

PERAN HUMAS POLRESTABES SURABAYA DALAM MENGATASI PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP LEMBAGA KEPOLISIAN PASCA ADANYA KASUS FERDY SAMBO

¹Feny Farras Shabirah, ²Mohammad Insan Romadhan, ³Ni Made Ida Pratiwi

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: fenyfarras@gmail.com

Abstract

Public Relations is the spearhead of the National Police because carrying out a good public relations function will have a significant impact on the Police institution. In the current digital era, Public Relations is expected to be responsive to issues and be able to adjust technology so that they can control current opinions. This is because Public Relations plays an active role in serving the community by responding to public complaints through social media, online media, or mainstream media. In the study entitled "The Role of Surabaya Polrestabes Public Relations in Overcoming Negative Perceptions of the Surabaya Community towards the Police Agency After the Ferdly Sambo Case", the researcher used a qualitative approach and a descriptive type of research. This research will discuss how Public Relations of the Surabaya Polrestabes plays a role in overcoming the negative perceptions of the people of Surabaya towards the Police Agency using the two ways symmetrical model and situational theory of the public initiated by Grunig & Hunt. Researchers used data collection techniques through interviews, observation, and documentation and the data obtained would be analyzed using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the Surabaya Polrestabes Public Relations carried out the public relations function well, such as providing updated information and synergizing with the media and netizens in terms of information dissemination so that information about positive police activities could be conveyed to the wider community. However, there are things that need to be improved and further enhanced by the Surabaya Polrestabes Public Relations regarding the division of tasks and authorities to be more systematic so that the public relations function can run more optimally.

Keywords: *Positive Image, Public Relations, Police Performance, Perception Formation*

Abstrak

Humas merupakan ujung tombak Polri karena dengan melakukan fungsi kehumasan yang baik akan berdampak signifikan pada institusi Kepolisian. Pada era digital seperti saat ini, Humas diharapkan akan tanggap isu dan dapat menyesuaikan teknologi agar dapat mengontrol opini yang sedang terjadi. Pasalnya Humas berperan aktif dalam melayani masyarakat dengan menanggapi pengaduan masyarakat melalui media baik media sosial, media online, ataupun media mainstream. Dalam penelitian yang berjudul "Peran Humas Polrestabes Surabaya dalam Mengatasi Persepsi Negatif Masyarakat Surabaya Terhadap Lembaga Kepolisian Pasca Adanya Kasus Ferdly Sambo", peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana Humas Polrestabes Surabaya berperan dalam mengatasi persepsi negatif masyarakat Surabaya terhadap Lembaga Kepolisian menggunakan *two ways symmetrical model* dan *situasional theory of the public* yang digagas oleh Grunig & Hunt. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta data yang

diperoleh akan dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polrestabes Surabaya mengemban fungsi kehumasan dengan baik seperti menyajikan informasi terupdate dan bersinegri dengan media maupun netizen dalam segi penyebaran informasi agar informasi mengenai kegiatan positif Kepolisian dapat tersampaikan kepada masyarakat luas. Namun ada hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi oleh Humas Polrestabes Surabaya terkait dengan pembagian tugas dan wewenang agar lebih sistematis supaya fungsi kehumasan dapat berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci: Citra Positif, Humas, Kinerja Kepolisian, Pembentukan Persepsi

Pendahuluan

Kepolisian merupakan salah satu lembaga penegak hukum yang sangat dekat dengan masyarakat. Kepolisian yang biasa dikenal dengan aparat penegak hukum, penganyom sekaligus pelindung bagi masyarakat merupakan salah satu lembaga milik pemerintah yang sangat amat penting keberadaannya di negara ini serta memiliki tanggung jawab secara langsung di bawah Presiden Indonesia (Mallarangeng, 2020). Pasal 13 UU No.2 Tahun 2002 menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki tugas pokok meliputi pertama, memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas). Kedua, seperti bunyi misinya yaitu memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga, sebagai aparat penegak hukum menegakkan hukum (Tri, 2017). Para anggota Polri melaksanakan tugas sebagai bentuk tanggung jawabnya mengabdikan pada negara sesuai dengan undang-undang serta diharapkan tidak melanggar kode etik yang ada.

Tingkat kepercayaan masyarakat kepada kinerja anggota Polri bisa dikatakan kurang atau semakin menurun karena adanya pemberitaan negatif atas perilaku ataupun perbuatan tidak pantas yang tidak seharusnya dilakukan oleh anggota Polri. Sebagaimana sebagai contoh ataupun pelindung bagi masyarakat memberikan contoh sikap perilaku humanis terhadap semua orang. Menurut Mallarangeng (2020), dengan adanya pemberitaan yang dapat mencoreng nama baik instansi kepolisian tersebut bisa membentuk pandangan masyarakat yang berbeda-beda terhadap kinerja para anggota Polri. Bawasannya masyarakat akan membentuk *stereotype* masing-masing individu terhadap kinerja polisi yang masih dipertanyakan. Sebagian besar masyarakat memukul rata satu kesalahan yang dilakukan oleh oknum anggota Polri menjadi kesalahan satu tubuh instansi kepolisian secara keseluruhan karena pada dasarnya yang dilihat bukan individu terlibat melainkan instansi terkait. IPDA Herman Hadi Basuki memberikan keterangan dalam podcast bersama Deddy Corbuzier yang diposting pada 29 November 2022 lalu mengenai data terhadap anggota Polri bermasalah. Diketahui ada sekitar kurang lebih 3.900 anggota Polri bermasalah pada tahun 2021 dari jumlah keseluruhan anggota Polri di seluruh Indonesia sekitar 420.000. Jika dilihat, anggota Polri yang bermasalah tidak ada 1% dari jumlah keseluruhan. Namun sangat disayangkan, masyarakat hanya melihat atau mengingat kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan dibandingkan dengan melihat kegiatan positif.

Dilansir dari akun platform media sosial Tiktok @Pojoksatu.id Official dan @OfficialiNews pada tanggal 15 Oktober 2022, Presiden Negara Republik Indonesia Joko Widodo menyampaikan dalam arahannya bawasannya kepercayaan publik terhadap Polri menurun karena beberapa faktor. Seperti gaya hidup dan urusan kecil-kecil dapat mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap Polri, keluhan masyarakat terhadap Polri 29,7% karena pungli, 19,2% mencari-cari kesalahan, dan yang terakhir karena gaya hidup mewah.

Beberapa cibiran masyarakat terhadap tragedi yang telah membentuk persepsi buruk masyarakat terhadap sistem kinerja Polri, pada tahun 2022 bisa dibilang tantangan terbesar

bagi lembaga kepolisian melawan persepsi warga. Bagaimana tidak? Pasalnya image Polri terkesan semakin buruk dimata masyarakat pasca adanya kasus Ferdy Sambo yang lagi rame akhir-akhir ini. Terjerat kasus pembunuhan berencana terhadap anggotanya yang Bernama Brigadir Yosua Hutabarat (Brigadir J), Ferdy Sambo telah mencoreng nama baik instansi serta merugikan anggota Polri lainnya sehingga tragedi tersebut melekat dalam pikiran masyarakat yang dapat membuat masyarakat kurang atau tidak percaya lagi dengan kinerja para Polri Indonesia.

Humas Polrestabes Surabaya dalam menghadapi hal tersebut, menjalankan perannya sebagai penghubung antara instansi dan masyarakat dengan melakukan pendekatan humanis melalui kegiatan yang melibatkan masyarakat. Pendekatan humanis selalu diutamakan dalam setiap kegiatan untuk mempertahankan citra dari oknum yang melakukan kesalahan dengan membawa dampak merugikan pada nama instansi. Hal tersebut dilakukan karena humas yang bertanggung jawab sebagai penyaji informasi kepada publik serta bertanggung jawab akan citra lembaga menyangkut nama instansi (Kirana Nareshwara, n.d.).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini memerlukan adanya pengamatan secara mendalam untuk mendapatkan data yang relevan dari sumber terkait. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti akan lebih mudah mendapatkan data mengenai peran Humas Polrestabes Surabaya dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Arkam Amalia M, 2017).

Menggunakan metode pengumpulan data primer dan data sekunder. Peneliti akan memperoleh data primer yang dibutuhkan dengan menyediakan pertanyaan-pertanyaan untuk melakukan wawancara secara langsung dengan informan utama dan informan pendukung. Wawancara dilakukan secara langsung dengan sumber data agar data yang diperoleh lebih akurat dan tepat sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban atau gambaran mengenai peran Humas Polrestabes Surabaya dalam mengatasi persepsi negatif masyarakat Surabaya terhadap lembaga Kepolisian pasca adanya kasus Ferdy Sambo. Selain wawancara, peneliti juga menggunakan Teknik pengumpulan data dengan observasi dan dokumentasi terkait topik penelitian.

Selain peneliti mencari data selain melalui wawancara bersama informan utama dan informan pendukung, peneliti mengulik serta mengumpulkan data melalui sumber lain yakni internet. Data yang dituangkan dalam penelitian ini berasal dari monitoring media seperti sosial media divisi Humas Polri ataupun akun media sosial lainnya sesuai yang dibutuhkan peneliti (Instagram, TikTok, dan Youtube) dan dari web divisi Humas Polri.

Data yang terkumpul dari beberapa informan utama dan informan pendukung yang telah dipilih peneliti sebagai kriteria atau batas penelitian. Berdasarkan keabsahan data triangulasi sumber, Hasil data tersebut didapatkan dengan menganalisis beberapa jawaban yang diperoleh dari beberapa informan. Data yang ada kemudian dianalisis dengan beberapa proses melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Humas merupakan sebuah kegiatan manajemen komunikasi karena didalamnya terdapat rangkaian pengelolaan informasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pada tahap evaluasi kegiatan. Biasanya Humas disebut dengan kepanjangan tangan jembatan dari sebuah perusahaan atau instansi yang menghubungkan antara perusahaan dengan masyarakat. Menurut teori komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell, pada sebuah kegiatan komunikasi terdapat strategi yang disusun sebelumnya agar pesan tersebut dapat tepat sasaran serta dapat mencapai tujuan. Hal tersebut dapat ditentukan mulai dari elemen komunikator, pesan, media, komunikan, dan *feedback*nya kemudian disusun sebagaimana rupa agar sebuah pesan yang dihasilkan berkualitas dan bermanfaat (Romadhan, 2019). Mengenai pengertian Humas, Bripka Agung Hidayat selaku anggota Humas Polrestabes Surabaya memberikan penjelasan terkait pertanyaan menyangkut tugas dan fungsi Humas Polri. Berikut kutipan penjelasannya saat wawancara dengan peneliti pada 26 Mei 2023:

“Fungsi Humas Polri itu mbak ya, kalo dulu itu jadi kalau sejarahnya itu dulu disebut kayak penerangan. Jadi badan publik itu harus punya fungsi Humas untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, jadi gitu tujuan utamanya. Kalo dari segi logo itu kan kayak obor gitu kan, jadi dia untuk menerangi kayak unit penerangan kalo dulu itu. Jadi Humas itu seperti itu tugas pokoknya. Kalo dijabarkan, fungsi Humas itu mengangkat citra positif Polri dan mengontrol opini kalau ada isu negatif dari Polri seperti itu gambarannya.” (Bripka Agung Hidayat selaku Anggota Humas Polrestabes Surabaya, Wawancara 26 Mei 2023)

Humas Polrestabes Surabaya mengatasi persepsi negatif masyarakat Surabaya pasca adanya kasus-kasus oknum polisi yang telah mencemari nama institusi Kepolisian terhadap kinerja Polri menjadi semakin buruk dimata masyarakat dengan selalu berusaha mengoptimalkan fungsi kehumasan baik sebagai teknisi komunikasi, fasilitator komunikasi, *expert prescriber*, dan fasilitator pemecah masalah. Humas Polrestabes Surabaya bertugas dalam lingkup media untuk membantu memperbaiki citra positif institusi Kepolisian dengan senantiasa memberikan informasi-informasi terkait kegiatan atau program terkini Kepolisian kepada masyarakat. Hal tersebut harus dilakukan secara cepat tanggap karena dapat diketahui, pada saat ini di era digital semua orang dapat saling memberikan informasi tanpa harus dari pihak media. Dengan begitu, Humas berperan aktif untuk memonitoring media yang gunanya untuk mengontrol opini terhadap isu negatif maupun positif.

Pada zaman digital saat ini memang sangat diperlukannya respon cepat dari praktisi Humas agar isu yang berkembang tidak semakin melebar tanpa diketahui kebenarannya dan hal tersebut jika dibiarkan akan menjadi suatu informasi hoax. Menyangkut respon, Polrestabes Surabaya bersama salah satunya anggota Humas Polrestabes Surabaya bergerak melakukan atau melaksanakan program polisi RW yang digelorkan oleh pemerintah dan Kapolri. Seiring dengan berjalannya waktu, pada tanggal 3 Mei 2023 Kapolrestabes Surabaya memberikan sosialisasi dan pembekalan terkait program Polisi RW sesuai dengan perintah Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo bahwa polisi wajib mengintensikan kehadiran Polri ditengah-tengah masyarakat. Hal ini dilakukan untuk deteksi dini atas sebuah permasalahan, bukan baru bergerak Ketika ada laporan kejadian untuk melakukan pengecekan dan penangkapan akan tetapi Polisi RW ini ada agar polisi ada sebelum kejadian itu terjadi atau bisa dinamakan antisipasi terhadap tindak kejahatan di lingkungan terkecil masyarakat tingkat RT dan RW.

Sebanyak sekitar 1.440 anggota Polrestabes Surabaya dan Polres Pelabuhan Tanjung Perak ditunjuk oleh terobosan Kapolrestabes Surabaya Kombes Pol. Pasma Royce. Salah satunya ada anggota Humas Polrestabes Surabaya yang ditugaskan untuk mengawal RW 09 Kelurahan Rangkah Tambaksari yakni Bripka Isma Diyanto. Bripka Isma Diyanto mulai menjalankan tugasnya sebagai Polisi RW ini pada hari Kamis, 4 Mei 2023. Pertama-tama dengan menyapa warga sekitar lalu mensosialisasikan kegiatan ini ke ketua RW 09 Kelurahan Rangkah Tambaksari sesuai dengan surat perintah penugasan.

Kegiatan Polisi RW



Sumber: Dokumen Humas Polrestabes Surabaya

Bripka Isma Diyanto menyebutkan bahwa program Polisi RW ini merupakan salah satu contoh pelayanan Kepolisian untuk meningkatkan kepercayaan publik atas kinerja Polri. Berikut penjelasannya mengenai pertanyaan terkait upaya Polri dalam meningkatkan kepercayaan publik pada saat wawancara bersama peneliti, 25 Mei 2023:

“Ya salah satunya termasuk program polisi RW ini. Tapi masih banyak kok program-program yang lain contohnya patroli sambang, patroli perumahan untuk mencegah kejadian-kejadian kriminal kemudian pelayanan-pelayanan publik seperti pembuatan sim yang sekarang ada di mall-mall itu kan salah satu contoh pelayanan kepolisian untuk meningkatkan kepercayaan publik.” (Bripka Isma Diyanto selaku Anggota Humas Polrestabes Surabaya, Wawancara 25 Mei 2023)

Program Polisi RW dalam baru-baru ini digelorkan agar dapat bisa menjadi *problem solving* di tengah masyarakat terhadap persoalan-persoalan yang ada di lingkungan masyarakat baik tingkat RT maupun RW. Serta harapannya dengan adanya program ini dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat agar merasa lebih diayomi. Serta secara tidak langsung, hal ini juga dapat menjadikan masyarakat lebih melihat bagaimana kinerja Polri benar-benar hadir ditengah-tengah masyarakat untuk melakukan pendekatan sehingga apa yang ada dibenak masyarakat tentang memepertanyakan serta meragukan kinerja Polri ini dapat menepis persepsi buruk masyarakat. Upaya ini juga dapat memperbaiki serta menjaga citra Polri dimata masyarakat.

• Model dan Teori Public Relations

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *two ways symmetrical model* yang digagas oleh Grunig & Hunt untuk dapat melihat bagaimana efektivitas Humas Polrestabes Surabaya dalam menjalankan fungsinya. Komunikasi dua arah simetris merupakan komunikasi yang membutuhkan pemahaman bersama atas segala sesuatu yang menjadi permasalahan. Dalam komunikasi dua arah ini tentunya dicarikan suatu pemecahan masalah yang dapat menumbuhkan suatu kepercayaan bahwa permasalahan apa yang menjadi sorotan ada tindakan atau upaya cepat baik yang direspon melalui media atau dilaksanakan secara faktual. Polri membuka ruang pada masyarakat di media digital guna untuk mendengar aspirasi masyarakat berupa masukan dan kritik yang nantinya bisa menjadi bahan evaluasi

memperbaiki institusi Polri. Humas Polrestabes Surabaya mengenai hal ini senantiasa membuat suatu langkah-langkah nyata merespon apa yang menjadi sorotan serta perhatian publik pada saat tertentu.

Memang saat ini dibutuhkan publik *trust* yang nyata pada tubuh Polri. Makanya disamping merespon masyarakat melalui media baik media online atau media sosial, wujud nyata dari kepolisian untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yaitu dengan program Polisi RW atau yang menugaskan beberapa anggota Polri salah satunya termasuk anggota Humas Polrestabes Surabaya Bripka Isma Diyanto untuk berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai *problem solving*. Dapat diketahui menurut Bripka Agung Hidayat, pada saat ini yang menjadi titik paling penting yaitu merespon. Karena lagi-lagi menyangkut perkembangan zaman, media menjadi sarana utama masyarakat dalam mencari sebuah informasi. Apabila tidak direspon akan membentuk opini publik atau publik mudah terprovokasi. Berikut penjelasannya:

“Nah ini sama seperti aku inget kata-kata yang dari Kabid Humas Polda Jatim kala itu Pak Trunoyudho. Jadi kristalisasi sosial atau Gerakan dimasyarakat itu terjadi itu karena isu mbak. Karena isu yang berkembang dimasyarakat itu, kalo sampean pernah tau event atau kejadian soal mahasiswa papua itu kan dari medsos saja terus yang ada di papua jadi kisruh. Jadi kadang potensi kerawanan dari masyarakat itu berawal dari isu atau opini yang berkembang di media sosial akhir-akhir ini itu. Kalau dulu kan gak ada ya, orang tau informasi dari koran atau televisi dan gak gampang terprovokasi. Beda sama sekarang, jadi kalau ada informasi yang disebarakan berulang, itu dianggap sebuah kebenaran. Jadi kita itu ada yang namanya patroli cyber bagian dari multimedia tadi kayak mas fadlan itu dia patroli setiap hari. Kayak isu yang negatif baik itu dari pemerintahan, dari polri atau tentang apa yang nuansanya negatif itu dia ngerekap lalu nanti disetor pimpinan, nanti pimpinan merespon. Setiap hari itu merekap isu negatif positif jadi nanti itu ada langkah kedepannya itu apa terus tiap minggu juga dievaluasi yang rawan itu apa, yang menonjol apa sehingga kebijakan pimpinan itu selaras.” (Bripka Agung Hidayat selaku Anggota Humas Polrestabes Surabaya, Wawancara 26 Mei 2023)

Kepolisian selalu membutuhkan masukan dari masyarakat terkait kinerja Polri sebagai bahan evaluasi agar kedepannya menjadi lebih baik. Persepsi masyarakat terbentuk dari bagaimana objek yang mereka lihat itu bergerak dalam menetapkan kebijakan atau apapun sehingga dapat menimbulkan pengklasifikasian publik. Pengklasifikasian publik merupakan bentuk penilaian khalayak terhadap suatu perusahaan atau institusi atau biasa disebut dengan citra (Romadhan et al., 2022). Selanjutnya peneliti menganalisa apa reaksi dan hal yang terjadi setelah dilakukannya upaya-upaya dalam meningkatkan citra positif Polri dimata masyarakat. Bripka Agung Hidayat menyebutkan apa yang menjadi titik terberat Polri pada saat jatuh reputasinya. Berikut penjelasannya mengenai langkah-langkah yang dilakukan Humas Polri untuk terbangunnya kepercayaan publik kembali pasca adanya kasus-kasus besar belakangan:

“Kita (Humas) sempat jatuh, saya pernah ditunjuk sebenarnya Kasi Humas untuk ke Jakarta untuk menerima arahan itu (untuk membangkitkan kembali citra positif). Apapun yang dilakukan waktu itu terus titik beratnya itu apa sih, merespon. Jadi ini yang paling ngena saat saya ke Jakarta waktu itu, dulu saat masyarakat lapor atau mungkin bertanya sama polisi kan ke kantor polisi langsung atau tatap muka. Sekarang di medsos harus dijaga ibaratnya merespon baik masyarakat entah itu di website atau medsos itu disuruh merespon semua.” (Bripka Agung Hidayat selaku Anggota Humas Polrestabes Surabaya, Wawancara 26 Mei 2023)

Menurut pemaparan Bripka Agung Hidayat pada saat menghadiri acara untuk mendapatkan arahan mengenai membangkitkan kembali citra Polri, yang menjadi titik terendah adalah merespon masyarakat. Oleh karena itu pada bulan Mei 2023 dilaksanakannya program Polisi RW salah satunya untuk dapat melayani masyarakat dengan lebih dekat. peneliti menggunakan *situasional theory of the publics* pada penelitian ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana suatu lembaga Kepolisian mengatur atau mengatasi suatu isu negatif yang beredar serta berupaya untuk mengembalikan citra positif Polri dimata masyarakat salah satunya pada program Polisi RW yang baru saja dilakukan pada bulan Mei 2023 sebagai *problem solving* dilingkungan terkecil masyarakat. Dapat diketahui bahwasannya dengan upaya-upaya serta langkah-langkah yang dilakukan sejauh ini oleh anggota Polri membuahkan hasil yang diharapkan yaitu kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri berangsur-angsur meningkat seperti yang telah dikatakan oleh AKP Haryoko Widhi yakni mulai dari sekitar kurang dari 60% sekarang menjadi 72,3%.

Penutup

Dengan adanya beberapa kasus yang mencuat akhir-akhir ini yang semakin memperburuk citra kepolisian yang dilakukan oleh oknum. Maka untuk mengangkat serta memperbaiki citra kepolisian dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat Kembali memang sangat berat karena dengan semakin terpuruknya citra kepolisian karena bagaimana Kepolisian secara umum bisa melindungi, mengayomi serta melayani masyarakat sesuai dengan fungsi dan tugas kepolisian apabila pada tubuh Polri tidak bisa melindungi serta mengayomi pada tubuh Polri sendiri

Maka dapat saya simpulkan untuk meningkatkan kualitas aparat penegak hukum terutama Kepolisian pada saat ini dibutuhkan kontrol internal yang memadai dan berkesinambungan serta dilakukan secara berkala dan terus menerus. Terkhusus pada Humas Polrestabes Surabaya seperti yang telah saya tulis pada hasil wawancara, penelitian, serta observasi langsung di lapangan yang telah saya lakukan selama saya masih melaksanakan magang hingga melaksanakan penelitian observasi pengambilan data skripsi. Menunjukkan bahwa Humas sudah berusaha mengoptimalkan fungsi kehumasan dengan melaksanakan keempat peran kehumasan meliputi perannya sebagai teknisi komunikasi, *expert prescriber*, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah. akan tetapi Humas Polrestabes Surabaya diharapkan agar lebih fokus, bertanggung jawab serta semaksimal mungkin melakukan penugasan pada masing-masing personal sehingga nantinya dapat melakukan fungsinya selain informatif yaitu juga lebih interaktif dengan masyarakat.

Setelah melakukan penelitian mengenai “Peran Humas Polrestabes Surabaya dalam Mengatasi Persepsi Negatif Masyarakat Surabaya Terhadap Lembaga Kepolisian Pasca Adanya Kasus Ferdy Sambo”, pada penelitian ini terdapat saran terhadap Humas Polrestabes Surabaya sebagai penyempurnaan dalam pelaksanaan fungsinya.

1. Humas Polrestabes Surabaya diharapkan dapat memperbaiki SDM dengan manajemen internal sesuai masing-masing fungsinya agar penyelesaian tugas atas wewenang yang menjadi tanggungjawab perseorangan dapat berjalan maksimal. Dengan demikian maka masyarakat dapat mendapatkan fast respon feedback dari Humas Polrestabes Surabaya terkait pertanyaan yang ditulis pada kolom komentar media sosial Humas Polrestabes Surabaya.
2. Diharapkan Humas Polrestabes Surabaya dapat meningkatkan interaksi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan atau menanggapi pertanyaan serta pengaduan masyarakat melalui media sosial sehingga nantinya akan menjadi lebih interaktif.

3. Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai Ilmu Komunikasi khususnya pada bidang Humas untuk mengetahui bagaimana peran Humas berupaya meningkatkan citra instansi atau perusahaan.

Daftar Pustaka

- Alaslan Amtai. (2021). PERSEPSI MASYARAKAT DAN KEPEMIMPINAN PEREMPUAN. *Jurnal OTONOMI- STIA TRINITAS*.
- Arkam Amalia M. (2017). *STRATEGI KOMUNIKASI BIDANG HUMAS KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI SELATAN DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF POLISI DI MASYARAKAT OLEH*.
- Dewi, M. S., Romadhan, M. I., Cahyo, B., & Pradana, S. A. (2022). *Fungsi Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Diskominfo Kota Mojokerto*.
- Enggelin Aryesta, A., & Selmi, D. S. (2022). *Analisis Strategi Komunikasi KPI Menggunakan Situational Theory of Public Relation (Kasus Pernikahan Atta-Aurel)*.
- Famelia, Z. (2022). *Strategi Komunikasi Public Relation PT Unilever Indonesia dalam Menghadapi Pemberitaan Media Massa*.
- Febrianti, L., & Maulana, H. (2013). *PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT PADA KINERJA KEPOLISIAN TERHADAP KEPERCAYAAN PADA KEPOLISIAN*. 2(1). <https://doi.org/10.21009/JPPP>
- Julia Farisca Syamitha, K., Teguh Prakoso, C., & Arum Sary, K. (2018). *PERAN SUB BAGIAN HUMAS POLRESTA SAMARINDA DALAM TRANSFORMASI INFORMASI KRIMINALITAS* (Vol. 6, Issue 4). Online.
- Kirana Nareshwara, D. A. (2020). *Strategi Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Jawa Timur Dalam Menjaga Citra Positif Kepolisian*.
- Mallarangeng, N. R. (2020). Strategi Humas Polda Sulsel dalam Menjaga Citra Lembaga Kepolisian di South Sulawesi Police Public Relations Strategy in Maintaining the Image of Police Institutions in South Sulawesi Province. In *Journal of Communication Sciences* (Vol. 3, Issue 1).
- Novia Nur, A., Cahyo Shah Adi Pradana, B., & Hakim, L. (2022). *Strategi Humas Polrestabes Surabaya dalam Mempertahankan Citra Positif Melalui Media Sosial Instagram Akun @Humaspolrestabessurabaya*.
- Putra Agung Tri. (2017). *PERAN KEPOLISIAN DALAM PENEGAKAN HUKUM TERHADAP AKSI UNJUK RASA MAHASISWA YANG ANARKIS DI KOTA MAKASSAR*.
- Putri Luknia Sari. (2016). *PENGARUH TERPAAN MEDIA TELEVISI DALAM PEMBENTUKAN CITRA KEPOLISIAN (Survei pada Penonton Program Acara Televisi 86 Net TV di Dusun*.
- Rolos Putri Melati, W. L. S. (2020). *MODEL KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS DI PEMERINTAH KOTA SALATIGA DENGAN PENDEKATAN MODEL KOMUNIKASI GRUNIG & HUNT*. *Jurnal InterAct*, 9.

Romadhan, M. I. (2019). Festival Sebagai Media Komunikasi Dalam Membangun Citra Destinasi Wisata Budaya Di Sumenep. *Destinesia Jurnal Hospitaliti & Pariwisata*, 1(1). <http://ojs.stiami.ac.id>

Romadhan, M. I., Cahyo, B., Pradana, S. A., & Herlina. (2022). *PENINGKATAN KETERAMPILAN MANAJEMEN KESAN PADA KELOMPOK KONTEN KREATOR VSLOW*.

Salman Alifmansyah. (2019). *PENERAPAN TWO WAYS SYMMETRIC PADA BADAN PEMUSYAWARATAN DESA*.