komunikasi digital untuk menyampaikan informasi dan narasi positif untuk masyarakat. Podcast ini juga menjadi alat pendekatan polri ke masyarakat dengan menghadirkan konten yang informatif dan menghadirkan cerita-cerita positif serta inspiratif dari anggota kepolisian. Pemberian konten interaktif dan emosional ini diharapkan dapat mengubah perspektif masyarakat, yang awalnya skeptis menjadi lebih percaya dan menghargai peran Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Pemanfaatan media digital podcast menggambarkan bahwa polri juga beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang saat ini semakin maju. Hal ini juga menandakan polri berusaha untuk tetap relevan terhadap kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang semakin modern dimana lebih memilih platform digital guna memenuhi kebutuhan informasinya.

Dalam pelaksanaannya dibutuhkan sebuah strategi komunikasi. Strategi komunikasi sendiri adalah perpaduan paling efektif di semua unsur komunikasi, meliputi komunikator, pesan, saluran (media), penerimaan, hingga dampak (efek) yang terbentuk untuk mencapai hasil komunikasi yang optimal (Aulia, 2019). Strategi komunikasi di sebuah organisasi mempunyai tujuan dalam menjaga eksistensi organisasi di mata anggota dan juga masyarakat luas. Dengan adanya strategi komunikasi ini, seluruh rencana kegiatan atau program kerja dapat berjalan secara optimal guna mencapai kemajuan organisasi. Berdasarkan (Lubis dkk, 2021) mengatakan strategi komunikasi merupakan suatu wacana yang memakai sebuah gagasan relevansi bersyarat, dimana wacana tersebut secara sadar dibentuk dan disusun guna memecahkan suatu masalah yang terjadi di sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi tersebut.

Karena hal ini keberhasilan strategi komunikasi mempunyai peran penting, pemilihan strategi komunikasi yang tepat dapat terlihat seberapa efektif pesan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga memberikan dampak terhadap citra polri. Berdasarkan uraian diatas, penulis sangat tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan merumuskan judul penelitian yaitu **Strategi Komunikasi Polri Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Melalui Media Digital Podcast SSDM “Seru-Seruan di Mabes”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas maka rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana strategi komunikasi tim produksi podcast meningkatkan citra kepolisian melalui media digital podcast SSDM “Seru-Seruan di Mabes”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut: Untuk menganalisis dan memahami strategi komunikasi tim produksi podcast dalam meningkatkan citra kepolisian melalui media digital podcast SSDM “Seru-Seruan di Mabes”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada manfaat teoritis ini, peneliti berharap penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun informasi kedepannya untuk para peneliti yang melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi polri dalam meningkatkan citra kepolisian melalui media digital podcast SSDM “Seru-Seruan di Mabes”

1.4.2 Manfaat Praktis

Pada manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lembaga mengenai strategi komunikasi yang meningkatkan citra.

1.5 Sistematika Bab

Dalam memberikan penjelasan secara lengkap penelitian ini, maka sistematika penulisan skripsi dibagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang dilakukan.

BAB II Kajian Teori

Pada bab kajian teori memuat penjelasan mengenai kajian Pustaka yang digunakan oleh peneliti, berisikan penelitian terdahulu, pengertian dari kajian kepustakaan, kerangka pemikiran, dan teori pendukung.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab metode penelitian berisikan tentang jenis metode penelitian dan komponen yang digunakan. Komponen tersebut adalah paradigma penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bab ini menyajikan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan dengan metode yang ditetapkan dan dikaitkan dengan kajian Pustaka yang dijabarkan dalam Bab II.

BAB V Penutup

Pada bab penutup berisikan Kesimpulan dan saran.