

**UPAYA HUMAS POLDA SUMBAR DALAM MEMULIHKAN  
REPUTASI KEPOLISIAN  
(Studi Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga  
Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas)**

**Sahman<sup>1</sup>, Henny Suryani Susanta<sup>2</sup>, Rahmat Fauzi<sup>3</sup>**

Humas Polda Sumbar; sahmannaution46@gmail.com

Humas Polda Sumbar; hennybihen@yahoo.com

Humas Polda Sumbar; kresna118@yahoo.com

**ABSTRAK**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas Kepolisian Daerah Sumatera Barat telah berupaya untuk mengembalikan reputasi Polisi dalam Kasus Pasca Viral Pengendara Roda Dua Diduga Dipukul oleh Anggota Polisi Lalu Lintas Brigadir Januar Rantos . Upaya yang dilakukan oleh Humas Polda Sumatera Barat meliputi penyelidikan menyeluruh kasus tersebut, kemudian Humas Polda Sumatera Barat memiliki tanggung jawab untuk memilah reputasi Polda Sumatera Barat melalui manajemen media, kontes pendapat (membuat berita) dan Cyber Patroli. Serta upaya Kepolisian Daerah Sumatera Barat untuk meminta maaf dan mengunjungi para korban dan memberikan bantuan.

**Kata kunci** : Upaya Humas, Memulihkan Reputasi, Polri

**ABSTRACT**

*Based on the results of the study, it can be concluded that the West Sumatra Regional Police Public Relations has sought to restore the reputation of the Police in the Post-Viral Case Two-Wheeled Motorists Allegedly Kicked by Members of the Traffic Police Brigadier Januar Rantos. The efforts made by the West Sumatra Regional Police Public Relations include thoroughly investigating the case, then the West Sumatra Regional Police Public Relations have the responsibility to choose the reputation of the West Sumatra Regional Police through media management, opinion contests (making news) and Cyber Patrols. As well as the efforts of the West Sumatra Regional Police to apologize and visit victims and provide assistance.*

**Keywords:** *Public Relations Efforts, restore reputation, national police*

## 1. PENDAHULUAN

Pada hari Rabu pada tanggal 13 Desember 2017 melalui media sosial Facebook, seorang netizen bernama Christian Ferdian Salim menceritakan kronologi kecelakaan menimpa adiknya yang merupakan pengendara sepeda motor tersebut. Sontak unggahan tersebut menjadi viral di dunia maya. Christian Ferdian Salim mengupload foto adiknya mengalami luka parah pada Rabu (13/12/2017) sekira pukul 00.41 WIB. Setelah diunggah sudah mendapat respon dari 4 ribu lebih netizen dan dibagikan 4.415 kali, rata-rata meminta oknum polisi tersebut dilaporkan (sumber : <https://hariansinggalang.co.id>)

“Kronologi kejadian sekitar jam 5 sore 12 Desember 2017 depan JNE Nipah, Padang..adek gua ditendang di bagian dada oleh polisi gagah berani january rantos..yg konon katanya adek gua yg nyenggol kaki beliau..saksi mata di tkp semua mengatakan adek gua ditendang oleh sang polisi gagah..setelah adek gua jatuh terseret dan tak sadarkan diri,sang polisi gagah seenaknya menyeret badan adek gua ke pinggir..dan menurut saksi mata,abang gagah kita ini sempat lari balik ke kantornya ditlantas polda sumbar,dan kemudian setelah didesak warga sekitar baru beliau membawa adek gua dengan kondisi berdarah2 dan tak sadarkan diri ke rumah sakit..” tulis Christian Ferdian Salim di akun Facebook-nya”.

Kejadian tersebut terjadi tak jauh dari kantor Direktorat Lalu Lintas Polda Sumbar di Jalan Nipah. Setelah terjadi kecelakaan tersebut polisi yang diduga menendang pengendara tersebut langsung membawa ke RS Reksodiwiryo. Dalam [hariansinggalang.co.id](https://hariansinggalang.co.id) menjelaskan setelah dikonfirmasi kepada Wakil Direktur Lalu Lintas Polda Sumbar, M. Hari M, dirinya membenarkan terjadinya insiden yang jadi viral di media sosial itu. Namun, dirinya mendapat dua versi mengenai kronologi kejadian.

“Kejadian tersebut memang benar, tapi untuk kronologinya ada dua versi yaitu, dari media sosial dan dari anggota kami sendiri,” ujarnya di Kantor Ditlantas Polda Sumbar, Rabu (13/12/2017). Menurutnya, untuk kronologis pertama dari pihak korban yang mengatakan bahwa saat itu korban dipukuli oleh terduga anggotanya di lokasi kejadian. Kemudian, versi kedua saat kejadian personel Ditlantas sedang melakukan razia di lokasi kejadian, tapi korban kabur.

Lalu, korban melintas menggunakan kendaraan roda dua saat itu tidak menggunakan helm dan mencoba melarikan diri. “Saat melarikan diri, korban terjatuh dari sepeda motornya. Jadi tidak ada insiden pemukulan atau hantaman tersebut,” ungkapnya. Setelah terjadi insiden itu anggotanya yang bernama Januari Rantos dengan pangkat Brigadir Satu (Briptu) langsung membawa korban ke Rumah Sakit Reksodiwiryo. “Anggota ini tadi malam juga sudah menghampiri keluarga korban ke rumahnya dan berjanji akan membayar semua biaya perawatan korban,” ujarnya. Hari menjelaskan, kini anggotanya masih melakukan serangkaian pemeriksaan oleh Bidang Propam Polda

Sumbar terkait insiden tersebut. “Saat ini anggota kami itu sedang diproses di Bid Propam, agar mendapatkan keterangan lebih jelas,” pungkasnya (sumber : hariansinggalang.co.id)

Kejadian kecelakaan tersebut hingga viralnya unggahan dimedia sosial Christian Ferdian Salim membuat berita yang simpang siur di media cetak ataupun media online membuat reputasi polisi semakin buruk dimata masyarakat. Berhubungan dengan image dan reputasi POLRI, tentunya membuat lembaga ini lebih fokus mengoptimalkan keberadaan humas sebagai penopang dalam menjalankan tugas keseharian. Disinilah keberadaan humas (PR) betul- betul penting dan strategis dalam rangka menopang kerja polisi saat berinteraksi dengan masyarakat. Keahlian dalam melaksanakan fungsi humas secara professional oleh aparat kepolisian indonesia merupakan instrumen strategis untuk membangun komunikasi yang lebih produktif dengan masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya tentu POLRI tidak mungkin berhasil menjalankan tugas untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan masyarakat, oleh karena itu humas merupakan suatu bidang yang sangat luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Humas pada dasarnya tidak sama dengan sekedar Relations (hubungan) meskipun Personal Relation mempunyai peranan yang besar dalam kampanye humas. Fungsi humas pada lembaga organisasi manapun termasuk POLRI mempunyai peran yang sangat strategis dimana humas kepolisian mempunyai tugas mendekatkan polisi dengan masyarakat.

Oleh sebab itu peneliti sangat tertarik untuk mengetahui bagaimana *Upaya Humas Polda Sumbar Dalam Memulihkan Reputasi Kepolisian (Studi Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas)*.

Penelitian kehumasan telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Penelitian relevan yang ditemukan adalah:

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Chairul Bariyah (2010). Penelitian ini berjudul *Upaya Humas Kepolisian Dalam Memulihkan Citra Polisi Pasca Konflik (Studi pada Humas Polda Maluku)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya humas Polda Maluku dalam pemulihan citra polisi di mata masyarakat pasca konflik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif yaitu metode analisa data. Hasil penelitian ini diketahui 1) Citra negatif polda Maluku Pasca kerusuhan antara lain: a. Polisi Sangat Lamban Dan Kurang Tanggap mendengar laporan dari Warga Masyarakat. b. Aparat keamanan mengecilkan arti faktor pemicu rusuh dan menganggap kerusuhan itu "biasa-biasa saja". c. Polisi Kurang Tanggap Dengan Penyebab Kerusuhan. d. Polisi terlibat kerusuhan dan e. Aparat keamanan terkesan melindungi dalang dan pelaku kerusuhan. 2) Upaya Humas Polda Maluku Dalam Pemulihan Citra Polisi Di Mata Masyarakat Pasca Konflik antara lain: a.

Meningkatkan status Pusat Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat b. Memperbaiki pola pendekatan dengan sebanyak mungkin melakukan interaksi dengan masyarakat. c. Menciptakan situasi yang kondusif selalu bekerjasama dengan pihak muspika, tokoh-tokoh masyarakat, tokoh pemuda dan tokoh agama yang berada di Maluku. d. Menjaga agar tetap obyektif dalam menjalankan peran dan fungsinya.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Indhira Hari Kurnia (2013). Penelitian ini berjudul Strategi Humas dalam meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Surakarta). Penelitian ini bertujuan (1). Untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan reputasi sekolah. (2). Untuk mengetahui persepsi stakeholders (alumni sekolah dan orang tua murid) terhadap strategi humas dalam meningkatkan reputasi sekolah (3). Untuk mengetahui hambatan humas (4). Untuk mengetahui solusi yang digunakan humas. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus dan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snow ball sampling. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa reputasi sekolah telah sesuai dengan visi sekolah. Meskipun ada dinamika yang mempengaruhi keadaan sekolah. Namun fluktuasi tersebut tidak berlangsung lama. Adanya kepercayaan dan kebanggaan stakeholders terhadap SMA Negeri 1 Surakarta.

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini memiliki keterkaitan beberapa penelitian yang telah dilakukan orang lain sebelumnya. Dengan perbedaan belum ada penelitian kualitatif deskriptif tentang Upaya Humas Polda Sumbar Dalam Memulihkan Reputasi Kepolisian (Studi Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas). Penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya untuk menjawab upaya Humas Polda Sumbar dalam memulihkan reputasi. Hal inilah yang menarik perhatian bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini.

### **Kerangka Konsep Hubungan Masyarakat**

Didalam suatu perusahaan atau organisasi, humas sudah memainkan peran yang sangat penting bagi organisasi tersebut. Kesadaran sebuah pentingnya divisi humas bagi sebuah organisasi sudah semakin banyak disadari. Humas membantu perusahaan dalam menciptakan, membangun, dan menjaga citra dan reputasi dimata publik. Definisi humas itu sendiri menurut P. Seitel adalah humas adalah sebuah proses terencana yang mempengaruhi pendapat publik melalui karakter dan kinerja yang baik, berdasarkan komunikasi dua arah yang memuaskan (Seitel, 2004 :2)

Dari pengertian ini terlihat jelas bahwa humas memainkan peran dan tugas penting dalam membentuk opini publik dari suatu organisasi agar publik bisa melihat keberadaan organisasi sebagai hal yang positif. Frank Jefkins (1992) mengartikan humas merupakan aktifitas terencana dan terus menerus untuk membangun dan menjaga iktikad baik dan pengertian bersama antara organisasi dan publik. Dari definisi ini terlihat jelas bahwa humas adalah bagian dari organisasi yang yang menjalankan tugas

untuk membina komunikasi yang baik dengan publik internal maupun publik eksternal untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Shel Holtz (2002) mendefinisikan humas adalah manajemen strategis dalam menjaga relasi antara organisasi atau institusi dengan berbagai konstituennya untuk mempengaruhi hasil akhir bisnis.

*Website development and Web interface* : menjadi jembatan antara organisasi dan publik website. Humas juga memonitor website dan merubahkan jika ada perubahan dalam organisasi.

## Reputasi

*Reputasi merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Reputasi merupakan intangible asset atau aset yang tidak tampak namun mempunyai dampak besar bagi perusahaan/organisasi. (Nova, 2009, hal 306). Reputasi merujuk pada pandangan atau khalayak tentang karakter atau kualitas kepribadian kita. Thomas Fuller mengatakan "Reputasi yang baik adalah tanggung jawab besar" (Nova, 2009 : 307)*

Banyak yang mengartikan reputasi dan citra merupakan hal yang sama. Padahal reputasi dan citra merupakan dua hal yang berbeda. Citra merupakan bagaimana suatu perusahaan atau organisasi ingin dilihat publik, sedangkan reputasi adalah bagaimana organisasi/perusahaan tersebut membangun kinerja positif agar dipandang positif oleh publik. Reputasi dimulai dari identitas korporat sebagai titik pertama yang tercermin melalui nama perusahaan, logo dan tampilan lain, misalnya dari laporan tahunan, brosur, kemasan produk, interior kantor, seragam karyawan, iklan, pemberitaan media, materi tertulis dan audio-visual. Identitas korporat juga berupa nonfisik, seperti nilai-nilai dan filosofi perusahaan, pelayanan, gaya kerja dan komunikasi, baik internal maupun dengan pihak luar. (Fombrum, 1996).

Reputasi adalah akumulasi dari persepsi dan pendapat tentang organisasi yang berada dalam pikiran *stakeholder*. Sebuah organisasi akan menikmati reputasi yang baik pada saat performa atau kinerjanya secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan dari para *stakeholder*. *Stakeholder* dapat mencakup karyawan dan keluarganya, pelanggan, pemasok, masyarakat sekitar perusahaan, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan pemerintah selaku regulator. Reputasi merupakan hal yang dibangun selama bertahun-tahun, namun bisa hancur dalam sekejap. Warren Buffett mengatakan bahwa *"It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that, you'll do things differently"* atau butuh 20 tahun untuk membangun sebuah reputasi dan hanya lima menit untuk menghancurkan itu, jika Anda memikirkannya, Anda akan berpikir secara berbeda. Hal ini juga yang membedakan dengan citra. Citra hanya dibangun dalam waktu yang singkat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi reputasi organisasi : (Dowling, 1994 : 39- 142)

*Vision : The Guiding Hand.* Pemimpin perusahaan dan karyawan yang memiliki *sense of vision* yang jelas adalah faktor penting dalam membangun reputasi bagi banyak perusahaan. Organisasi yang memiliki visi yang kuat, secara umum dapat menginspirasi tingkat komitmen yang lebih tinggi diantara para karyawan daripada perusahaan yang tidak memiliki visi kuat. Visi biasanya tertulis dalam dokumen formal dan disebut dengan *vision statement*, *credo*, *mission statement* atau *charter*. *Vision statement* merupakan dokumen yang terdiri dari satu atau dua halaman yang akan berisi sebuah pernyataan mengenai apa tujuan organisasi didirikan, karena ini berkaitan dengan *stakeholder* utama. Keuntungan dari *vision statement* adalah dapat memastikan formasi strategi, evaluasi, mengatur ekspektasi bagi *stakeholder* internal dan eksternal. Kebanyakan *vision statement* didesain sebagai sebuah pernyataan eksplisit dari filosofi organisasi. Hal ini yang merefleksikan banyak aspek dari reputasi ideal organisasi (misalnya, peduli terhadap lingkungan, responsif terhadap kebutuhan pelanggan).

*Formal Company Policies : Strategy and Structure Do Matter.* Untuk membangun sebuah reputasi yang kuat, dimana konsisten diseluruh kelompok *stakeholder*, adalah dengan didorong oleh strategi bisnis dan taktik organisasi. Elemen kunci yang mempengaruhi cara organisasi membangun reputasinya adalah kebijakan formal yang memandu strategi, struktur dan sistem formal organisasi. Kebijakan formal dapat mempengaruhi budaya organisasi, citra dan reputasi karyawan, tawaran produk dan jasa terhadap pelanggan dan semua bentuk komunikasi dengan *stakeholder*. Kebijakan formal organisasi yang menetapkan bagaimanaperusahaan ingin bersaing dan sebuah kesatuan dari strategi kompetitif dari *positioning* kepada kompetitornya.

*Organisational Culture : The invisible Web.* Budaya organisasi memainkan peran yang sangat penting dalam mengartikan nilai di dalam pernyataan visi ke dalam perilaku karyawan. Ini juga berpengaruh pada bagaimana banyak aspek dari strategi organisasi, struktur dan sistem kontrol diimplementasikan. Organisasi dengan budaya organisasi yang kuat memiliki performa yang baik di pasar dibandingkan organisasi yang budayanya lemah. Budaya organisasi dibangun oleh orang atau kelompok dan meliputi *beliefs* and *feelings* orang (*corporate value* atau asumsi). Kepercayaan dan nilai ini akan bervariasi tergantung pada kelompok kerja yang orang miliki, dan jenis masalah yang mereka hadapi di lingkungan kerja. Faktor budaya nasional juga akan mempengaruhi budaya organisasi.

*Communications : What you do and what you say.* Iklan dan bentuk lain dari bentuk komunikasi, seperti *direct mail*, simbol identitas, publisitas, dan *sponsorship* adalah alat penting untuk organisasi untuk membantu membangun citra yang diinginkan. Komunikasi dalam hal ini dibagi dua : mengkomunikasikan produk atau perusahaan. Iklan mengenai perusahaan, cenderung berfokus pada isu besar yang berhubungan dengan organisasi. Pesan-pesan yang disampaikan dalam iklan kebanyakan dikirimkan kepada konsumen berfokus secara spesifik kepada produk dan service. Jenis iklan ini adalah jenis utama dari komunikasi yang digunakan untuk menetapkan ekspektasi *stakeholder* mengenai sebuah perusahaan.



*Corporate Identity : What you see is all you get. Corporate Identity is that the organisation's various identity symbol represent : the visual manifestation of the organisation's desired image.* (Identitas korporat adalah berbagai simbol identitas dari suatu organisasi yang merepresentasikan manifestasi visual dari citra yang diinginkan). Dari definisi ini juga menggambarkan dua peran utama dari visual *corporate identity* yaitu untuk membangun kesadaran (*awareness*) dan/atau untuk menjadi tanda pengenal bagi suatu organisasi dan untuk mengaktifkan kembali gambaran yang telah tersimpan dalam benak masyarakat mengenai perusahaan. Terdapat empat elemen dari *corporate identity* : nama, logo perusahaan, bentuk huruf dan susunan warna.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Afrizal (2014 :173), penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan tentang realitas sosial dan dilakukan dengan sadar dan terkendali. Denzin dan Lincoln sebagaimana dikutip Pujileksono (2015:36) menjelaskan penelitian kualitatif bekerja dalam setting yang alami, yang berupaya untuk memahami dan memberi tafsiran pada fenomena yang dilihat dari arti yang diberikan orang-orang kepada peneliti. Lebih lanjut, Puji leksono memaparkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan mengungkapkan serta menggambarkan dan menjelaskan realitas sosial yang terjadi.

Pendekatan kualitatif digunakan karena pendekatan ini dapat memahami dan menjelaskan realitas sosial yang ditemukan dalam proses penelitian. Pendekatan ini dianggap tepat untuk mendapatkan pemahaman secara holistik dan alamiah melalui proses wawancara yang mendalam, observasi dan dokumentasi. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskripsi. Penelitian ini berupaya menggambarkan Upaya Humas Polda Sumbar Dalam Memulihkan Reputasi Kepolisian (Studi Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas).

### **Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Menurut Afrizal (2014:139), informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti.

Lebih lanjut, Afrizal juga membagi informan kedalam dua kategori, yaitu informan pengamat dan informan pelaku. Informan pengamat merupakan informan yang memberikan informasi tentang orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti. Sedangkan informan pelaku adalah informan yang memberikan keterangan tentang diri, perbuatan, pikiran, interpretasi ataupun pengetahuannya kepada peneliti.

Berdasarkan uraian diatas, mekanisme yang digunakan untuk menentukan informan penelitian ini adalah mekanisme disengaja (purposive). Menurut Afrizal (2016:140), mekanisme purposive merupakan cara perolehan informan dengan cara menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang dijadikan sumber informasi. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, peneliti telah mengetahui identitas orang-orang yang akan dijadikan informan. informan pada penelitian ini adalah kabid humas, kasubid PID (Pengelola Informasi Dokumentasi), Staf PID dan Briptu Januari Rantos.

Afrizal (2014 :134) mengemukakan berbagai metode dalam mengumpulkan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, pengumpulan dokumen, dan *focus group discussion* (FGD). Peneliti dapat menentukan metode yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan penelitian tanpa harus melakukan semua metode yang diungkap diatas.

Untuk mendapatkan data penelitian ini, dilakukan wawancara mendalam. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Moleong, 2010: 186).

Esterberg (Sugiyono, 2009:231), mendefinisikan wawancara atau interview adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti dalam teknik ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur.

Teknik wawancara tidak terstruktur adalah suatu wawancara dimana orang yang diwawancarai (informan) bebas menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti sebagai pewawancara. Pewawancara mungkin saja mempunyai daftar pertanyaan, tetapi daftar pertanyaan ini tidak dilengkapi dengan pilihan jawaban (Afrizal, 2016:136). Informan dalam penelitian ini adalah praktisi humas Kepolisian Daerah Sumatera Barat

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Unit analisis dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti. Unit analisi sini dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya (Pujileksono, 2015 : 12). Berdasarkan fokus penelitian ini, maka yang menjadi unit analisisnya adalah Taksonomi Berita.

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah- milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Lexy J. Moleong, 2010:248). Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif (Miles dan Huberman, 2009)



### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Kronologis Kejadian

Terkait kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Jalan Nipah Kota Padang pada hari Selasa, 12 Desember 2017 yang sempat menjadi viral di media sosial membuat reputasi Polisi tidak baik di mata masyarakat. Berita yang beredar di medsos menyebutkan kecelakaan tersebut dikarenakan penganiayaan oleh polisi lalu lintas Ditlantas Polda Sumbar bernama Briptu Januari Rantos, dimana yang bersangkutan dituduh menendang pengendara yang mengakibatkan terjatuh. Padahal dugaan penganiayaan terhadap pengendara sepeda motor oleh Briptu Januari Rantos yang sudah viral di Medsos tidaklah benar.

Berikut kronologis kejadiannya berdasarkan wawancara peneliti dengan Briptu Januari Rantos pada tanggal 15 Oktober 2018 melalui telepon: Pada hari Selasa tanggal 12 Desember 2017 sekira pukul 17.00 WIB, personil Dit Lantas Polda Sumbar melakukan razia didepan kantor Dit Lantas Polda Sumbar jln. Nipah Padang. Kemudian pada saat razia sedang berlangsung, Briptu Januari Rantos melihat secara kasat mata pengendara sepeda motor jenis Satria No Pol FU 150 AN yang dikemudikan oleh Viki (13) berboncengan dengan Jeriko (13) dalam posisi tidak menggunakan helm. Selanjutnya Briptu Januari Rantos berusaha melakukan penyetopan sepeda motor tersebut, namun pengendara tidak mau berhenti bahkan menambah laju kecepatan kendaraannya, sehingga menyenggol badan sebelah kanan Briptu Januari Rantos. Dan seketika itu juga pengendara sepeda motor hilang kendali dan terjatuh yang mengakibatkan pengendara an. Viki luka lecet pada tangan kiri dan paha kiri serta dada dan kepala karena tidak pakai helm, sedangkan Jeriko mengalami luka lecet pada bagian tangan.

Kemudian pada saat korban dalam posisi terjatuh, maka Briptu Januari Rantos langsung mendekati korban dan memberikan pertolongan dengan mengangkat kepinggir jalan dan meminta bantuan kepada piket Dit Lantas serta membawanya ke RST. TK III Dr. Reksodiwiryono Ganting Padang untuk diberikan penanganan medis. Selanjutnya Briptu Januari Rantos segera menghubungi pihak keluarga yang bersangkutan. Sesampainya pihak keluarga di RST, kemudian Briptu Januari Rantos menjelaskan kronologis kejadiannya kepada orang tuanya, namun saudara kandung pengendara sepeda motor an. Cristian Ferdian Salim tidak terima dengan kejadian tersebut dan memviralkan ke medsos dengan berita yang tidak sesuai dengan kronologis sebenarnya.

#### Upaya Humas Polda Sumbar

Upaya Humas Polda Sumbar Dalam Memulihkan Reputasi Kepolisian (Studi Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas) yaitu :

Setelah Viralnya Kasus tersebut di media sosial Polda sumbar mengusut tuntas kasus tersebut apa ada penindasan terhadap anggota yang bersalah yang diusut melalui penyelidikan Bid Propam Polda Sumbar. Dari hasilnya tidak melakukan penendangan. Dimana anggota Propam ke TKP untuk menanyai saksi-saksi dan barang bukti (mengambil hasil CCTV terdekat).

Lalu Humas Polda Sumbar memiliki tanggung jawab untuk memulihkan reputasi Polda Sumbar dengan :

- 1) Manajemen media : untuk menangkal berita-berita negatif untuk kepolisian. Berdasarkan dari kasus ini Polda sumbar mengusut tuntas kasus tersebut apa ada penindasan terhadap anggota yang bersalah yang diusut melalui penyelidikan Bid Propam Polda Sumbar.
- 2) Humas punya tanggung jawab untuk memulihkan reputasi dengan conter opini (membuat berita) untuk menjelaskan sesuai dengan fakta yang akan diteruskan ke media sosial sebagai informasi bagi masyarakat. Karena viralnya kasus tersebut melalui media sosial maka Humas Polda Sumbar juga melakukan conter opini tersebut melalui media sosial. Hasil CCTV dari kasus tersebut juga diperlihatkan melalui media sosial untuk memulihkan reputasi Polda Sumbar.
- 3) Tiap Hari ada Patroli Cyber, untuk menemukan konten / berita yang berisikan hujatan negatif / konten-konten negatif yang menghujat pemerintah.

Adanya upaya Polda Sumbar untuk meminta maaf dan mengunjungi korban serta memberikan bantuan. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Kabid Humas Polda Sumbar Bapak Syamsi pada tanggal 04 Oktober 2018 dimana "Polda sudah memberikan bantuan kepada korban, melakukan kunjungan silaturahmi pada keluarga korban (sebagai bentuk prihatin dan simpatik)". Hal ini juga senada dengan pernyataan Briptu Januar Rantos yang mendatangi rumah korban secara langsung untuk meminta maaf sebanyak 3 (tiga kali) sesuai dengan pernyataan :

" Bisuaknyo, karena malam tu nyo masih di rumah sakit. Bisuaknyo datang pas nyo lah rumah dan keluarga pun lah terlalu apo bana lai doh, lah paham".

Menurut Briptu Januar Rantos pihak keluarga tidak melakukan permintaan maaf kepada Briptu Januar Rantos mengenai kejadian tersebut. Sedangkan Briptu Januar Rantos sendiri setelah kejadian kasus tersebut langsung di Demosi ke Kota Sawah Lunto.

Permasalahan yang sering dihadapi Humas itu sendiri salah satunya adalah dalam menghadapi wartawan, menghasilkan produk (berita/video), hubungan dengan masyarakat dan kemampuan dalam berkomunikasi. Dimana masyarakat selalu berpikir negatif terhadap Polisi. Masyarakat selalu menganggap polisi itu musuh, tidak percaya, tidak mau tahu dan tidak mau terlibat dengan polisi.

Untuk dapat memulihkan reputasi Polda Sumbar, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kabid Humas Polda Sumbar Bapak Syamsi dimana Humas Polda sumbar memiliki program-program sebagai berikut : Menjaga kerja sama / hubungan yang baik antara polisi dengan media untuk memberikan pernyataan yang seimbang, kemitraan dengan media dilakukan dalam bentuk silaturahmi (sharring dan ngobrol-ngobrol secara santai) antara Humas dengan media yang dilakukan 2 (dua) kali dalam sebulan, membuat berita-berita yang positif / humanis misalnya berita-berita tentang kegiatan polisi yang berprestasi dalam menolong masyarakat.

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Humas Polda Sumbar telah berupaya dalam memulihkan reputasi Kepolisian pada Kasus Pasca Viralnya Pengendara Roda Dua Yang Diduga Ditendang Oleh Oknum Anggota Ditlantas Padang Briptu Januar Rantos. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar tersebut diantaranya mengusut tuntas kasus tersebut, lalu Humas Polda Sumbar memiliki tanggung jawab untuk memulihkan reputasi Polda Sumbar melalui manajemen media, conter opini (membuat berita) dan Patroli Cyber. Serta adanya upaya Polda Sumbar untuk meminta maaf dan mengunjungj korban serta memberikan bantuan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Afizal. 2014. *Metode penelitian kualitatif: Sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Chairul Bariyah (2010). *Upaya Humas Kepolisian Dalam Memulihkan Citra Polisi Pasca Konflik (Studi pada Humas Polda Maluku)*.
- Dowling, G.R. (1994), *Corporate Reputation*, Longman Publishing, New York, NY
- Fombrun, C.J. (1996) *Reputation Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School Press, Harvard.
- Holtz, Shel. 2002. *Public Relations on the Net, Second Edition*. New York : AMAKOM.
- Indhira Hari Kurnia (2013). *Penelitian ini berjudul Strategi Humas dalam meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri 1 Surakarta)*.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.

- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta : Grasindo.
- Pawito,P.hd. 2008.*Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKIS
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta :Rajawali Pers
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Seitel, Frasier P. (2004). *The Practice Of Public Relations*. International Editions. New Jersey: Pretinee Hall.
- <https://hariansinggalang.co.id>