

# **Peran Humas Polres Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations**



## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi Pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

**Oleh:**

**TREY RIZKY**

**18321214**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Peran Humas Polres Kota Balikpapan Dalam Menjalankan  
Aktivitas Media Relations**

Oleh:

**TREY RIZKY**  
18321214

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Tanggal: 16 Juli 2025

Mengetahui  
Dosen Pembimbing Skripsi



Sumekar Tanjung, S.Sos.,M.A.

NIDN. 0514078702

الجامعة الإسلامية  
الاستاذ الدكتور

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Peran Humas Polres Kota Balikpapan Dalam Menjalankan  
Aktivitas Media Relations**

Disusun oleh:  
**TREY RIZKY**  
18321214

Telah Diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 24 Juli 2025

Dosen Penguji :

Ketua : Sumekar Tanjung, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0514078702

Anggota : Narayana Mahendra Prastya, S.Sos, M.A  
NIDN. 0520058402



البعثة النبوية  
التي أتت بالبشرى  
Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



Dr. Zaka Habibi., M.Comms  
NIDN. 0517078101

# PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Trey Rizky

Nomor Mahasiswa : 18321214

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini, saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 10-07-2025

Yang menyatakan,



(Trey Rizky/18321214)

# SURAT IZIN PENELITIAN



FAKULTAS  
PSIKOLOGI &  
ILMU SOSIAL BUDAYA

Gedung Dr. Soekiman Wirjosandjojo  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 2106, 2114  
F. (0274) 898444 ext. 2106  
E. [fpsb@uii.ac.id](mailto:fpsb@uii.ac.id)  
W. [fpsb.uui.ac.id](http://fpsb.uui.ac.id)

Tanggal : 13 April 2025  
Nomor : 558/Dek/70/DAA/TA/IV/2025  
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Skripsi

Yth. AKBP Anton Firmanto, SH, SIK, M.Si  
Kapolresta Balikpapan,  
Polresta Balikpapan, Jalan Jenderal Sudirman No.69, Balikpapan Selatan, Klandasan Ulu, Kec.  
Balikpapan Kota, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah maupun Swasta. Selanjutnya kami mohon izin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Trey Rizky  
Nomor Induk Mahasiswa : 18321214  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pembimbing : Sumekar Tanjung, S.Sos., M.A.  
Judul Skripsi :

### **Peran Humas Polri Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relation**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia



Dr. Phil. Ourotul Uyun, S.Psi., M.Si., Psikolog

NIP: 963200102

## SURAT TELAH SELESAI PENELITIAN

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN TIMUR  
RESOR KOTA BALIKPAPAN

---

Hal : Keterangan telah melakukan penelitian

Balikpapan, 06 Mei 2025

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya (FPSB)**

**Universitas Islam Indonesia**

di tempat

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sangidun

Instansi : Kepolisian Polresta Kota Balikpapan

Jabatan : Kasi Humas Polresta Kota Balikpapan

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut telah melakukan penelitian tugas akhir di instansi kami selama 2 bulan, dari April hingga Mei

Nama : Trey Rizky

Nomor Mahasiswa : 18321214

Prodi/Fak./Univ : Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Indonesia

Judul Penelitian : Peran Humas Polri Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan. Atas kerjasama dan perkenan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Balikpapan, 06 Mei 2025

Kasi Humas Polresta Kota Balikpapan



(Sangidun)

## **MOTTO**

*“It does not matter how slowly you go as long as you do not stop”*

**(Confucius)**

*“And, when you wan something, all the universe conspires in helping you to achive it”*

**(Paulo Coelho)**

*“if you can’t survie, just try”*

**(Matthew Healy)**

## **Persembahan**

Karya ini Penulis Persembahkan Untuk

Bapak Jasmani

Alm Ibu I luh Endang Sujatminingsih

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran humas institusi penegak hukum, khususnya Humas Polres Kota Balikpapan, dalam membangun komunikasi yang strategis dengan masyarakat melalui aktivitas media relations. Di era digital saat ini, tantangan komunikasi publik semakin kompleks, terutama dalam menjaga transparansi, membentuk citra positif, serta merespons dinamika opini publik yang berkembang pesat di media sosial. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana strategi dan fungsi humas dijalankan dalam konteks media massa dan media digital lokal.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, narasumber, keluarga, serta seluruh pihak yang telah memberikan semangat dan kontribusinya dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT yang sudah memberikan kekuatan, kemudahan, dan kelancaran kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Kepada orang tua penulis, Bapak Jasmani dan (Alm) Ibu I Luh Endang Sujatminingsih, yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan motivasi yang tiada henti selama proses pendidikan penulis. Tanpa bimbingan dan doa dari mereka, penulis tidak akan bisa mencapai titik ini.
3. Ibu Sumekar Tanjung, S.Sos., M.A., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Kepada Mba Fatma Nuraini Zahra, S.Sos., M.A., selaku dosen pembimbing skripsi camp, yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam mengembangkan ide-ide dan memperbaiki tulisan ini.
5. Kepada seluruh dosen dan staf Progam Studi Ilmu Komunikasi yang sudah membagikan ilmu dan pengalaman serta membantu penulis selama masa kuliah.
6. Saya juga berterima kasih kepada narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan informasi yang sangat berharga, yaitu Bapak Sangidun selaku Kasihumas Polres Balikpapan, Bapak Basuki Rachmad selaku Kasubsi PIDM Polres Balikpapan, Mas Bayu Aji selaku Bamin Polres Balikpapan, dan Salahudin selaku wartawan. Tanpa kontribusi dan pengetahuan dari mereka, penelitian ini tidak akan lengkap.
7. Kepada sahabat penulis Pandu, Arya, Egi, Darmawan, Fahmi, Reki, Openk yang senantiasa menemani penulis dimasa senang dan sulit dan selalu memberi semangat kepada penulis.
8. Teman-teman semasa kuliah yaitu, Zaky, Dani, Hanif, Iqbal, Giras, Rega, dan Mugni yang sudah memberikan cerita, pengalaman dan kenangan selama masa kuliah.
9. Kepada rekan magang Ikonisia Makcin, Vadhiya, Gozwa yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.
10. Kepada seluruh teman-teman ilkom angkatan 18 yang telah banyak membantu penulis selama masa kuliah.
11. Terakhir kepada seluruh keluarga, teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Demikianlah kata pengantar ini saya sampaikan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca. Terima kasih atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT IZIN PENELITIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT TELAH SELESAI PENELITIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>16</b>
A. Latar Belakang.....	16
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian.....	21
1. Manfaat Teoritis.....	21
2. Manfaat Praktis .....	22
E. Tinjauan Pustaka.....	22
1. Penelitian Terdahulu .....	22
2. Kerangka Teori .....	28
F. Metode Penelitian.....	37
1. Pendekatan Penelitian .....	37
2. Jenis Penelitian.....	37
3. Objek dan Subjek Penelitian.....	38
4. Pengumpulan Data.....	38
5. Analisis Data.....	40
6. Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B. Profil dan Karakteristik Polres Balikpapan .....	43
C. Struktur dan Fungsi Humas Polres Kota Balikpapan .....	47

D. Visi, Misi, dan Peran Strategis Humas Polres Kota Balikpapan .....	49
<b>BAB III TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Temuan Penelitian .....	52
1. Aktivitas Media Relations Humas Polres Kota Balikpapan .....	52
2. Hubungan Humas Polres Balikpapan dengan Awak Media .....	59
3. Faktor Penghambat dalam Menjalankan Media Relations .....	62
4. Dinamika Aksesibilitas dan Persepsi Kinerja Humas oleh Mitra Media.....	65
5. Harapan Pihak Media terhadap Peran dan Pelayanan Humas Polres Kota Balikpapan.....	69
<b>BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Pembahasan Penelitian .....	71
1. Analisis Peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations.....	71
2. Pemanfaatan Media Sosial dalam Strategi <i>Media Relations</i> .....	74
3. Relasi Strategis antara Humas Polres Balikpapan dan Media Lokal: Antara Kebutuhan Informasi dan Diplomasi Komunikasi.....	76
4. Strategi Pembentukan Citra dan Kepercayaan Publik .....	79
5. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Media Relations dan Implikasinya .....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Simpulan.....	84
B. Keterbatasan Penelitian .....	85
C. Saran/Rekom5endasi .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 1. 2 Informan Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 1. 3 Jadwal Kegiatan Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 3. 1 Aktivitas Media Relations .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Logo Polres Balikpapan.....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 2. 2 Akun Instagram Polres Balikpapan .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 2. 3 Akun Twitter Polres Balikpapan .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 2. 4 Akun Facebook Polres Balikpapan .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 2. 5 Struktur Organisasi .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 3. 1 Press Conference _____</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 3. 2 Press Release _____</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 3. 3 Penggunaan Cyber PR dalam konteks media relations. _____</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3. 4 Press Gathering _____</b>	<b>62</b>

## ABSTRAK

**Rizky, Trey. *Peran Humas Polres Kota Balikpapan Dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations*. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2025.**

Humas Polres Kota Balikpapan merupakan bagian dari institusi Kepolisian yang bertugas menjalankan fungsi komunikasi publik kepada masyarakat. Penelitian ini membahas bagaimana peran dan fungsi Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations, baik melalui media sosial maupun interaksi langsung dengan awak media. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami strategi komunikasi yang diterapkan, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam menjaga hubungan yang efektif dengan media dan membangun citra positif institusi kepolisian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Teori yang digunakan meliputi teori peran humas (Cutlip, Center, dan Broom), teori komunikasi publik, dan teori media relations. Penelitian dilakukan di lingkungan Humas Polres Kota Balikpapan, dengan melibatkan personel humas dan wartawan lokal sebagai informan kunci.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polres Kota Balikpapan telah menjalankan fungsi komunikasinya secara strategis dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana diseminasi informasi dan dialog publik, serta menjaga hubungan interpersonal dengan media melalui aktivitas seperti press release, jumpa pers, dan media gathering. Dalam menjalankan perannya, Humas bertindak sebagai fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan tantangan dalam menghadapi dinamika opini publik digital menjadi hambatan yang perlu diatasi agar efektivitas media relations dapat ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Humas Polres, Media Relations, Komunikasi Publik, Citra Institusi, Media Sosial.

## ABSTRACT

**Rizky, Trey. *The Role of Public Relations at Balikpapan City Police in Conducting Media Relations Activities. Communication Science Study Program, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Sciences, Islamic University of Indonesia. 2025.***

*The Public Relations division of Balikpapan City Police plays a critical role in managing public communication between the police institution and the community. This research examines the roles and functions of public relations officers in conducting media relations activities, focusing on both social media utilization and direct interaction with journalists. The aim of this study is to explore the communication strategies employed and to identify the challenges encountered in building effective media relations and maintaining a positive institutional image.*

*This study adopts a descriptive qualitative approach, utilizing in-depth interviews, non-participant observation, and documentation study as data collection methods. The research is grounded in theories of public relations roles (Cutlip, Center, and Broom), public communication, and media relations. The study was conducted within the PR division of Balikpapan City Police, involving PR personnel and local journalists as key informants.*

*The findings indicate that the PR division has strategically fulfilled its communication functions by leveraging social media as a platform for information dissemination and public engagement, while also maintaining strong interpersonal ties with the media through press releases, press conferences, and media gatherings. In performing its duties, the PR unit serves as a communication facilitator, communication technician, and problem-solving facilitator. However, limitations in human resources and the challenge of managing digital public opinion dynamics remain obstacles that must be addressed to enhance the effectiveness of media relations.*

**Keywords** : *Police PR, Media Relations, Public Communication, Institutional Image, Social Media*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah cara institusi pemerintah menjalin hubungan dengan publik. Kehumasan (*public relations*) sebagai ujung tombak komunikasi instansi pemerintah, termasuk Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut guna membangun citra yang positif dan meningkatkan kepercayaan publik. Di era digital saat ini, media sosial menjadi salah satu sarana strategis dalam aktivitas media relations, selain tetap mempertahankan interaksi langsung dengan awak media sebagai mitra utama dalam penyebaran informasi.

*Media relations* sendiri merupakan bagian penting dari praktik kehumasan yang bertujuan membangun hubungan harmonis antara organisasi dengan media massa. Menurut Cutlip, Center, dan Broom (dalam Gunawan & Dulwahab, 2024), media relations mencakup kegiatan merancang, menjalin, dan memelihara hubungan baik dengan insan pers sebagai saluran utama informasi ke publik. *Media relations* diartikan sebagai salah satu bentuk strategi komunikasi yang dilakukan oleh seorang profesional humas dalam menjaga hubungan dengan media. Menjalinkan dan menjaga hubungan baik dengan media sangat penting bagi seorang humas, karena media merupakan sarana publikasi, tempat segala informasi tentang perusahaan disalurkan. Selain itu, media juga menjadi sarana untuk membangun reputasi organisasi (Putri & Lestari, 2023). Menurut Ridgway (1996) sebagaimana dikutip dalam penelitian (Alvin, 2025), *media relations* didefinisikan sebagai pola komunikasi antara organisasi dengan media yang memiliki ketertarikan terhadap aktivitas organisasi tersebut. Dalam konteks ini, hubungan antara humas (*public relations*) dan media massa dibangun secara profesional untuk menciptakan komunikasi yang saling menguntungkan. Media membutuhkan informasi, sementara organisasi memerlukan media untuk menyampaikan pesan kepada publik.

Dalam konteks kelembagaan Polri, aktivitas media relations berfungsi sebagai sarana transparansi informasi, klarifikasi isu, serta edukasi kepada masyarakat mengenai kebijakan dan program yang dijalankan. *Media relations* memegang peran yang sangat penting bagi institusi kepolisian, bukan hanya sebagai saluran resmi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai strategi komunikasi yang bertujuan membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik. Melalui *media relations*, institusi kepolisian dapat mengatur arus informasi yang disampaikan ke

media massa, terutama dalam situasi krisis yang memerlukan kejelasan dan akurasi informasi. Praktik ini juga memudahkan kepolisian untuk mengelola isu yang berkembang di masyarakat secara lebih terukur dan profesional. Hal ini sejalan dengan temuan (Sari et al., 2024) yang menjelaskan bahwa media relations berfungsi sebagai sarana publikasi resmi melalui konferensi pers dan siaran pers, sehingga memungkinkan institusi kepolisian mengendalikan narasi informasi yang beredar di ruang publik sekaligus memperkuat reputasi kelembagaan di mata masyarakat.

Berdasarkan data dari Komisi Informasi Pusat yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023, hanya 37,7% dari 369. badan publik di Indonesia yang memperoleh predikat “Informatif”, menandakan bahwa keterbukaan informasi publik masih menjadi tantangan besar bagi sebagian besar lembaga pemerintahan, termasuk institusi penegak hukum. Dalam konteks ini, Humas Polres Kota Balikpapan menghadapi tuntutan yang semakin tinggi untuk menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan transparan. Kondisi ini semakin diperkuat dengan meningkatnya aktivitas masyarakat dalam mengakses dan menyebarkan informasi melalui media digital, terutama media sosial, yang kini menjadi rujukan utama publik dalam memperoleh berita terkini. Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, ekspektasi masyarakat terhadap institusi publik pun mengalami peningkatan signifikan, khususnya dalam hal akuntabilitas dan transparansi informasi.

Selain itu, survei nasional yang dilakukan oleh Indopol pada Desember 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri meningkat dari 60,98% menjadi 69,35%. Peningkatan ini tidak lepas dari upaya Polri dalam memperbaiki sistem layanan publik dan komunikasi melalui program Quick Wins serta pemanfaatan kanal digital sebagai sarana pengaduan dan informasi. Angka ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi institusional, khususnya peran Humas, sangat berpengaruh terhadap persepsi publik. Dalam konteks tersebut, Humas Polres Kota Balikpapan tidak hanya dituntut untuk menyampaikan data secara faktual, tetapi juga harus mampu mengelola dinamika opini publik, menangkal penyebaran hoaks dan disinformasi, serta menyusun strategi komunikasi yang mendukung terbentuknya citra positif lembaga.

Humas Polri, termasuk di tingkat daerah seperti Kota Balikpapan, memiliki peran vital dalam menjaga komunikasi publik agar tetap berjalan efektif dan responsif. Fungsi ini tidak hanya terbatas pada pengelolaan informasi internal, tetapi juga dalam membangun persepsi positif di tengah masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan

oleh (Maulvi et al., 2023), ditemukan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam mendukung fungsi humas pemerintah. Media sosial memungkinkan humas untuk berkomunikasi secara langsung dengan publik, mendengarkan opini masyarakat, serta membangun citra positif dan reputasi lembaga. Kecepatan distribusi informasi, transparansi, dan kemudahan komunikasi dua arah menjadikan media sosial sebagai alat yang efektif dalam pelayanan publik dan manajemen krisis. Dalam konteks media relations modern, media sosial saat ini memegang peran yang tidak terpisahkan dari aktivitas kehumasan, termasuk yang dijalankan oleh institusi kepolisian seperti Polres Balikpapan. Kehadiran media sosial menjadi perpanjangan dari strategi media relations yang sebelumnya hanya berfokus pada media konvensional. Melalui media sosial, institusi dapat berkomunikasi secara langsung, cepat, dan interaktif dengan publik, sekaligus membangun citra positif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Polres Balikpapan memanfaatkan platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter sebagai bagian dari praktik *cyber public relations* yang bertujuan memperkuat hubungan dengan masyarakat luas, menyampaikan informasi secara lebih humanis, serta mengelola isu secara lebih responsif di ruang publik digital. Dengan demikian, penggunaan media sosial oleh Polres Balikpapan tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai bagian integral dari strategi *media relations* yang lebih adaptif di era digital.

Tantangan yang dihadapi Humas tidak hanya berasal dari kompleksitas informasi yang beredar di ruang publik, tetapi juga dari perubahan sikap masyarakat yang semakin kritis dan aktif dalam menanggapi isu-isu yang berkembang. Oleh karena itu, dibutuhkan kepekaan terhadap dinamika sosial, kemampuan dalam menganalisis situasi komunikasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan informasi masyarakat yang cepat dan tepat. Selanjutnya, praktik kehumasan yang ideal harus menjangkau lebih dari sekadar distribusi pesan, melainkan juga membangun hubungan jangka panjang yang berbasis pada kepercayaan dan keterbukaan. Data BPS tentang rendahnya tingkat badan publik yang informatif mempertegas urgensi peran Humas dalam menjembatani antara kebutuhan informasi masyarakat dengan kapasitas institusional dalam merespons. Di sisi lain, kenaikan kepercayaan publik terhadap Polri mencerminkan bahwa strategi komunikasi yang baik, berbasis digital, dan responsif terhadap kritik, mampu memperbaiki citra institusi secara signifikan. Dengan demikian, kualitas komunikasi publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan legitimasi lembaga negara di mata masyarakat.

Kota Balikpapan sebagai salah satu kota besar di Kalimantan Timur, memiliki karakteristik masyarakat yang dinamis serta tingkat keterbukaan informasi yang tinggi. Dalam konteks ini, Humas Polri Kota Balikpapan berperan sebagai jembatan komunikasi antara institusi kepolisian dengan masyarakat dan media lokal. Pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook oleh Humas Polri Kota Balikpapan menjadi strategi penting dalam menyebarkan informasi kepolisian secara real time. Hal ini sejalan dengan temuan dari (Letiara Trisilia & Pebriana, 2023), yang menyatakan bahwa media sosial memberikan ruang dialog interaktif antara institusi dan publik, sehingga meningkatkan transparansi serta memperkuat keterlibatan masyarakat. Namun, meskipun media sosial mampu menjangkau publik secara luas, keberadaan awak media tetap tidak bisa diabaikan. Hubungan antara humas dan jurnalis menjadi aspek krusial yang harus terus dibina melalui aktivitas seperti press release, jumpa pers, dan media visit. (Rosmala et al., 2025) menekankan bahwa komunikasi tatap muka dengan media masih memiliki peran strategis dalam membangun kredibilitas dan menjamin akurasi pemberitaan. Oleh karena itu, keseimbangan antara komunikasi digital dan hubungan interpersonal menjadi tantangan tersendiri bagi Humas Polri dalam menjalankan tugasnya. Kondisi ini mendorong pentingnya kajian ilmiah terhadap peran Humas Polri Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations. Penelitian ini difokuskan untuk memahami bagaimana Humas Polri Kota Balikpapan memanfaatkan media sosial serta menjalin interaksi dengan awak media dalam upaya membentuk opini publik yang positif dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi kehumasan sektor publik serta menjadi rujukan praktis bagi pelaksanaan media relations yang efektif dan adaptif di era digital.

Pemilihan Polres Balikpapan sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis dan relevansi kontekstual yang berkaitan langsung dengan kajian media relations dan komunikasi kelembagaan. Pertama, Polres Balikpapan merupakan salah satu institusi kepolisian di wilayah Kalimantan Timur yang memiliki peran signifikan dalam menjaga stabilitas keamanan, ketertiban masyarakat, serta pelayanan publik di daerah yang sedang berkembang pesat, khususnya menjelang pemindahan ibu kota negara (IKN) Nusantara. Hal ini menjadikan Polres Balikpapan memiliki kebutuhan yang semakin besar untuk membangun dan menjaga citra positif di mata masyarakat melalui komunikasi yang terstruktur dan profesional, termasuk melalui strategi media relations. Kedua, Polres Balikpapan secara aktif memanfaatkan berbagai platform media,

baik konvensional maupun digital, dalam menyampaikan informasi terkait program kerja, penanganan kasus, hingga kegiatan sosial kemasyarakatan. Keterbukaan informasi yang mereka lakukan menjadikan Polres Balikpapan menarik untuk dikaji dalam konteks bagaimana institusi kepolisian membangun hubungan dengan media guna menjaga kepercayaan publik dan mengelola reputasi kelembagaan. Ketiga, Balikpapan sebagai kota penyangga IKN memiliki dinamika sosial yang cukup kompleks dan beragam, sehingga menuntut Polres Balikpapan untuk lebih adaptif dalam membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat melalui peran media. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi media relations yang dijalankan oleh kepolisian daerah dalam menghadapi tantangan komunikasi publik yang semakin kompleks di era digital. Selain itu, studi tentang kombinasi antara media sosial dan interaksi langsung dengan awak media oleh humas institusi penegak hukum masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan pemetaan yang lebih dalam mengenai bagaimana Humas Polri Kota Balikpapan mengelola aktivitas media relations dalam lanskap komunikasi publik yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan Humas Polri dalam membangun komunikasi publik yang efektif sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam mengelola media relations, baik melalui platform digital seperti media sosial maupun melalui interaksi langsung dengan awak media. Dalam konteks lokal seperti Kota Balikpapan, peran ini menjadi semakin penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, akurat, dan terpercaya dari institusi kepolisian. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk melihat sejauh mana Humas Polri Kota Balikpapan menjalankan fungsi tersebut secara strategis, sekaligus mengisi kekosongan kajian akademik terkait praktik media relations di lingkungan Polri pada tingkat daerah. Fokus penelitian ini diarahkan pada dua aspek utama, yaitu pemanfaatan media sosial dan strategi komunikasi dengan media massa dalam rangka membangun citra positif serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

## **B. Rumusan Masalah**

Melihat pentingnya peran kehumasan dalam membangun citra dan menjalin hubungan komunikasi antara institusi kepolisian dengan masyarakat melalui media massa dan media sosial, serta memperhatikan perkembangan dinamika komunikasi

publik yang semakin kompleks sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan utama dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Bagaimana peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations, khususnya melalui media sosial dan interaksi dengan awak media?**

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam bagaimana peran serta fungsi yang dijalankan oleh Humas Polres Kota Balikpapan dalam melaksanakan aktivitas media relations sebagai bagian dari strategi komunikasi publik institusi kepolisian.

1. Fokus utama diarahkan pada identifikasi fungsi-fungsi kehumasan yang dijalankan dalam konteks hubungan dengan media massa, baik dalam penyebaran informasi, klarifikasi isu publik, maupun dalam membangun persepsi positif terhadap kinerja Polri di tingkat daerah.
2. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengamati dan menganalisis bagaimana bentuk-bentuk strategi dan pendekatan yang digunakan oleh bagian Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations tersebut, baik melalui platform digital seperti media sosial maupun melalui interaksi langsung dengan para jurnalis dan awak media lokal.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan sumbangan pemikiran dalam ranah akademik, tetapi juga memberikan manfaat nyata yang dapat diterapkan dalam praktik kehumasan, khususnya di lingkungan institusi kepolisian. Oleh karena itu, manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yang dirinci sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian kehumasan (*public relations*) di sektor lembaga penegak hukum.
  - b) Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji peran humas pemerintah dalam media relations di tingkat lokal.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Memberikan gambaran bagi Humas Polres Kota Balikpapan mengenai efektivitas aktivitas *media relations* yang telah dijalankan, serta potensi perbaikan di masa mendatang.
- b) Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi institusi kepolisian dalam merumuskan strategi komunikasi publik, khususnya dalam pemanfaatan media sosial dan relasi dengan media massa.
- c) Menjadi rujukan bagi praktisi humas sektor publik lainnya dalam mengelola komunikasi dua arah yang konstruktif dengan media dan masyarakat.

## E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan teoritis yang penting dalam suatu penelitian, karena memberikan pemahaman awal terhadap konsep-konsep yang relevan dan mendukung fokus kajian yang akan dilakukan. Dalam konteks penelitian ini, tinjauan pustaka disusun dengan tujuan untuk memberikan pemetaan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan tema, baik dari segi objek, pendekatan, maupun fokus studi, sehingga dapat diketahui kontribusi serta posisi dari penelitian yang tengah dilakukan. Selain itu, melalui kerangka teori, peneliti menyusun fondasi konseptual yang digunakan untuk menganalisis data lapangan, dengan mengacu pada teori-teori utama yang mendukung pemahaman tentang peran humas, media relations, dan komunikasi publik di era digital. Dengan adanya tinjauan pustaka ini, diharapkan penelitian memiliki pijakan ilmiah yang kuat serta mampu menunjukkan orisinalitas dan urgensinya di tengah perkembangan ilmu komunikasi yang terus berkembang.

### 1. Penelitian Terdahulu

**Wulan Puji Anjarsari** (2017) dalam penelitiannya berjudul "*Peran Humas Polres Kudus dalam Mengelola Berita di Wilayah Hukum Polres Kudus*" membahas bagaimana Humas Polres Kudus melaksanakan fungsi manajemen media sesuai dengan Program Kapolri "PROMOTER". Penelitian ini menggunakan pendekatan terapan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun Humas Polres Kudus telah mengelola media sosial dan konvensional secara cukup efektif, masih terdapat

berbagai kendala signifikan seperti rendahnya kualitas sumber daya manusia di bidang jurnalistik dan terbatasnya fasilitas pendukung kehumasan. Kurangnya personel dengan latar belakang komunikasi atau jurnalistik menyebabkan kualitas konten informasi yang dihasilkan belum optimal. Di sisi lain, keterbatasan peralatan seperti kamera dan jaringan menjadi penghambat dalam peliputan dan distribusi informasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya keterbukaan informasi publik serta perlunya peningkatan kapasitas Humas Polri agar mampu menjalankan tugas pelayanan informasi secara maksimal dan sesuai dengan prinsip demokratisasi komunikasi serta kebutuhan publik di era digital.

**Zikri Fachrul Nurhadi dkk.** (2023) dalam artikel ilmiah “*Strategi Komunikasi Humas Polresta Serang Kota Dalam Membangun Hubungan Baik dengan Media*” menyoroti bagaimana Humas Polresta Serang menerapkan komunikasi humanis dan dinamis guna memperbaiki citra institusi kepolisian di mata publik melalui media. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi. Mengacu pada teori empat langkah humas Cutlip, Center & Broom, hasil penelitian mengidentifikasi bahwa strategi komunikasi yang diterapkan meliputi analisis situasi, penyusunan strategi berbasis karakteristik media, implementasi berupa pelibatan media dalam forum diskusi dan acara bersama, serta evaluasi melalui pertemuan berkala. Strategi ini membangun kedekatan emosional antara humas dan wartawan, serta meningkatkan transparansi informasi. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa hubungan media bukan hanya bersifat formal-institusional, tetapi juga perlu dibangun atas dasar kepercayaan dan nilai kekeluargaan, demi mendukung fungsi edukatif media kepada masyarakat dan menjaga opini publik yang dinamis, terbuka, dan bertanggung jawab.

**Mahendra, Y. D., Riyanto, B., & Sardjono, H. S.** (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “*Aktivitas Media Relations Humas Polresta Surakarta Dalam Membina Hubungan Baik dengan Media*” mengkaji peran humas dalam membangun relasi strategis dengan media massa guna membentuk citra positif Polri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan model interaktif Miles & Huberman. Berdasarkan teori Frank Jefkins, enam indikator hubungan media relations dianalisis: pemahaman terhadap media, pelayanan, reputasi terpercaya, penyediaan salinan informasi, fasilitasi verifikasi,

dan pembangunan relasi personal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator tersebut telah diterapkan dengan baik oleh Humas Polresta Surakarta meskipun masih dijumpai beberapa kendala teknis dan ekspektasi media yang tidak sejalan. Humas aktif menggelar konferensi pers, merilis informasi secara rutin, serta membangun komunikasi informal dengan jurnalis. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan aktivitas media relations sangat ditentukan oleh kualitas hubungan interpersonal antara humas dan wartawan, serta kemampuan humas merespons isu secara cepat dan akurat untuk membangun kepercayaan publik.

**Delagracia Monika Jeharut dkk.** (2024) dalam jurnalnya yang berjudul *“Implementasi Media Relations dalam Citra Positif Polres Batu Pada Pengamanan Wilayah Hukum Kota Wisata Batu”* menekankan pentingnya relasi media dalam menjaga citra institusi kepolisian, khususnya dalam konteks daerah wisata yang rentan terhadap isu keamanan. Menggunakan metode studi kasus deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa Humas Polres Batu telah membangun komunikasi yang baik dengan wartawan lokal melalui strategi penyebaran informasi yang akurat dan terbuka. Keberhasilan tersebut turut berkontribusi pada persepsi masyarakat tentang Kota Batu sebagai kota wisata yang aman. Namun, penelitian juga mencatat tantangan seperti ketidaksinambungan informasi dan kurangnya transparansi dalam beberapa kasus yang menimbulkan kendala komunikasi. Faktor kepercayaan dan keterbukaan diidentifikasi sebagai elemen penting dalam menjaga hubungan antara humas dan media. Penelitian ini memperlihatkan bahwa media relations tidak sekadar alat pencitraan, melainkan strategi komunikasi yang strategis dalam mendukung fungsi pengamanan wilayah dan pembentukan citra positif institusi di tengah tingginya ekspektasi publik.

**Barikatul Hikmah dkk.** (2023) melalui penelitiannya *“Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian”* mengeksplorasi bagaimana Humas Polres Tangsel menjalankan perannya dalam membentuk persepsi publik di tengah maraknya isu negatif terhadap kepolisian. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini didasarkan pada teori peran humas dari Ruslan (2016) yang mencakup empat fungsi utama: sebagai komunikator, pembangun hubungan, pendukung manajemen, dan pencipta citra baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran-peran tersebut dijalankan secara aktif melalui media sosial, website resmi, press release, serta kegiatan community relations seperti “Jumat Curhat” dan “Jumat Berkah” yang melibatkan langsung

masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya menjadi saluran komunikasi satu arah, melainkan ruang dialog untuk merespons aspirasi publik. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran humas dalam membangun komunikasi dua arah yang strategis, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendekatkan institusi kepolisian dengan komunitas lokal secara lebih humanis dan akuntabel.

**Ansar Suherman dkk.** (2023) dalam artikelnya "*Strategi Media Relation Humas Polres Baubau dalam Menjalin Hubungan dengan Media Lokal di Kota Baubau*" mengkaji bagaimana strategi komunikasi yang digunakan Humas Polres Baubau untuk membina hubungan profesional dan berkelanjutan dengan media lokal. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa meskipun hubungan yang dibangun berjalan cukup baik, masih terjadi sejumlah hambatan seperti keterlambatan data, keterbatasan akses informasi, dan kurangnya komunikasi dua arah, terutama dirasakan oleh wartawan dari Kompas TV. Penelitian ini menekankan bahwa hubungan media bukan hanya soal publikasi, tetapi juga soal kredibilitas, ketepatan waktu, dan kepercayaan timbal balik. Penolakan media terhadap rilis PR sering kali disebabkan oleh kurangnya kualitas konten atau gaya penulisan yang terlalu promosi. Oleh karena itu, diperlukan strategi hubungan media yang lebih matang, adaptif terhadap dinamika editorial media, serta menjunjung etika komunikasi. Penelitian ini relevan dalam menunjukkan pentingnya profesionalisme humas dalam menjalin hubungan yang setara dengan media demi menciptakan reputasi institusi yang terpercaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa media relations merupakan aspek fundamental dalam aktivitas kehumasan kepolisian untuk membangun citra positif, menjaga hubungan timbal balik dengan media, dan menyampaikan informasi publik secara transparan dan akuntabel. Seluruh penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan media relations dipengaruhi oleh kualitas strategi komunikasi yang diterapkan, mulai dari pemahaman terhadap karakteristik media, penyusunan pesan yang informatif dan tidak manipulatif, hingga pemeliharaan hubungan interpersonal dengan wartawan. Polres-polres seperti Kudus, Serang, Surakarta, Batu, Tangerang Selatan, dan Baubau menunjukkan upaya serius dalam membina hubungan dengan media, baik melalui forum diskusi, penyebaran press release, pemanfaatan media digital, maupun kegiatan *community relations*. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan

SDM, keterlambatan informasi, dan miskomunikasi masih menjadi kendala yang perlu diatasi secara sistematis. Seluruh temuan tersebut memperkuat urgensi peran humas institusi kepolisian dalam mengelola hubungan media secara profesional dan berkesinambungan demi menjaga kepercayaan masyarakat serta memperkuat legitimasi institusional di era keterbukaan informasi..

**Tabel 1. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Judul Jurnal dan Penulis</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Fokus Utama</b>	<b>Kesimpulan Utama</b>
1	<i>Peran Humas Polres Kudus dalam Mengelola Berita di Wilayah Hukum Polres Kudus</i> <i>Anjarsari (2017)</i>	Applied Research (kualitatif)	Peran Humas Polres Kudus dalam mengelola berita di media sosial & konvensional	Humas Polres Kudus telah menerapkan manajemen media sesuai aturan, namun terkendala oleh SDM non-jurnalistik dan keterbatasan sarana.
2	<i>Strategi Komunikasi Humas Polresta Serang Kota Dalam Membangun Hubungan Baik dengan Media</i> <i>Nurhadi dkk. (2023)</i>	Deskriptif kualitatif	Strategi komunikasi Humas Polresta Serang dalam membina hubungan media	Hubungan dibangun dengan pendekatan profesional dan kekeluargaan; strategi meliputi forum diskusi, fasilitas media, dan evaluasi rutin.
3	<i>Aktivitas Media Relations Humas Polresta Surakarta Dalam Membina Hubungan Baik dengan Media</i> <i>Mahendra dkk. (2021)</i>	Deskriptif kualitatif	Aktivitas media relations Humas Polresta Surakarta menurut teori Jefkins	Enam indikator hubungan media menurut Jefkins telah diterapkan secara konsisten meski terdapat kendala teknis dan ekspektasi media.

4	<i>Implementasi Media Relations dalam Citra Positif Polres Batu Pada Pengamanan Wilayah Hukum Kota Wisata Batu</i>  <i>Jeharut dkk. (2024)</i>	Studi kasus kualitatif	Implementasi media relations dalam membentuk citra positif Polres Batu	Relasi media dibangun kuat untuk mendukung keamanan wilayah wisata, meski masih menghadapi tantangan transparansi dan kesinambungan informasi.
5	<i>Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian</i>  <i>Hikmah dkk. (2023)</i>	Deskriptif kualitatif	Peran humas Polres Tangsel dalam meningkatkan citra lembaga kepolisian	Peran dijalankan sebagai komunikator, relasi publik, pendukung manajemen, dan pembentuk citra melalui media sosial dan kegiatan komunitas.
6	<i>Strategi Media Relation Humas Polres Baubau dalam Menjalin Hubungan dengan Media Lokal di Kota Baubau</i>  <i>Suherman dkk. (2023)</i>	Deskriptif kualitatif	Strategi media relations Humas Polres Baubau dengan media lokal	Hubungan cukup baik, namun sering terjadi miskomunikasi karena data lambat dan komunikasi dua arah belum seimbang, menyebabkan relasi tidak setara.

(Sumber : Olahan Peneliti)

Berdasarkan telaah terhadap enam penelitian terdahulu yang mengangkat tema media relations di lingkungan institusi kepolisian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek peran humas secara umum dalam menjalin hubungan dengan media (Anjarsari, 2017), (Nurhadi et al., 2023), (Mahendra et al., 2021), maupun dalam membangun citra positif lembaga kepolisian di tingkat daerah (Jeharut et al., 2024), (Barikatul Hikmah et al., 2023), (Suherman et al., 2023). Sebagian besar studi tersebut dilakukan di wilayah Jawa dan Sulawesi dengan konteks sosial yang relatif homogen, serta lebih banyak menyoroti praktik media relations dari sisi media konvensional seperti siaran pers, jumpa pers, dan hubungan interpersonal dengan jurnalis. Selain itu, pendekatan komunikasi yang digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut cenderung bersifat

deskriptif tanpa menelaah secara mendalam dinamika adaptasi humas terhadap lanskap digital yang berkembang pesat di era media sosial.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengambil fokus pada strategi humas Polres Kota Balikpapan, sebuah wilayah strategis yang berada di tengah dinamika pembangunan Ibu Kota Negara (IKN) dan kompleksitas sosial masyarakat perkotaan Kalimantan Timur. Penelitian ini tidak hanya menelaah hubungan antara humas dan media massa, tetapi juga mengeksplorasi secara komprehensif bagaimana humas kepolisian membangun hubungan komunikasi melalui kombinasi antara media konvensional dan media digital, termasuk pemanfaatan platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter. Dengan pendekatan kualitatif konstruktivis, penelitian ini menyajikan sudut pandang baru mengenai konstruksi hubungan humas dengan media dalam membentuk opini publik dan citra kelembagaan kepolisian, yang belum banyak dikaji dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur media relations berbasis lokalitas, serta kontribusi praktis dalam penyusunan strategi kehumasan digital bagi institusi penegak hukum.

## **2. Kerangka Teori**

Kerangka teori dalam penelitian ini berfungsi sebagai landasan untuk memahami konsep-konsep yang terkait dengan peran Humas Polri dalam menjalankan aktivitas media relations, khususnya dalam konteks media sosial dan website sebagai sarana komunikasi publik. Teori-teori yang mendasari penelitian ini memberikan perspektif mengenai bagaimana humas dapat berperan sebagai fasilitator, komunikator, dan penghubung antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Melalui pemahaman terhadap kerangka teori ini, penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana strategi media relations yang diterapkan oleh Humas Polri dapat meningkatkan citra positif institusi serta memperkuat hubungan dengan media massa. Selain itu, kerangka teori juga memberikan gambaran tentang bagaimana teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam mendukung upaya transparansi dan pelayanan publik yang lebih efektif.

### **a. Komunikasi Publik dalam Era Digital**

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat untuk membangun pemahaman dan partisipasi publik dalam kehidupan bernegara. Dalam era digital, peran media sosial menjadi sangat penting dalam mempercepat dan memperluas jangkauan komunikasi publik. Menurut (Dunan, 2020), media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, yang sebelumnya terbatas pada komunikasi satu arah melalui media massa tradisional. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam menyampaikan kebijakan dan informasi publik. Namun, penggunaan media sosial juga menghadirkan tantangan baru, seperti penyebaran informasi yang tidak akurat atau hoaks. Untuk itu, Dunan menekankan pentingnya strategi komunikasi yang matang, termasuk pemilihan saluran komunikasi yang tepat, penyusunan pesan yang jelas dan konsisten, serta keterlibatan aktif dari publik dalam proses komunikasi. Dengan demikian, komunikasi publik dapat berjalan efektif dan mendukung terciptanya demokrasi yang sehat.

Komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga negara. Dalam konteks ini, komunikasi publik lebih dari sekadar penyampaian pesan, tetapi juga mencakup proses mendengarkan aspirasi dan respon masyarakat terhadap kebijakan yang ada. Dengan adanya platform digital, komunikasi menjadi lebih interaktif, memberikan kesempatan bagi publik untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung, yang sebelumnya mungkin tidak mendapat perhatian dari pemerintah atau institusi lainnya. Menurut Dunan (2020), komunikasi publik dalam era digital harus berfokus pada peningkatan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara mengoptimalkan media sosial sebagai ruang untuk diskusi, pertanyaan, serta klarifikasi antara pemerintah dan masyarakat. Ini juga memungkinkan untuk menciptakan transparansi dalam pengelolaan informasi dan kebijakan yang dilaksanakan, di mana pemerintah tidak hanya memberikan informasi tetapi juga menerima masukan yang konstruktif dari publik.

Namun demikian, tantangan dalam komunikasi publik digital juga harus dihadapi dengan bijaksana. Salah satu tantangan terbesar adalah penanganan misinformasi atau hoaks yang cepat tersebar di media sosial. Oleh karena itu, Dunan (2020) menggarisbawahi pentingnya adanya mekanisme verifikasi informasi yang kuat serta pengawasan terhadap konten yang beredar, agar publik dapat memperoleh informasi yang akurat dan terverifikasi. Selain itu, pemanfaatan data dan analitik dalam memetakan persepsi masyarakat juga dapat membantu pemerintah untuk memahami pandangan dan kebutuhan warga negara dengan lebih baik. Lebih lanjut, penelitian oleh Dunan juga menyoroti bagaimana pemerintah, melalui kegiatan komunikasi publik, dapat meningkatkan citra dan kepercayaan publik. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, publik cenderung lebih mengapresiasi pemerintah yang terbuka dan responsif terhadap isu-isu yang berkembang. Hal ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya aktif dalam memberikan informasi, tetapi juga untuk secara aktif merespons pertanyaan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sosial. Dalam hal ini, Humas (Hubungan Masyarakat) memainkan peran yang sangat vital dalam menjaga komunikasi tetap berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Selain itu, pemanfaatan teknologi komunikasi yang lebih canggih, seperti aplikasi berbasis AI atau chatbot, juga menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan interaksi dan efisiensi dalam komunikasi publik. Dengan menggunakan teknologi ini, pemerintah dapat menyediakan saluran komunikasi yang lebih cepat dan langsung untuk menjawab pertanyaan atau kekhawatiran masyarakat, serta memberikan penjelasan tentang kebijakan yang sedang dijalankan.

Oleh karena itu, penting bagi pihak pemerintah untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memastikan efektivitas komunikasi publik di era digital ini. Secara keseluruhan, komunikasi publik di era digital bukan hanya soal menyampaikan pesan, tetapi juga tentang membangun relasi dua arah yang produktif antara pemerintah dan masyarakat. Efektivitas komunikasi publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi, menjamin keakuratan informasi, dan memastikan bahwa setiap suara dari masyarakat didengarkan.

## **b. Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)**

*Public Relations* (PR) memainkan peran strategis dalam membangun dan memelihara hubungan antara organisasi dan publiknya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Diyanasari et al. (2023) *Public Relations* PR berfungsi sebagai penghubung yang efektif antara institusi dan masyarakat, serta sebagai alat untuk membangun citra positif organisasi. Penelitian tersebut menekankan pentingnya PR dalam menyampaikan informasi secara jelas dan transparan kepada publik, serta dalam mengelola persepsi masyarakat terhadap organisasi. Selain itu, PR juga berperan dalam mengelola komunikasi krisis dan membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang konsisten dan profesional. Dalam konteks Indonesia, PR dihadapkan pada tantangan untuk menyesuaikan strategi komunikasi dengan keberagaman budaya dan kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda. Oleh karena itu, PR harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang audiensnya dan mampu mengadaptasi pesan yang disampaikan agar efektif dan tepat sasaran.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Public Relations* memiliki peran yang sangat penting dalam komunikasi organisasi di Indonesia. Melalui fungsi dan peranannya, *Public Relations* dapat membantu organisasi dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis dengan publik, serta dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memberikan perhatian dan dukungan yang cukup terhadap fungsi PR, agar komunikasi organisasi dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal. Selain itu, Diyanasari et al. (2023) juga menekankan bahwa efektivitas fungsi *Public Relations* dalam organisasi tidak hanya bergantung pada kemampuan komunikasi, tetapi juga pada strategi dan pendekatan yang digunakan. PR yang berhasil biasanya menerapkan pendekatan partisipatif, di mana publik dilibatkan secara aktif dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan yang mempengaruhi mereka. Pendekatan ini memungkinkan terciptanya rasa kepemilikan dan keterlibatan dari publik terhadap organisasi, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan dukungan. Dalam praktiknya, PR juga perlu memanfaatkan teknologi informasi, seperti media sosial, untuk memperluas jangkauan komunikasi dan mempercepat proses

penyampaian pesan. PR yang adaptif terhadap perkembangan digital akan lebih mampu membangun hubungan yang kuat dan interaktif dengan publiknya.

Lebih jauh, jurnal tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi PR juga dipengaruhi oleh kredibilitas komunikator dan kejelasan pesan yang disampaikan. Dalam konteks ini, kepercayaan publik terhadap juru bicara organisasi dan konsistensi pesan menjadi faktor penentu dalam membangun reputasi. Diyanasari et al. (2023) menyimpulkan bahwa dalam lingkungan yang kompleks dan dinamis seperti sekarang ini, PR perlu terus memperkuat kapasitasnya dalam analisis audiens, perencanaan strategi komunikasi, dan evaluasi efektivitas program. Dengan demikian, PR dapat berfungsi tidak hanya sebagai pelengkap, tetapi sebagai pilar utama dalam komunikasi organisasi yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan zaman.

### c. Peran Humas (Public Relations)

Humas memiliki peran strategis dalam membentuk citra positif organisasi melalui aktivitas komunikasi yang efektif dan terstruktur. Fungsi utama humas adalah menyampaikan informasi yang akurat dan transparan kepada publik, mengedukasi masyarakat mengenai visi dan misi organisasi, serta memperkenalkan keunggulan dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Dalam konteks ini, humas berfungsi sebagai penghubung utama yang menjaga kesinambungan hubungan antara organisasi dan publik eksternal maupun internal.

Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2009), peran humas dalam organisasi diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama:

#### 1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Praktisi humas dalam peran ini bertindak sebagai konsultan strategis yang memberikan solusi atas persoalan komunikasi antara organisasi dan publik. Mereka memiliki tanggung jawab untuk merancang kebijakan komunikasi yang tepat dan efektif.

#### 2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Peran ini menjadikan humas sebagai mediator antara organisasi dan publik. Praktisi mendengarkan aspirasi publik dan menyampaikan informasi organisasi secara dua arah, sehingga tercipta pemahaman dan kepercayaan yang saling menguntungkan.

### 3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem-Solving Process Facilitator*)

Humas berkontribusi aktif dalam tim manajemen sebagai pemecah masalah dalam situasi krisis atau isu komunikasi. Mereka mendukung pengambilan keputusan melalui analisis komunikasi yang komprehensif.

### 4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Dalam peran teknis ini, humas bertugas dalam pelaksanaan komunikasi melalui media, pembuatan konten, penulisan rilis, dan distribusi pesan organisasi. Meskipun bukan bagian dari pengambilan keputusan strategis, peran ini tetap penting dalam menunjang komunikasi organisasi secara operasional.

Dalam era digital, peran Humas (*Public Relations*) berkembang menjadi lebih strategis dan multifungsi, terutama dalam membangun kepercayaan publik. Sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan masyarakat, Humas berperan penting dalam memastikan penyebaran informasi yang transparan, akurat, dan responsif, khususnya melalui media sosial. Menurut (Tasmin et al., 2020), keberhasilan Humas ditentukan oleh kemampuan mereka dalam mengelola konten bermutu di platform digital, memperkuat narasi institusional, dan merespons isu publik maupun krisis dengan cepat dan terukur. Selain itu, Humas juga memanfaatkan narasi untuk membangun hubungan emosional dengan audiens, serta mengoptimalkan kehadiran digital sebagai sarana peningkatan reputasi yang profesional dan kredibel.

Peran humas dalam organisasi tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup fungsi strategis dalam menjaga hubungan yang sehat antara organisasi dan publik. Keempat peran yang dijelaskan oleh Cutlip dkk. menekankan pentingnya keahlian komunikasi yang adaptif dan kolaboratif dalam menghadapi tantangan komunikasi modern. Dengan menjalankan peran tersebut secara optimal, humas mampu meningkatkan kredibilitas, reputasi, dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

#### **d. Media Relations dalam Praktik Kehumasan**

Media relations merupakan bagian integral dari fungsi hubungan masyarakat dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan

media massa. Menurut Philip Lesly (1991) membagikan Definisi media relation selaku ikatan desigram media komunikasi buat melaksanakan publisitas ataupun merespon kepentingan media terhadap kepentingan organisasi. Kemudian, Yosol Iriantara (2008), menjelaskan media relations adalah bagian dari public relations eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publik untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam praktiknya, media relations melibatkan berbagai kegiatan seperti pembuatan dan distribusi siaran pers, konferensi pers, wawancara, dan penyediaan informasi lainnya yang relevan dengan media. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh organisasi dapat diterima dengan baik oleh publik melalui media massa.

Media relations juga diartikan sebagai sebuah aktivitas komunikasi yang bersifat strategis dan terencana antara organisasi dengan media massa yang bertujuan membangun hubungan positif, menjaga citra lembaga, serta menyampaikan informasi yang akurat kepada publik. Dalam konteks ini, media relations tidak hanya dipahami sebatas penyampaian informasi satu arah, melainkan juga menjadi bagian penting dari strategi komunikasi untuk membangun kepercayaan, mengelola persepsi, dan merespons isu atau krisis secara cepat dan terukur. Menurut Partao (2005), media relations memiliki beberapa fungsi utama, yaitu sebagai sarana membangun citra positif, menjaga reputasi, memitigasi krisis, meningkatkan kepercayaan publik, hingga mendistribusikan informasi yang memiliki nilai berita (*news value*) kepada media massa. Dalam praktiknya, media relations dilakukan melalui berbagai bentuk kegiatan komunikasi, seperti penyelenggaraan konferensi pers dan pembuatan siaran pers (*press release*) yang bertujuan untuk memastikan informasi tersampaikan secara akurat, sistematis, dan terkontrol kepada media dan publik. Dengan demikian, media relations berperan penting dalam membangun komunikasi yang efektif, menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi dan media, serta memperkuat eksistensi lembaga di tengah dinamika informasi publik (Partao, 2005).

Media relations berperan penting dalam membangun citra positif organisasi di mata publik. Menurut (Isa & Wijaya, 2024), Humas Pemerintah Kota Surakarta berhasil membangun citra positif melalui tiga strategi media relations, yaitu media gathering, press conference, dan diskusi. Grup WhatsApp

media digunakan untuk memperlancar arus informasi dan meningkatkan komunikasi antara Humas dengan media. Fasilitas pressroom juga diberikan oleh Humas untuk mendukung pekerjaan jurnalis. Dengan strategi tersebut, Humas Pemerintah Kota Surakarta berhasil meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui publikasi yang ada. Strategi media relations yang efektif melibatkan beberapa langkah penting. Menurut (Mayasari et al., 2018), Humas Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan strategi media relations dengan mengelola hubungan, mengembangkan strategi, dan membangun jaringan. Mereka mengadakan workshop dan pendidikan terkait media relations serta lebih aktif dalam Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat (Bakohumas) untuk memperkuat jaringan yang ada. Faktor pendukung aktivitas media relations meliputi perencanaan yang baik, komunikasi yang baik, dan materi yang tepat. Sedangkan faktor penghambatnya mencakup miss komunikasi, anggaran dana, terbatasnya ruang pemberitaan pada media cetak dan elektronik, serta tuntutan berita online yang cepat terkadang menghasilkan berita yang kurang akurat. Dalam situasi krisis, media relations memainkan peran penting dalam mengelola komunikasi dan membangun kembali citra organisasi.

Di era digital, praktik media relations mengalami transformasi signifikan seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan media sosial. Media relations yang sebelumnya lebih terfokus pada hubungan dengan media konvensional seperti surat kabar, radio, dan televisi, kini semakin banyak memanfaatkan platform digital untuk memperluas jangkauan komunikasi dan membangun hubungan langsung dengan publik. Media sosial telah menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi media relations karena kemampuannya dalam menjangkau audiens secara lebih luas, cepat, dan interaktif. Melalui media sosial, organisasi dapat mengelola komunikasi dua arah dengan lebih terbuka, mempublikasikan informasi secara real time, serta merespons isu publik secara lebih responsif. Hal ini memungkinkan organisasi membangun citra positif, meningkatkan kredibilitas, dan menjaga kepercayaan publik dengan lebih efektif. Partao (2005) menjelaskan bahwa media sosial saat ini merupakan bagian penting dari praktik media relations karena mampu memperkuat komunikasi antara organisasi dengan publik sekaligus memperluas jangkauan pesan melalui kanal digital yang lebih dinamis. Media sosial juga memberikan peluang bagi organisasi untuk tidak hanya bergantung pada media massa,

melainkan dapat secara langsung mengelola citra dan narasi mereka sendiri di ruang publik digital (Partao, 2005).

Menurut Prasty (2018), hubungan media adalah salah satu aktivitas yang penting dalam manajemen krisis, karena media massa mampu mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap satu organisasi dalam krisis. Dalam situasi krisis, persepsi dapat menjadi lebih kuat daripada fakta. Media relations juga menjadi elemen kunci dalam memitigasi krisis dan memulihkan citra organisasi setelah terjadinya isu yang merusak reputasi. Sebagai contoh, strategi yang digunakan oleh Humas Polda D.I. Yogyakarta dalam menjaga citra positif juga mencakup peningkatan kualitas hubungan dengan media, penguatan komunikasi dengan publik, serta pemanfaatan berbagai kanal komunikasi digital. Hal ini sejalan dengan konsep yang dijelaskan oleh (Astuti & Suranto, 2020), yang menyebutkan bahwa dalam aktivitas media relations, selain perencanaan yang matang, organisasi juga harus siap dengan berbagai situasi yang tak terduga, termasuk munculnya misinformasi dan tantangan baru dalam dunia digital. Media relations bukan hanya tentang mengelola hubungan dengan media, tetapi juga tentang memberikan informasi yang benar dan akurat guna membangun kembali kepercayaan publik, terutama saat organisasi menghadapi tantangan reputasi.

Secara keseluruhan, media relations memainkan peran yang sangat penting dalam praktik hubungan masyarakat, baik dalam membangun citra positif maupun dalam mengelola krisis. Berbagai strategi seperti media gathering, press conference, dan penggunaan teknologi komunikasi dapat memperkuat hubungan antara organisasi dan media, serta meningkatkan komunikasi dua arah dengan publik. Selain itu, pentingnya perencanaan yang matang dan kesiapsiagaan dalam menghadapi tantangan yang muncul semakin memperjelas relevansi media relations dalam menciptakan komunikasi yang transparan dan efektif. Dengan demikian, media relations tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai strategi untuk menjaga kepercayaan dan citra organisasi di mata publik.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam riset ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme berangkat dari pemahaman bahwa realitas bukanlah sesuatu yang objektif dan tetap, melainkan bersifat subjektif dan dibentuk melalui pengalaman serta interpretasi sosial. Dalam pandangan ini, kenyataan dan peristiwa bukan merupakan fakta yang telah ada secara mandiri untuk kemudian diberitakan, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial yang dibentuk melalui interaksi, bahasa, dan makna yang disepakati bersama. Oleh karena itu, konstruksi atas suatu peristiwa dapat berbeda-beda, tergantung pada bagaimana individu atau kelompok memahami dan memaknai realitas tersebut. Perbedaan sudut pandang ini menciptakan beragam narasi yang sah dalam konteks sosial tertentu. Pendekatan ini sangat relevan dalam penelitian komunikasi, khususnya dalam mengkaji bagaimana Humas Polri membangun hubungan media melalui konstruksi pesan yang strategis di ruang publik, baik secara langsung maupun melalui media sosial.

### **2. Jenis Penelitian**

Dalam proposal skripsi ini, peneliti memilih pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian. Menurut Ali dan Yusof (2011), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai *“any investigation which does not make use of statistical procedures is called ‘qualitative’ nowadays, as if this were a quality label in itself.”* Artinya, penelitian kualitatif tidak bergantung pada prosedur statistik, melainkan menekankan pada kedalaman makna, proses, dan konteks sosial dari suatu fenomena.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam berbagai kondisi, fenomena, dan situasi yang berkaitan dengan peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations. Peneliti berupaya memperoleh data melalui wawancara langsung dengan sejumlah narasumber yang relevan, sehingga dapat menyusun pemaparan yang rinci, mendalam, dan kontekstual. Pendekatan ini dianggap tepat untuk menggali pemahaman dan persepsi subyektif dari para informan, serta mengungkap dinamika komunikasi antara Humas Polri dan media di era digital saat ini.

### 3. Objek dan Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Kota Balikpapan. Sementara itu, objek penelitian ini berfokus pada aktivitas Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan kegiatan media relations, yang mencakup strategi komunikasi, bentuk interaksi dengan awak media, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi dan penguatan citra institusi kepolisian di mata publik.

### 4. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih untuk mendapatkan data yang bersifat mendalam, holistik, dan kontekstual sesuai dengan pendekatan kualitatif yang digunakan.

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, terutama ketika subjek penelitian adalah manusia dan berkaitan dengan fakta atau fenomena tertentu yang diteliti (Pawito, 2007). Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan panduan wawancara (*interview guide*). Metode ini digunakan agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih rinci dan terarah, sesuai dengan fokus penelitian. Narasumber yang akan diwawancarai meliputi pihak-pihak yang berperan langsung dalam aktivitas kehumasan, seperti Kepala Divisi Humas, Kepala Sub Divisi Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, Bagian Administrasi serta praktisi media yang berinteraksi dengan Humas Polres Kota Balikpapan.

Berdasarkan saran dari narasumber pihak kepolisian peneliti memilih Media Marwahkepri sebagai informan pendukung karena memiliki peran langsung dalam aktivitas media relations dengan Humas Polres Kota Balikpapan. Sebagai pernyataan media Marwahkepri merupakan salah satu media yang berada di kepulauan riau namun juga meliput tentang Polres Kota Balikpapan, Marwahkepri dianggap relevan dan kredibel dalam memberikan

perspektif mengenai bagaimana hubungan kerja sama antara institusi kepolisian dan media dibangun serta dijalankan.

Berdasarkan kanal resmi milik Marwahkepri, selama tahun 2024 hingga penelitian ini dibuat media Marwahkepri telah mempublikasikan hingga 600 lebih berita yang berkaitan tentang Polres Kota Balikpapan, sehingga mereka dapat memberikan informasi empiris mengenai kualitas komunikasi, konsistensi informasi, dan efektivitas strategi media relations yang diterapkan. Selain itu, Marwahkepri memiliki pengalaman dalam meliput isu-isu keamanan, ketertiban, dan pelayanan publik yang menjadi fokus utama komunikasi Humas Polres, menjadikan wawasan mereka sebagai data pendukung yang valid dan relevan.

Pada proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan beberapa informan yang dapat memberikan data relevan dan sesuai dengan kajian yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

**Tabel 1. 2**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jabatan	Teknik Pengumpulan Data
1	Sangidun	Kepala Divisi Humas Polres Kota Balikpapan	Wawancara
2	Basuki Rachmad	KASUBSI Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Humas Polres Kota Balikpapan	Wawancara
3	Bayu Aji P.	Bagian Administrasi Humas Polres Kota Balikpapan	Wawancara
4	Salahudin	Wartawan Media Marwahkepri	Wawancara

(Sumber : Olahan Peneliti)

b. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan serta mencatat berbagai peristiwa yang berkaitan dengan subjek dan objek penelitian. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non-partisipatif, yaitu peneliti hanya melakukan pengamatan tanpa terlibat secara langsung dalam aktivitas yang sedang berlangsung. Dalam

konteks ini, observasi difokuskan pada tiga subbagian Humas Polres Kota Balikpapan, yaitu Subbagian Analisa Media, Pelayanan Dokumentasi dan Data, serta Subbagian Protokol dan Komentar Umum. Peneliti mengamati kegiatan media relations yang dilakukan oleh bagian Humas, termasuk pola komunikasi, bentuk interaksi, dan distribusi informasi kepada publik.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan dapat berupa dokumen tertulis, seperti surat-surat resmi, catatan internal, arsip laporan kegiatan, profil lembaga, data statistik, maupun dokumentasi visual seperti foto kegiatan, hasil notulensi, serta *press release* yang dipublikasikan oleh Humas Polres Kota Balikpapan. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk memperkuat temuan di lapangan dan meningkatkan validitas data yang diperoleh selama proses penelitian.

## 5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data yang diperoleh berupa narasi, foto, transkrip wawancara, dan pernyataan-pernyataan. Peneliti menggunakan teknik analisis data Filling System yang dikembangkan oleh Dominick dan Wimmer. Menurut mereka, setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, lalu memasukkan data ke dalam kategori tersebut, dan kemudian melakukan interpretasi (Krisyanto, 2007).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses awal dalam analisis data, yang dimulai dengan menelaah seluruh informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Setelah dianalisis, peneliti membuat rangkuman untuk setiap pertemuan atau kontak dengan responden. Dalam proses ini, peneliti menyusun ringkasan yang memuat inti dari informasi yang diperoleh, termasuk proses dan kondisi yang disampaikan oleh responden, dengan tetap menjaga keaslian dan konsistensi makna (Sukardi, 2006). Reduksi ini bertujuan untuk menyaring data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Dalam tahap ini, data yang telah diseleksi disusun dalam bentuk laporan sederhana dan sistematis untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola tertentu, melakukan analisis lanjutan, dan menarik kesimpulan. Penyajian data dilakukan agar hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara logis, jelas, dan mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pembaca.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti meninjau kembali seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran dan fungsi Humas Polres Kota Balikpapan dalam melaksanakan kegiatan media relations. Kesimpulan ini bersifat tematik dan interpretatif, yang menggambarkan makna dari pola-pola yang ditemukan dalam data serta relevansinya dengan tujuan penelitian.

**6. Jadwal Penelitian**

**Tabel 1. 3  
Jadwal Kegiatan Penelitian**

<b>Jenis Kegiatan</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>
<b>Penyiapan Proposal</b>					
<b>Pengajuan Izin</b>					
<b>Pengumpulan Data</b>					
<b>Analisis Data</b>					
<b>Penyusunan Data</b>					

(Sumber : Olahan Peneliti)

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek utama dalam penelitian ini adalah peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations, dengan fokus pada dua ranah utama yaitu komunikasi publik melalui media sosial dan interaksi langsung dengan awak media. Kedua bentuk komunikasi ini merupakan representasi dari bagaimana institusi kepolisian menjalin relasi strategis dengan publik di era digital yang sarat dengan kecepatan informasi dan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap transparansi. Kehumasan di lingkungan Polri tidak hanya menjalankan fungsi administratif, melainkan juga berperan sebagai garda depan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja dan citra institusi kepolisian. Oleh sebab itu, keberadaan Subbagian Humas pada tingkat kepolisian resor menjadi sangat vital dalam mendukung tugas-tugas kepolisian yang berkaitan dengan komunikasi publik.

Dalam struktur organisasi kepolisian, fungsi kehumasan berada di bawah komando langsung Kapolres dan menjadi bagian dari manajemen strategis yang berhubungan dengan opini publik. Fungsi ini dijalankan oleh personel yang memiliki keterampilan komunikasi, pemahaman terhadap dinamika media, serta kemampuan dalam merespons isu secara cepat dan terukur. Peran Humas Polri secara umum mencakup empat dimensi utama, yaitu diseminasi informasi, pengelolaan opini publik, manajemen citra institusi, dan pengendalian komunikasi saat terjadi krisis. Fungsi ini tidak hanya dilakukan secara konvensional melalui siaran pers atau jumpa pers, tetapi juga melalui pendekatan digital yang melibatkan media sosial sebagai kanal penyampaian pesan kepada masyarakat luas.

Humas Polres Kota Balikpapan, sebagai bagian dari sistem komunikasi institusional Polri, bertugas untuk menjalin hubungan yang sinergis dan berkelanjutan dengan media massa, baik di tingkat lokal maupun nasional. Hubungan ini tidak sekadar bersifat formal, tetapi juga dibangun dalam kerangka kolaboratif, di mana media diposisikan sebagai mitra strategis dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas kepolisian. Bentuk hubungan ini tampak dalam aktivitas rutin seperti penyebaran press release, penyelenggaraan konferensi pers, media gathering, hingga pemberian klarifikasi atas isu-isu kontroversial yang beredar di ruang publik.

Seiring dengan masifnya penggunaan teknologi informasi, kehadiran media sosial menjadi dimensi baru dalam strategi komunikasi publik Polri. Humas Polres Balikpapan aktif mengelola akun resmi di berbagai platform seperti Instagram, Facebook, Twitter. Platform ini digunakan tidak hanya sebagai media penyampaian informasi satu arah, melainkan juga sebagai ruang interaksi dua arah yang memungkinkan terjadinya dialog langsung antara institusi dan masyarakat. Melalui media sosial, Polres Balikpapan berupaya membangun narasi positif, menyampaikan edukasi hukum, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan bersama.

Dalam praktiknya, seluruh aktivitas media relations yang dilakukan Humas Polres mencerminkan bagaimana komunikasi organisasi dibentuk melalui strategi yang sistematis, berorientasi pada pemecahan masalah komunikasi, serta peka terhadap dinamika opini publik. Ketika terjadi peristiwa penting atau situasi krisis yang menyedot perhatian masyarakat, peran Humas menjadi sangat krusial. Mereka dituntut untuk menyampaikan informasi dengan cepat, akurat, dan efektif agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi maupun spekulasi negatif yang berpotensi merusak kredibilitas institusi. Oleh karena itu, media relations bukan hanya soal hubungan dengan media, tetapi juga merupakan instrumen strategis dalam menjaga stabilitas komunikasi publik, membangun kepercayaan masyarakat, serta memperkuat legitimasi sosial Polri di mata publik.

## **B. Profil dan Karakteristik Polres Balikpapan**

Kepolisian Resor (Polres) Kota Balikpapan merupakan salah satu satuan kewilayahan di bawah naungan Kepolisian Daerah (Polda) Kalimantan Timur yang memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas keamanan, ketertiban umum, serta penegakan hukum di tingkat wilayah kota. Sebagai institusi penegak hukum di daerah, Polres Balikpapan memiliki tanggung jawab utama dalam menjamin terciptanya situasi yang kondusif bagi masyarakat di seluruh wilayah administratif Kota Balikpapan, termasuk dalam aspek pencegahan tindak kriminalitas, pengayoman masyarakat, hingga pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang berkaitan dengan kepolisian.

Markas besar atau kantor utama Polres Kota Balikpapan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No.1, yang terletak di Kelurahan Klandasan Ulu, Kecamatan Balikpapan Kota, Provinsi Kalimantan Timur, dengan kode pos 76111. Lokasinya yang strategis di pusat pemerintahan kota menjadikan Polres ini sebagai titik koordinasi utama

dalam pelaksanaan operasional kepolisian di kawasan Balikpapan. Adapun wilayah hukum yang menjadi cakupan tugas dan kewenangan Polres Balikpapan terdiri dari lima kecamatan, yaitu: Kecamatan Balikpapan Kota, Balikpapan Utara, Balikpapan Selatan, Balikpapan Tengah, dan Balikpapan Barat. Kelima kecamatan ini merupakan area yang secara administratif berada dalam wilayah Kota Balikpapan dan memiliki karakteristik demografis, sosial, serta geografis yang cukup beragam, sehingga menuntut pendekatan yang adaptif dan responsif dari pihak kepolisian dalam menjalankan fungsi-fungsinya.



**Gambar 2. 1**  
Logo Polres Balikpapan

(Sumber : Humas Polres Balikpapan)

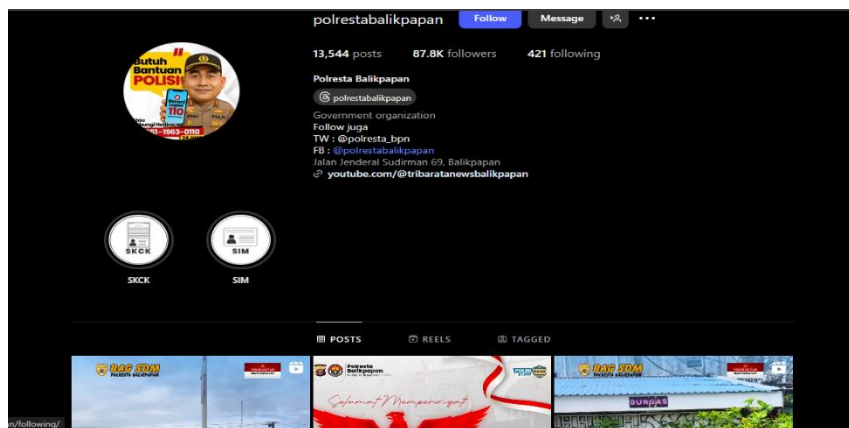
Sebagai kota industri yang berkembang pesat sekaligus menjadi salah satu pintu gerbang utama menuju wilayah Kalimantan, Kota Balikpapan memiliki tingkat urbanisasi yang tinggi serta dinamika aktivitas ekonomi yang sangat intens. Keberadaan pelabuhan besar, bandara internasional, kawasan industri, serta rencana pembangunan Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara di wilayah yang berdekatan, menjadikan Balikpapan sebagai pusat transit dan pertemuan berbagai kepentingan regional maupun nasional. Kondisi ini tentu membawa konsekuensi logis berupa meningkatnya mobilitas masyarakat, keragaman sosial-budaya, hingga kompleksitas permasalahan keamanan dan ketertiban umum.

Dengan latar belakang tersebut, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian yang cepat, humanis, dan berbasis teknologi pun menjadi semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya menginginkan keamanan yang terjaga, tetapi juga mengharapkan keterbukaan informasi serta komunikasi yang aktif dari aparat kepolisian. Dalam konteks ini, Polres Kota Balikpapan, sebagai institusi penegak hukum di daerah, memiliki tanggung jawab besar untuk menghadirkan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan sosial, politik, dan teknologi. Hal ini terutama berlaku

pada fungsi Kehumasan (Humas) yang menjadi ujung tombak dalam membangun hubungan baik antara kepolisian dan publik melalui penyampaian informasi secara profesional, transparan, dan berkelanjutan. Dengan kata lain, peran Humas tidak hanya bersifat pelengkap, melainkan menjadi elemen strategis dalam membentuk kepercayaan publik dan citra positif institusi di tengah era komunikasi digital yang serba cepat dan terbuka.

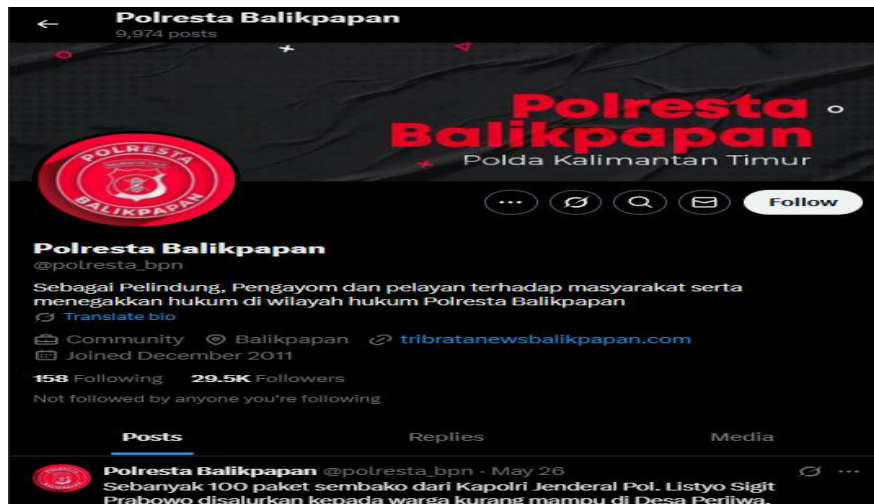
Struktur organisasi Polres Balikpapan terdiri dari berbagai satuan kerja, antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Narkoba, Satuan Lalu Lintas, Satuan Intelkam, dan Satuan Sabhara. Salah satu bagian penting dalam struktur tersebut adalah Subbagian Humas (Subbag Humas), yang berada di bawah naungan Bagian Perencanaan (Bagren). Subbag Humas memiliki tugas utama untuk menyampaikan informasi institusi kepada publik, membangun citra positif Polri, serta menjalin kemitraan dengan media massa dan masyarakat luas. Dalam era digital saat ini, Subbag Humas Polres Kota Balikpapan aktif memanfaatkan media sosial sebagai media komunikasi publik. Mereka mengelola akun resmi di beberapa platform media sosial, seperti yang termuat di bawah ini :

1. Instagram dengan nama akun @polrestabalikpapan



**Gambar 2. 2**  
Akun Instagram Polres Balikpapan

2. Twitter dengan nama akun @polresta\_bpn



**Gambar 2. 3**  
Akun Twitter Polres Balikpapan

3. Facebook dengan nama akun @polrestabalikpapan



**Gambar 2. 4**  
Akun Facebook Polres Balikpapan

Selain aktif di dunia digital melalui pengelolaan akun media sosial resmi, Humas Polres Kota Balikpapan juga menjalin kemitraan strategis dengan berbagai media cetak dan elektronik lokal, seperti Kaltim Post, Tribun Kaltim, Radar Balikpapan, hingga sejumlah portal berita daring yang memiliki jangkauan audiens cukup luas di Kalimantan Timur. Kemitraan ini dibangun dalam berbagai bentuk, mulai dari penyebaran siaran pers, pelaksanaan jumpa pers secara berkala, media gathering, hingga pendampingan peliputan dalam berbagai kegiatan kepolisian seperti operasi lalu lintas, penyuluhan hukum, serta peristiwa-peristiwa yang berdampak langsung pada keamanan publik. Melalui hubungan yang erat dengan insan pers, Humas Polres tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun relasi interpersonal yang kuat guna

menciptakan sinergi antara institusi kepolisian dan media sebagai pilar keempat demokrasi.

Dalam kerangka ini, Humas Polres Kota Balikpapan dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas internalnya dalam memproduksi konten informasi yang tidak hanya akurat dan faktual, tetapi juga komunikatif dan mudah dipahami publik. Mereka juga perlu lebih proaktif dalam melakukan klarifikasi isu, membangun narasi institusional yang positif, dan menjalin hubungan harmonis dengan media massa lokal sebagai mitra strategis. Dengan memperkuat fondasi komunikasi yang berbasis transparansi dan kepercayaan, Humas dapat menjalankan fungsinya secara lebih efektif dalam menghadapi arus informasi yang cepat, tantangan hoaks yang masif, serta dinamika ekspektasi masyarakat yang terus berkembang di era digital saat ini.

### **C. Struktur dan Fungsi Humas Polres Kota Balikpapan**

Struktur organisasi Humas Polres Kota Balikpapan secara langsung berada di bawah koordinasi Kapolres dan Wakapolres. Hal ini menandakan bahwa divisi humas memiliki posisi strategis sebagai unit pendukung pimpinan dalam menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat luas. Salah satu narasumber menyatakan:

“Kedudukan divisi humas sekarang berada langsung di bawah Kapolres dan Wakapolres sebagai pembantu pimpinan untuk menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan Polres Balikpapan, terutama di bidang informasi kepada masyarakat.”

(Sangidun, 17 April 2025)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa Humas Polres tidak hanya menjalankan fungsi operasional, tetapi juga memainkan peran strategis dalam penyampaian informasi institusional secara terstruktur. Struktur internal Humas Polres terdiri dari lima bagian utama, yaitu:

a) **Kasihumas**

Kepala subbagian humas yang memimpin keseluruhan aktivitas kehumasan.

b) **BAURMIN** (Baur Urusan Administrasi)

Bertugas dalam manajemen dokumen dan administrasi internal kehumasan.

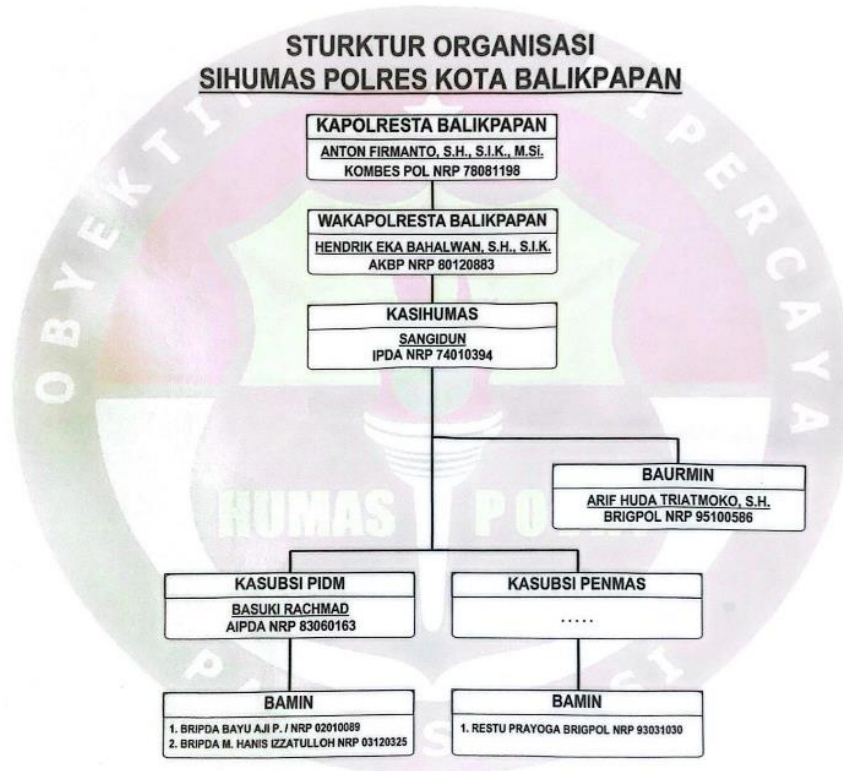
c) **PIDM** (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Media)

Mengelola konten publikasi dan hubungan dengan media.

- d) **PENMAS** (Penerangan Masyarakat)  
Bertanggung jawab atas sosialisasi informasi kepada publik.
- e) **BAMIN** (Bagian Administrasi Umum)  
Menangani administrasi harian dan pendukung teknis humas.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR  
RESOR KOTA BALIKPAPAN  
SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT

PERPOL NOMOR 2 TAHUN 2021  
TENTANG SUSUNAN ORGANISASI  
DAN TATA KERJA (SOTK)



DSP : 6, POLRI 4, PNS 2  
RIIL : 6, POLRI 6, PNS 0

**Gambar 2. 5**  
Struktur Organisasi

(Sumber : Humas Polres Balikpapan)

Namun, struktur ini bersifat fleksibel mengingat jumlah anggota yang terbatas. Dalam wawancara disebutkan bahwa Humas Polres hanya beranggotakan enam orang, sehingga terjadi tumpang tindih fungsi dalam praktiknya. Seluruh personel saling membantu menjalankan tugas di berbagai bidang, mulai dari pengelolaan media sosial hingga pendokumentasian kegiatan kepolisian.

“Karena hanya beranggotakan enam orang meskipun ada seksinya masing-masing, seluruh staf yang ada di sini saling membantu menjalankan tugas dari tiap seksi, mulai dari pengelolaan informasi, dokumentasi, multimedia, penerangan masyarakat sampai ke urusan administrasi.” (Sangidun, 17 April 2025)

Dalam praktiknya, struktur dan fungsi ini menjadi landasan dalam pelaksanaan berbagai aktivitas komunikasi strategis, mulai dari penyebaran informasi publik, penyusunan press release, hingga koordinasi liputan media. Meski jumlah personel terbatas, struktur kerja yang terbagi secara fungsional ini memungkinkan Humas Polres Balikpapan menjalankan berbagai peran secara simultan dan responsif terhadap dinamika komunikasi masyarakat. Dengan demikian, struktur organisasi Humas Polres Balikpapan mencerminkan bentuk organisasi kecil dengan pola kerja fleksibel, berbasis pada kolaborasi peran, dan dituntut memiliki kapabilitas ganda. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya tidak menyurutkan fungsi strategis kehumasan yang dijalankan oleh institusi ini, justru menegaskan pentingnya kemampuan adaptasi dan kerja lintas fungsi dalam mengelola komunikasi publik secara efektif.

#### **D. Visi, Misi, dan Peran Strategis Humas Polres Kota Balikpapan**

Visi:

Mewujudkan Polresta Balikpapan yang profesional, transparan, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Misi:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan responsif.
2. Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) yang kondusif.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri melalui kinerja yang transparan dan akuntabel.
4. Mengoptimalkan potensi masyarakat dalam membantu menjaga keamanan dan ketertiban.

Visi dan misi Humas Polres Kota Balikpapan merupakan cerminan langsung dari visi besar institusi Polri secara nasional, yaitu menciptakan rasa aman, nyaman, dan

kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam wawancara dengan narasumber humas, hal ini ditegaskan secara eksplisit:

“Visi dan misi Humas pastinya sama dengan visi dan misi Polri, yaitu ingin memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat di lingkup Kota Balikpapan agar mendapat respon positif terhadap Polres Kota Balikpapan.” (Sangidun, 17 April 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa Humas Polres tidak sekadar menjadi bagian administratif dari organisasi kepolisian, tetapi memiliki tanggung jawab strategis dalam membentuk persepsi publik dan menjaga relasi yang harmonis antara institusi dan masyarakat. Dalam konteks Kota Balikpapan yang dikenal sebagai kota industri dan pintu gerbang menuju ibu kota baru Indonesia (IKN), ekspektasi masyarakat terhadap keterbukaan informasi dan pelayanan kepolisian sangat tinggi. Oleh karena itu, peran Humas menjadi vital dalam menyelaraskan antara kebijakan kepolisian dan kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, cepat, dan dapat dipercaya. Hal ini selaras dengan penelitian dari Diyanasari et al. (2023), yang menekankan bahwa humas sektor publik di era digital perlu memadukan fungsi strategis dan operasional dalam menyampaikan informasi, mengelola opini, dan membentuk citra yang positif terhadap institusi.

Selain menjalankan komunikasi eksternal, Humas Polres juga memiliki fungsi internal sebagai pembentuk budaya komunikasi institusional, memastikan bahwa seluruh satuan kerja di lingkungan Polres memiliki pemahaman yang seragam terhadap misi pelayanan publik Polri. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana Humas tidak hanya menyampaikan informasi kepada media, tetapi juga mendampingi peliputan kegiatan seluruh unit di bawah Polres serta mempublikasikannya dalam bentuk konten digital yang dapat diakses masyarakat luas melalui media sosial. Humas Polres Kota Balikpapan juga mengadopsi pendekatan ganda dalam menjalankan visinya, yakni dengan mengoptimalkan:

- 1) Media sosial sebagai kanal distribusi pesan institusi dan sarana interaksi dua arah dengan publik.
- 2) Media konvensional dan awak media lokal sebagai mitra strategis dalam pembentukan opini publik yang kredibel.

Kombinasi dua pendekatan ini menegaskan peran Humas sebagai *fasilitator komunikasi, teknisi komunikasi, sekaligus pemecah masalah publik (problem-solving facilitator)*. Dalam situasi tertentu, seperti munculnya berita yang tidak sesuai dengan realitas institusi, Humas juga menjalankan peran klarifikator isu, sebagai bentuk tanggung jawab mereka menjaga reputasi dan transparansi institusional. Lebih jauh, menurut penelitian (Letiara Trisilia & Pebriana, 2023), keberhasilan sebuah lembaga publik dalam membangun citra sangat bergantung pada konsistensi antara pesan yang disampaikan dan persepsi publik yang dibangun. Dalam hal ini, keselarasan antara visi-misi Humas dan tindakan komunikatif mereka di lapangan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab strategis yang sangat penting.

Dengan kata lain, fungsi strategis Humas Polres Kota Balikpapan tidak bisa dipisahkan dari peran mereka dalam menjembatani institusi dan masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang integratif. Hal ini mencakup kegiatan penyuluhan hukum, publikasi program kerja kepolisian, klarifikasi isu sensitif, hingga penciptaan narasi-narasi publik yang mendukung terbentuknya rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

## **BAB III**

### **TEMUAN PENELITIAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

Penelitian ini mengkaji secara mendalam bagaimana peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations melalui dua dimensi utama, yakni pemanfaatan media sosial dan interaksi langsung dengan awak media. Temuan lapangan yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan personel Humas Polres mengungkap sejumlah poin penting yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

##### **1. Aktivitas Media Relations Humas Polres Kota Balikpapan**

Media relations merupakan komponen utama dalam praktik kehumasan modern, terutama bagi institusi publik seperti kepolisian. Humas Polres Kota Balikpapan menunjukkan implementasi media relations yang cukup aktif dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Dari hasil wawancara dengan pihak Humas, terdapat beberapa bentuk aktivitas utama yang rutin dilakukan, antara lain:

- a) Publikasi informasi melalui media sosial resmi Polres Balikpapan
- b) Penyebaran press release kepada media lokal
- c) Penyelenggaraan konferensi pers saat ada isu penting
- d) Kemitraan dengan media lokal cetak, online, dan elektronik
- e) Aktivitas informal seperti media gathering atau “ngopi bareng” dengan wartawan
- f) Pelurusan berita saat terjadi penyimpangan pemberitaan

Dalam konteks media relations, Humas memiliki peran sentral sebagai penghubung antara institusi dengan media massa guna membangun persepsi positif di mata publik. Humas bertugas memastikan bahwa setiap informasi yang dikeluarkan institusi dapat tersampaikan secara akurat, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan komunikasi publik. Selain berperan sebagai penyedia informasi, Humas juga bertindak sebagai fasilitator komunikasi antara pihak kepolisian dengan media massa, baik melalui hubungan formal seperti press release dan konferensi pers, maupun hubungan informal seperti media gathering yang membangun kedekatan emosional dengan wartawan. Dengan peran tersebut, Humas menjadi garda terdepan dalam menjaga citra institusi, mengelola isu, serta mencegah potensi

kesalahpahaman informasi yang dapat merugikan kredibilitas lembaga. Peran ini sejalan dengan pandangan Cutlip, Center, dan Broom (2009) bahwa humas bertindak sebagai *communication facilitator*, yakni pihak yang menjembatani kebutuhan komunikasi organisasi dengan ekspektasi media dan publik. Oleh karena itu, aktivitas media relations yang dilakukan Humas Polres Balikpapan bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan strategi komunikasi yang memiliki dampak langsung terhadap reputasi dan kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Strategi komunikasi Polres Balikpapan tidak hanya bertumpu pada media digital, namun juga tetap mempertahankan hubungan konvensional dengan media massa. Pendekatan ini mencerminkan integrasi antara komunikasi satu arah dan dua arah, yang dalam konsep Cutlip et al. (2009), merepresentasikan fungsi humas sebagai *communication facilitator* dan *technician*, tergantung konteks dan kebutuhan komunikatif. Penelitian oleh Farleni dan Widayatmoko (2020) menyebutkan bahwa salah satu kunci keberhasilan humas Polri dalam membangun citra adalah kemitraan strategis dengan media yang saling menguntungkan. Dalam konteks Humas Polres Balikpapan, bentuk kerja sama ini tampak pada pemberian akses terbuka kepada jurnalis dan dukungan komunikasi informal yang mempererat relasi interpersonal. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Bapak Sangidun saat wawancara yang menyatakan bahwa :

“Aktivitasnya mungkin seperti memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial milik Polresta Balikpapan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan kepolisian. Selain itu, kami juga menggaet media lokal dengan melakukan press release atau konferensi pers.” (Sangidun, 17 April 2025).



**Gambar 3. 1**  
**Press Conference**

(Sumber : Humas Polres Balikpapan)

Kegiatan seperti press release dan konferensi pers memiliki peran penting dalam membentuk narasi publik dan memperkuat legitimasi institusi. Sebagaimana dikemukakan oleh Isa & Wijaya (2020), aktivitas media relations seperti konferensi pers dapat menciptakan persepsi profesionalisme dan transparansi jika dikelola dengan baik. Hal ini terlihat dalam prosedur Humas Polres yang cukup terbuka:

“Tidak ada prosedur khusus, kami hanya memberikan undangan kepada awak media jika ada press conference.” (Sangidun, 17 April 2025).

Meskipun bersifat informal, pendekatan ini menunjukkan keluwesan komunikasi yang berbasis kepercayaan. Humas juga melakukan *clarification mechanism* jika terjadi pemberitaan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Ini merupakan bagian dari tanggung jawab dalam menjaga akurasi informasi dan mencegah kerusakan reputasi:

“Biasanya kami hubungi pihak media yang bersangkutan untuk menjelaskan, mungkin ada informasi yang kurang jelas dari pihak Humas, jadi bisa diluruskan.” (Sangidun, 17 April 2025).

Strategi ini juga selaras dengan pemikiran Prastya (2018) bahwa media relations tidak hanya menjadi alat komunikasi reguler, tetapi juga krusial dalam situasi krisis atau penyimpangan informasi. Dalam perspektif manajemen krisis, respons cepat terhadap disinformasi adalah langkah vital dalam menjaga stabilitas reputasi institusi. Di sisi lain, aktivitas informal seperti *press gathering* atau sekadar “ngopi bareng” dengan wartawan adalah bentuk *soft diplomacy* yang secara psikologis memperkuat kedekatan dan meningkatkan loyalitas media terhadap institusi:

“Biasanya kita mengadakan kegiatan silaturahmi seperti press gathering atau sekadar ngopi-ngopi santai... kita juga kirim bingkisan saat hari raya.” (Sangidun, 17 April 2025).

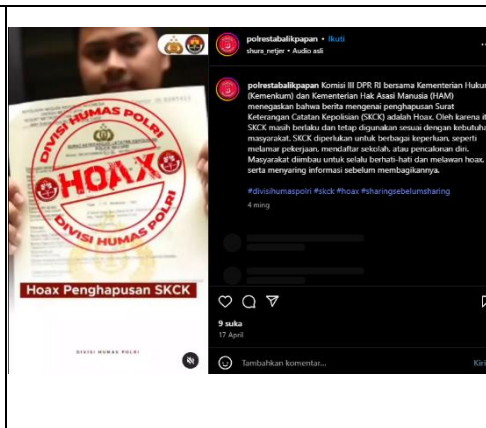
Temuan ini menguatkan studi Pratiwi et al. (2020) yang menyatakan bahwa relasi informal yang dijalin oleh humas pemerintah mampu menciptakan “ruang negosiasi pemberitaan” dan mempermudah klarifikasi dalam kasus isu sensitif. Dengan kata lain, aktivitas media relations yang dilakukan oleh Humas Polres Balikpapan memiliki muatan strategis jangka panjang dalam membangun kepercayaan media sekaligus memperluas jangkauan pesan institusional. Dari segi pemanfaatan media sosial, Polres Balikpapan aktif menggunakan platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter sebagai media utama komunikasi digital. Ini menunjukkan orientasi humas yang bertransformasi ke arah *cyber public relations*, sebagaimana diuraikan Yuliawati & Irawan (2020), yang menyebutkan bahwa Humas Polri telah memasuki fase digitalisasi dalam pelayanan informasi publik dan pembangunan citra institusi.

Gambar berikut ini akan menyajikan rangkuman visual mengenai berbagai aktivitas media relations yang dijalankan oleh Humas Polres Kota Balikpapan sebagai bagian dari strategi komunikasi publik mereka. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, aktivitas-aktivitas tersebut mencerminkan upaya aktif humas dalam membangun dan menjaga hubungan yang konstruktif dengan media massa. Mulai dari publikasi di media sosial resmi hingga klarifikasi pemberitaan saat terjadi penyimpangan informasi, semua bentuk kegiatan ini memperlihatkan peran strategis media relations dalam membentuk opini publik yang positif terhadap institusi kepolisian. Visual ini memperkuat pemahaman

mengenai bagaimana humas institusi pemerintah, khususnya di lingkungan Polri, mengelola komunikasi dua arah dengan media sebagai mitra strategis dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

**Tabel 3. 1**  
**Aktivitas Media Relations**

No.	Aktivitas Media Relations	Produksi Konten
1	Publikasi informasi melalui media sosial resmi Polres Balikpapan	
2	Distribusi press release kepada media lokal	
3	Konferensi pers terkait isu-isu penting	
4	Kemitraan dengan media cetak, daring, dan elektronik	

5	Klarifikasi berita saat terjadi penyimpangan pemberitaan	
---	--	--

(Sumber: Olahan Peneliti)

Sebagai bukti konkret pelaksanaan media relations oleh Polresta Balikpapan, dapat dilihat dari kegiatan press release yang dilakukan oleh Kapolresta Balikpapan terkait pengungkapan kasus pembunuhan yang terjadi di Jalan Indrakila. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 26 Desember 2024 dan dipublikasikan secara resmi melalui platform Media Hub Polri ([mediahub.polri.go.id](http://mediahub.polri.go.id)). Dalam kegiatan tersebut, Kapolresta Balikpapan Kombes Pol. Anton Firmanto, SH, SIK, M.Si, memberikan penjelasan langsung kepada media mengenai kronologi kejadian, motif pelaku, hingga langkah-langkah hukum yang diambil oleh pihak kepolisian. Press release ini merupakan bagian dari strategi media relations yang bertujuan memberikan informasi akurat dan transparan kepada masyarakat melalui saluran resmi kepolisian, guna mencegah berkembangnya informasi yang tidak valid di tengah masyarakat. Selain itu, aktivitas ini juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik, memperkuat citra institusi Polri, serta menunjukkan komitmen Polresta Balikpapan dalam menjaga keterbukaan informasi terkait penanganan kasus hukum. Dengan memanfaatkan media resmi seperti Media Hub Polri, Polresta Balikpapan memperlihatkan keseriusan mereka dalam menjalin hubungan baik dengan media massa, sekaligus memastikan informasi yang tersebar kepada publik bersumber dari pihak berwenang dan dapat dipertanggungjawabkan.



**Gambar 3. 2**  
**Press Release**

(Sumber: <https://mediahub.polri.go.id>)

Di era digital, Polres Balikpapan aktif memanfaatkan media sosial sebagai bagian dari cyber Public Relations untuk memperkuat strategi media relations mereka. Misalnya, pada 21 Maret 2025, Kapolresta Balikpapan Kombes Pol. Anton Firmanto mengundang serta memberikan arahan langsung kepada penggiat media sosial untuk menanggulangi hoaks, diyakini dengan pesan bahwa "konten harus akurat" dan mengapresiasi peran mereka sebagai "1000 CCTV" untuk keamanan public yang menggambarkan sinergi antara kepolisian dan warganet dalam meninjau situasi. Selain itu, Polres Balikpapan juga mengadakan FGD bersama influencer dan insan media pasca-Pilkada 2024 pada 25 Februari 2025, untuk memperkuat komunikasi yang bertanggung jawab dan mendorong kolaborasi digital dalam menanggulangi konten provokatif atau hoaks. Pendekatan ini menunjukkan bahwa cyber PR bukan sekadar publikasi, tetapi menjadi alat strategis untuk membangun narasi yang sehat, memastikan kredibilitas komunikasi institusi, serta memperkuat engagement dua arah antara kepolisian dan publik di platform digital.

Selain memanfaatkan media sosial secara langsung untuk menyampaikan informasi, Polres Balikpapan juga secara tidak langsung memanfaatkan kekuatan media digital sebagai bagian dari strategi cyber public relations dengan mendorong pemberitaan positif dari media daring lokal dan nasional. Materi-materi informasi yang dipublikasikan melalui akun media sosial resmi Polres Balikpapan, seperti keberhasilan pengungkapan kasus kriminal, kegiatan sosial kemasyarakatan, maupun imbauan kamtibmas, kerap dijadikan bahan oleh portal berita online sebagai referensi berita. Misalnya, publikasi kegiatan pengamanan mudik Lebaran 2025 yang diunggah oleh akun Instagram resmi Polresta Balikpapan diangkat kembali oleh

media seperti kaltimtoday.co dan tribunnews.com untuk memperkuat narasi bahwa kepolisian hadir memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Pola ini menunjukkan bagaimana media relations di era digital tidak hanya bergantung pada konferensi pers atau press release formal, tetapi juga memanfaatkan eksistensi media sosial sebagai sumber kredibel bagi jurnalis dalam memproduksi berita. Dengan demikian, cyber public relations yang dijalankan oleh Polres Balikpapan secara tidak langsung turut memperluas jangkauan informasi institusi, memperkuat citra positif, serta membangun konektivitas antara media sosial institusi, media massa daring, dan publik sebagai audiens utamanya.



**Gambar 3. 3**  
**Penggunaan Cyber PR dalam konteks media relations.**  
 (Sumber: <https://marwahkepri.com> dan <https://kaltim.antaranews.com>)

## 2. Hubungan Humas Polres Balikpapan dengan Awak Media

Salah satu aspek paling krusial dalam aktivitas media relations adalah kualitas hubungan yang terjalin antara institusi dan awak media. Berdasarkan hasil wawancara, Humas Polres Kota Balikpapan mengupayakan hubungan yang bersifat terbuka, bersahabat, dan fleksibel terhadap insan pers. Sikap ini tercermin dari pernyataan berikut:

“Saya rasa sejauh ini hubungan Polres dengan media yang ada berjalan sangat baik ya. Kami juga memberikan akses terbuka kepada awak media yang ingin mencari informasi perihal Polres Balikpapan atau Polri.” (Basuki Rachmad, 30 April 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Humas Polres tidak sekadar membangun komunikasi yang bersifat formal, tetapi juga menekankan prinsip *aksesibilitas* dan *informasional openness* sebagai dasar hubungan profesional. Dalam konteks ini, hubungan antara Humas dan media lokal di Balikpapan lebih dari sekadar pertukaran informasi; ia menjadi wadah kolaboratif yang memungkinkan jurnalis memperoleh data langsung dari sumber yang kredibel. Menurut Yosol Iriantara (2008), inti dari media relations bukan hanya membina hubungan baik dengan media massa, melainkan juga menjadikan media sebagai saluran strategis untuk membangun persepsi publik yang positif. Oleh sebab itu, keterbukaan akses terhadap informasi menjadi pilar penting dalam menjaga keberlanjutan hubungan ini. Hal ini juga ditegaskan oleh Isa & Wijaya (2020), yang menyatakan bahwa *trust-based relationship* antara humas dan jurnalis merupakan elemen fundamental dalam menciptakan pemberitaan yang kredibel dan konstruktif. Lebih jauh, hubungan yang terjalin antara Humas Polres dan media dibangun dalam dua bentuk:

- 1) Relasi formal melalui kegiatan seperti konferensi pers, rilis berita, atau jumpa pers berkala.
- 2) Relasi informal yang diwujudkan dalam bentuk pertemuan santai seperti *ngopi bareng*, undangan makan bersama, hingga pemberian bingkisan saat hari raya.

Relasi informal ini memperkuat kedekatan emosional, sehingga saat terjadi krisis komunikasi atau kesalahan pemberitaan, jurnalis cenderung memberi ruang klarifikasi terlebih dahulu sebelum menulis berita yang dapat mencoreng citra institusi. Upaya menjalin hubungan dengan wartawan melalui jalur formal maupun informal sebagaimana yang dilakukan oleh Humas Polres Kota Balikpapan menunjukkan pemahaman mendalam tentang dinamika komunikasi modern yang tidak lagi semata berbasis pada struktur birokratis, melainkan juga menekankan aspek humanis dan relational. Dalam konteks kehumasan publik, pola ini mencerminkan strategi membangun kepercayaan yang bersifat jangka panjang,

bukan sekadar komunikasi pragmatis berbasis kebutuhan sesaat. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi dua arah simetris yang menempatkan media tidak hanya sebagai saluran, tetapi sebagai mitra yang setara dalam ekosistem informasi publik. Praktik ini juga relevan dengan pandangan Grunig & Hunt tentang pentingnya hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya, termasuk media massa. Ketika Humas membuka ruang komunikasi informal yang lebih cair, seperti pertemuan santai atau komunikasi non-seremonial, sebenarnya yang dibangun bukan sekadar jaringan profesional, tetapi juga keterikatan emosional yang meningkatkan loyalitas, meminimalisasi potensi konflik, serta mempercepat alur klarifikasi di saat krisis komunikasi. Dengan demikian, hubungan yang terjalin bukan sekadar berbasis kepentingan institusional, melainkan turut memupuk rasa saling percaya yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pemberitaan dan citra kelembagaan. Keterbukaan, akuntabilitas, dan konsistensi dalam menjalin relasi ini menjadi pondasi penting agar Polres tetap relevan di tengah tuntutan keterbukaan informasi dan dinamika publik yang semakin kritis di era digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratiwi, Mayopu & Huwae (2020), yang menunjukkan bahwa relasi informal antara humas pemerintah dan media memberikan efek positif terhadap kecenderungan terbentuknya berita yang netral hingga positif, serta mempercepat jalur klarifikasi saat isu sensitif muncul di ruang publik. Hubungan yang baik ini juga bersifat simbiosis mutualisme. Media membutuhkan informasi yang kredibel dan menarik dari Polres, sementara Humas Polres memerlukan media untuk mendistribusikan informasi kepada masyarakat luas. Bentuk hubungan seperti ini menunjukkan bahwa peran Humas tidak hanya sebagai *pengirim pesan*, tetapi juga sebagai *mitra komunikasi strategis* yang memahami logika kerja jurnalistik dan kebutuhan ruang redaksi. Sebagaimana dijelaskan oleh Rosmala et al. (2025), dalam praktiknya humas di sektor publik juga memiliki kewajiban membina hubungan jangka panjang dengan jurnalis untuk memastikan keberlangsungan komunikasi publik yang efektif. Relasi yang hanya dibangun saat ada keperluan semata tidak cukup; diperlukan kontinuitas interaksi agar hubungan ini tidak menjadi transaksional, melainkan kolaboratif. Keterbukaan Humas Polres terhadap jurnalis juga memiliki implikasi penting dalam konteks keterbukaan informasi publik (UU No. 14 Tahun 2008). Dengan memberikan akses langsung kepada wartawan, institusi Polri melalui Humas memperkuat posisi

mereka sebagai badan publik yang akuntabel dan partisipatif dalam sistem demokrasi.



**Gambar 3. 4**  
**Press Gathering**

(Sumber : Humas Polres Balikpapan)

### **3. Faktor Penghambat dalam Menjalankan Media Relations**

Meskipun Humas Polres Kota Balikpapan telah menjalankan berbagai aktivitas media relations secara aktif, wawancara mendalam mengungkap adanya hambatan signifikan yang berdampak pada efektivitas kerja. Salah satu kendala utama yang diakui oleh pihak Humas adalah keterbatasan alat pendukung produksi konten.

“Mungkin kalau soal kendala saya rasa hanya di peralatan, karena kita saat ini bisa dibilang masih menggunakan peralatan yang kurang memadai di zaman sekarang.” (Basuki Rachmad, 30 April 2025).

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa Humas masih bergantung pada perangkat teknologi lama dalam menjalankan aktivitas publikasi, baik untuk dokumentasi kegiatan maupun produksi konten visual di media sosial. Padahal, di era digital saat ini, kualitas visual dan kecepatan produksi informasi sangat memengaruhi persepsi publik terhadap profesionalisme lembaga. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi tantangan tersendiri. Dengan hanya enam personel, Humas dituntut melakukan banyak fungsi kehumasan

yang kompleks, mulai dari penyusunan press release, pengelolaan akun media sosial, hingga koordinasi dengan media massa.

Kemudian, keterbatasan teknologi dan SDM yang dialami Humas Polres Balikpapan berkorelasi langsung dengan tantangan komunikasi publik yang lebih luas. Menurut Dunan (2020), komunikasi publik di era digital menuntut kecepatan respons, kualitas visual yang tinggi, serta kemampuan adaptasi terhadap berbagai kanal komunikasi. Tanpa dukungan teknologi dan SDM yang memadai, institusi akan kesulitan menyampaikan pesan secara efektif, terlebih jika harus bersaing dengan arus informasi digital yang sangat cepat. Kondisi ini juga diperparah oleh ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap keterbukaan informasi. Dalam perspektif kehumasan, tantangan semacam ini tergolong dalam kategori *technical barrier*, yaitu hambatan struktural yang mengganggu proses penyampaian pesan dari institusi ke publik (Cutlip, Center & Broom, 2009). Lebih dari itu, keterbatasan alat dapat berdampak pada proses dokumentasi visual, padahal visualisasi merupakan elemen penting dalam membangun engagement publik di media sosial. Konten visual berkualitas rendah atau tidak update dapat mengurangi kredibilitas institusi dan melemahkan efek persuasif pesan yang disampaikan.

Kendala teknis dan keterbatasan sumber daya berimplikasi langsung terhadap efektivitas program media relations. Produksi konten yang lambat, kualitas dokumentasi yang kurang optimal, serta kapasitas kerja yang terbatas menyebabkan proses komunikasi menjadi reaktif, bukan proaktif. Artinya, Humas menjadi lebih banyak menanggapi isu ketimbang membangun narasi institusi secara konsisten. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menurunkan daya saing informasi yang diproduksi Polres dibandingkan dengan konten dari media independen atau pihak eksternal. Jika tidak ditangani secara sistemik, keterbatasan ini dapat menghambat tujuan strategis Polres Balikpapan dalam membangun citra positif dan membina kepercayaan publik secara berkelanjutan. Solusi atas permasalahan ini bukan hanya pada aspek pembaruan teknologi, tetapi juga pada *reorientasi kebijakan internal*, seperti alokasi anggaran humas yang lebih proporsional, pelatihan intensif SDM humas, serta dukungan penuh dari manajemen Polres dalam pembentukan tim komunikasi modern yang adaptif terhadap perkembangan digital.

Selain keterbatasan alat pendukung dan sumber daya manusia secara internal, tantangan eksternal juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam memengaruhi efektivitas media relations Humas Polres Balikpapan. Secara

eksternal, tantangan yang dihadapi mencakup perubahan dinamika media massa yang semakin kompetitif, cepat, dan selektif dalam mengolah informasi dari kepolisian. Tidak semua informasi yang disampaikan oleh Humas dapat dengan mudah diakomodir oleh media, terutama jika dinilai kurang memiliki nilai berita atau tidak menarik secara publikasi. Tantangan lainnya datang dari kecenderungan masyarakat yang kini lebih aktif dan kritis di media sosial, di mana setiap informasi yang dirilis oleh kepolisian dapat dengan cepat diviralkan, dipersepsikan berbeda, atau bahkan dipelintir. Kondisi ini memaksa Humas untuk lebih berhati-hati, cepat tanggap, dan strategis dalam mengelola informasi yang dipublikasikan. Selain itu, regulasi internal yang bersifat birokratis juga terkadang menjadi hambatan tersendiri, karena proses komunikasi yang memerlukan persetujuan berjenjang dapat memperlambat penyampaian informasi ke publik, sementara arus informasi digital saat ini menuntut kecepatan dan ketepatan. Dengan demikian, tantangan yang dihadapi Humas Polres Balikpapan tidak hanya bersumber dari keterbatasan internal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berkembang di era digital, baik dari sisi media maupun ekspektasi masyarakat.

Secara keseluruhan, tantangan yang dihadapi Humas Polres Balikpapan dalam menjalankan fungsi media relations dapat dikelompokkan ke dalam dua aspek utama, yaitu Tantangan internal dan tantangan eksternal.

1. Tantangan internal mencakup keterbatasan alat pendukung produksi konten yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia yang harus menjalankan berbagai fungsi komunikasi secara bersamaan, serta keterbatasan kapasitas organisasi dalam mengadaptasi perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses produksi informasi, kurang optimalnya kualitas dokumentasi visual, dan keterbatasan dalam membangun narasi institusi secara konsisten di ruang publik.
2. Tantangan eksternal meliputi dinamika media massa yang semakin selektif dan kompetitif, ekspektasi publik yang semakin tinggi terhadap keterbukaan informasi, serta derasnya arus informasi digital yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kehati-hatian dalam publikasi. Selain itu, tantangan eksternal juga muncul dari regulasi birokratis internal yang memperlambat proses komunikasi publik di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan aktif di media sosial.

Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan peran media relations ke depan, Polres Balikpapan perlu menyusun strategi yang tidak hanya fokus pada pembaruan teknologi dan penguatan kapasitas SDM, tetapi juga memperhatikan dinamika eksternal yang memengaruhi efektivitas komunikasi lembaga di era digital saat ini.

#### **4. Dinamika Aksesibilitas dan Persepsi Kinerja Humas oleh Mitra Media**

Hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber dari pihak media memberikan sudut pandang baru dalam memahami efektivitas peran Humas Polres Kota Balikpapan, khususnya dalam konteks media relations. Temuan ini memperkaya pemahaman sebelumnya dengan menyoroti aspek aksesibilitas informasi serta persepsi wartawan terhadap profesionalisme dan kapasitas pelayanan Humas. Wartawan yang menjadi narasumber mengemukakan bahwa akses terhadap informasi dari Humas Polres sangat terbuka, mudah, dan cepat. Dalam situasi apapun, baik saat terjadi peristiwa kriminal di malam hari maupun kegiatan internal kepolisian, Humas selalu sigap memberikan informasi, baik melalui pesan pribadi maupun grup komunikasi daring yang telah dibentuk. Keadaan ini memperlihatkan bahwa sistem komunikasi yang dijalankan telah berada dalam kondisi yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan mitra kerja.

Kondisi ini dapat dipahami melalui teori *Communication Facilitator* dari Cutlip, Center, dan Broom (2009), yang menjelaskan bahwa praktisi humas yang ideal tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi berperan sebagai penghubung dua arah antara organisasi dan publiknya. Dalam kasus ini, publik yang dimaksud adalah media massa yang memiliki kepentingan untuk mendapatkan informasi yang akurat, cepat, dan relevan dalam pelaksanaan tugas jurnalistiknya. Fungsi humas sebagai fasilitator terlihat dari bagaimana mereka membuka jalur komunikasi yang tidak terbatas hanya pada acara resmi seperti konferensi pers, tetapi juga melalui platform informal dan privat. Akses ini menciptakan kepercayaan (trust) antara kedua belah pihak.

Dalam konteks hubungan informational dan relational, strategi yang dijalankan oleh Humas Polres Balikpapan tampak menyeimbangkan kedua aspek tersebut secara proporsional.

- a. Secara informational, Humas memastikan keterbukaan arus informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh media melalui berbagai saluran, baik formal seperti press release maupun informal seperti grup komunikasi daring. Strategi ini bertujuan agar wartawan mendapatkan informasi yang jelas dan terpercaya dalam menjalankan tugas jurnalistiknya.
- b. Secara relational, Humas membangun kedekatan emosional dan kepercayaan melalui interaksi yang lebih personal, seperti komunikasi langsung, keterlibatan dalam grup internal, serta kegiatan informal seperti media gathering. Pendekatan ini memperkuat relasi interpersonal yang memudahkan koordinasi di lapangan dan mendorong suasana kerja yang lebih akrab, egaliter, serta tidak kaku. Wartawan merespons strategi ini secara positif, karena mereka merasa dilibatkan, dihargai, dan dipermudah dalam memperoleh informasi yang relevan. Mereka menilai hubungan yang dibangun Humas Polres Balikpapan bukan relasi transaksional, melainkan kolaboratif, di mana media diposisikan sebagai mitra sejajar, bukan sekadar objek distribusi informasi. Kepercayaan ini memperkuat iklim kerja sama yang sehat antara institusi kepolisian dan media lokal, sekaligus memudahkan proses klarifikasi jika terjadi kesalahpahaman informasi.

Menurut Yosol Iriantara (2008), hubungan media yang ideal dalam konteks kehumasan institusi publik harus menjunjung tinggi prinsip keterbukaan dan keberlanjutan relasi. Tidak hanya menyediakan informasi saat diperlukan, tetapi juga menjalin hubungan emosional dan profesional secara terus-menerus. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa prinsip ini telah berhasil diterapkan oleh Humas Polres Kota Balikpapan. Wartawan merasa dihargai dan diberikan keleluasaan dalam mengakses informasi. Mereka tidak hanya menerima informasi pasif, tetapi juga dapat berdialog, mengonfirmasi, dan bahkan mendapatkan informasi secara proaktif dari pihak Humas. Hal ini menjadikan posisi Humas bukan sebagai pengendali narasi tunggal, tetapi sebagai mitra yang kooperatif dan terbuka terhadap dinamika kerja media.

Keberhasilan ini juga dapat ditinjau melalui pendekatan *relationship management theory* yang menekankan pentingnya pengelolaan hubungan dalam praktik public relations. Dalam teori ini, keberhasilan PR bukan semata pada keberhasilan menyampaikan pesan, tetapi pada kualitas hubungan yang dibangun dengan publiknya. Wartawan, sebagai salah satu publik utama Humas Polres,

merasa memiliki kedekatan emosional dan profesional yang kuat. Mereka mengapresiasi sikap Humas yang tidak otoriter, tidak menekan, serta memberikan keleluasaan dalam mengolah dan menyampaikan informasi kepada khalayak. Hal ini menunjukkan hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme, di mana kedua belah pihak mendapatkan keuntungan dari hubungan yang terjalin.

Selain itu, keterbukaan akses informasi juga memperlihatkan bagaimana Humas Polres menjalankan *communication transparency* yang menjadi salah satu indikator kehumasan modern di era digital. Dalam pandangan Dunan (2020), transparansi informasi dalam komunikasi publik merupakan syarat utama bagi terbangunnya kepercayaan antara institusi pemerintah dengan masyarakat. Media, sebagai perpanjangan tangan publik, berperan dalam mengawasi, menyaring, dan menyebarkan informasi yang didapat dari institusi pemerintah. Oleh karena itu, jika hubungan antara Humas dan media berlangsung secara terbuka dan egaliter, maka informasi yang disampaikan ke publik pun akan lebih kredibel dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi seperti Polri.

Menariknya, wartawan yang diwawancarai juga menyampaikan bahwa mereka tidak merasa terbebani dengan jumlah atau frekuensi informasi yang disampaikan oleh Humas. Bahkan, mereka merasa difasilitasi dengan sangat baik. Hal ini menunjukkan adanya budaya kerja yang tidak transaksional, tetapi lebih kepada kemitraan sejati. Dalam banyak organisasi, relasi dengan media kadang bersifat satu arah, hanya digunakan ketika institusi ingin menyampaikan informasi, namun menghindari media saat terjadi isu negatif. Humas Polres Kota Balikpapan, sebaliknya, tetap membuka komunikasi dua arah dalam berbagai kondisi. Ini menandakan bahwa mereka telah menjalankan pendekatan komunikasi yang strategis dan tahan terhadap tekanan situasional.

Lebih jauh, jika dikaitkan dengan pemikiran Narayana Mahendra Prastya (2018) dalam konteks manajemen krisis komunikasi, keterbukaan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi saat terjadi peristiwa mendadak atau krisis merupakan strategi kunci dalam mencegah penyebaran hoaks dan menjaga citra institusi. Ketika wartawan mendapat informasi secara langsung dari Humas bahkan di luar jam kerja, seperti kejadian malam hari yang disebutkan dalam wawancara, maka proses klarifikasi dan kontrol narasi terhadap isu-isu sensitif dapat dilakukan lebih cepat. Ini merupakan bentuk nyata dari penerapan *crisis communication*

*preparedness*, yaitu kesiapan institusi dalam menghadapi dinamika isu publik yang tidak terduga.

Kontribusi signifikan dari media terhadap citra Polres juga menunjukkan bagaimana peran humas tidak lagi sebatas teknis penyampaian informasi (*communication technician*), tetapi sudah masuk dalam kategori *problem-solving process facilitator*. Mereka tidak hanya menyebarkan rilis atau mendokumentasikan kegiatan, tetapi juga memetakan kebutuhan komunikasi, membangun hubungan lintas sektoral, dan memastikan agar semua pihak eksternal yang berkepentingan dapat menjalankan fungsi komunikasinya dengan baik. Penelitian oleh Diyanasari et al. (2023) menyebutkan bahwa keberhasilan PR ditentukan oleh kemampuan membangun komunikasi partisipatif, di mana publik tidak hanya menjadi sasaran, tetapi juga menjadi bagian dari proses komunikasi. Dalam konteks ini, media lokal seperti Marwahkepri yang menjadi narasumber, tidak sekadar menjadi saluran, tetapi juga mitra dalam penyusunan narasi publik.

Selain itu, penting juga dicatat bahwa wartawan merasa dilibatkan dalam proses kerja Humas, bahkan pada tingkatan komunikasi informal. Salah satu narasumber menyebutkan bahwa setiap kegiatan Polres selalu diinformasikan, dan wartawan cukup memantau grup komunikasi untuk mengikuti perkembangan. Jika tidak sempat turun ke lapangan, mereka tetap bisa melaporkan dengan mengandalkan dokumentasi dan informasi yang diberikan secara resmi. Pola ini mencerminkan pendekatan komunikasi yang inklusif, di mana media tidak diharuskan hadir secara fisik sepanjang waktu, tetapi tetap memiliki akses penuh terhadap informasi yang akurat dan terkini.

Model komunikasi semacam ini dapat dikaitkan dengan konsep komunikasi hibrid (*hybrid communication*), yaitu perpaduan antara komunikasi tatap muka dan komunikasi digital yang saling melengkapi. Dalam kerangka pemikiran ini, Humas Polres Kota Balikpapan dapat dikatakan berhasil mengadopsi model komunikasi hibrid yang efisien. Mereka tetap melaksanakan konferensi pers dan pertemuan tatap muka saat dibutuhkan, tetapi juga mengoptimalkan grup daring untuk komunikasi harian. Menurut Isa dan Wijaya (2020), model komunikasi hibrid memungkinkan institusi untuk tetap menjaga relasi interpersonal sambil merespons kebutuhan efisiensi dan kecepatan informasi di era digital.

Akhirnya, temuan ini menyimpulkan bahwa keberhasilan Humas Polres Kota Balikpapan dalam membangun hubungan dengan media bukan hanya

disebabkan oleh frekuensi komunikasi atau jumlah kegiatan kehumasan yang dilakukan, tetapi lebih kepada pendekatan komunikatif yang menekankan aspek aksesibilitas, kepercayaan, transparansi, dan kecepatan respons. Humas tidak berusaha mendominasi media, tetapi merangkul mereka sebagai bagian dari sistem komunikasi publik yang konstruktif. Hal ini sangat sesuai dengan prinsip-prinsip kehumasan modern yang dikemukakan oleh Cutlip dkk., bahwa fungsi humas bukan hanya menyampaikan informasi, melainkan juga membangun hubungan yang berkelanjutan dan strategis untuk mendukung eksistensi dan kredibilitas institusi.

Dengan demikian, temuan ini memperkuat posisi Humas Polres Kota Balikpapan sebagai institusi yang telah memahami esensi media relations secara komprehensif. Mereka bukan hanya mengelola hubungan dengan media secara teknis, tetapi juga menghidupi nilai-nilai dasar kehumasan seperti keterbukaan, empati, dan integritas. Di tengah tantangan komunikasi digital dan meningkatnya ekspektasi publik, pendekatan ini menjadi bukti bahwa keberhasilan kehumasan tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau jumlah publikasi, tetapi oleh kualitas hubungan yang dibangun dengan mitra komunikasinya.

## **5. Harapan Pihak Media terhadap Peran dan Pelayanan Humas Polres Kota Balikpapan**

Selain mengamati aktivitas *media relations* yang dilakukan Humas Polres Kota Balikpapan, penelitian ini juga menggali perspektif dan harapan dari pihak media sebagai mitra komunikasi utama. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu wartawan lokal, ditemukan adanya apresiasi positif terhadap kinerja Humas Polres Balikpapan dibandingkan dengan institusi serupa di tingkat Polda.

Pihak media menyampaikan harapannya agar kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi yang telah dibangun oleh Humas Polres Balikpapan dapat terus dipertahankan dan bahkan menjadi teladan bagi institusi kepolisian lainnya. Hal ini tercermin dari pernyataan berikut:

“Harapan saya untuk ke depannya Humas Polres Balikpapan ini saya ingin lebih dipertahankan lagi hal-hal seperti ini. Mudah-mudahan harapan saya enggak sama dengan Humas Polda ya. Ini jauh sangat beda dengan Polda, dengan Polres. Jadi saya ingin seperti Polres Balikpapan, Humas yang ada di Polres Balikpapan ini karena selama

saya sikapi dengan Humas Polda, dengan Polres Balikpapan sangat jauh pelayanannya, baik masalah informasinya, sangat jauh. Mudah-mudahan harapan saya untuk Polres Balikpapan itu yang lain seperti Humas Polres Balikpapan itu harapan saya, yang saya jalani selama ini.” (Salahudin, 09 Juni 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Humas Polres Balikpapan telah berhasil membangun relasi yang baik, responsif, dan komunikatif dengan awak media, yang tidak hanya diapresiasi, tetapi juga diharapkan dapat menjadi standar layanan kehumasan bagi institusi kepolisian lainnya. Harapan ini menegaskan pentingnya konsistensi Humas Polres dalam menjaga kualitas komunikasi publik serta memperkuat posisi mereka sebagai mitra strategis media dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas institusi.

Temuan ini semakin mempertegas pentingnya peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjaga kualitas komunikasi publik melalui hubungan yang harmonis dengan media massa. Harapan yang disampaikan oleh pihak media bukan hanya menjadi bentuk apresiasi, tetapi juga sebagai dorongan bagi Humas Polres untuk terus meningkatkan kapasitas dan profesionalismenya dalam mengelola *media relations*. Dalam konteks komunikasi publik yang semakin dinamis di era digital, keberhasilan membangun ekspektasi positif dari mitra media merupakan salah satu indikator keberhasilan strategi komunikasi institusional. Oleh karena itu, Humas Polres Balikpapan diharapkan dapat menjadikan masukan dari pihak media sebagai landasan untuk mengembangkan inovasi strategi komunikasi yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada penguatan kepercayaan publik.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **A. Pembahasan Penelitian**

Dalam era komunikasi modern yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, peran humas sebagai jembatan komunikasi antara institusi dan publik menjadi semakin krusial. Penelitian ini membahas bagaimana Humas Polri Kota Balikpapan menjalankan fungsi media relations sebagai strategi komunikasi dalam membentuk citra institusi yang positif di mata masyarakat. Melalui pendekatan kualitatif dan data lapangan dari wawancara serta dokumentasi, pembahasan ini akan menguraikan temuan-temuan penting terkait praktik humas dalam membina hubungan dengan media, mengelola pesan yang disampaikan ke publik, serta menghadapi tantangan komunikasi di era digital. Pemaparan ini juga akan dikaitkan dengan teori-teori komunikasi dan hasil penelitian sebelumnya, guna memberikan analisis yang utuh dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

#### **1. Analisis Peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam Menjalankan Aktivitas Media Relations**

Humas Polres Kota Balikpapan memegang peran yang sangat strategis dalam menjaga alur komunikasi publik antara institusi kepolisian dan masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, aktivitas media relations yang dijalankan oleh Humas meliputi publikasi informasi melalui media sosial, penyebaran siaran pers (press release), pelaksanaan konferensi pers, serta pembangunan hubungan informal dengan media lokal. Aktivitas ini merupakan bentuk konkret dari pelaksanaan fungsi kehumasan dalam konteks organisasi pemerintah, yang dalam hal ini adalah institusi kepolisian tingkat daerah.

Jika ditinjau berdasarkan teori peran humas yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2009), maka peran Humas Polres Kota Balikpapan dapat dianalisis ke dalam empat kategori utama: *communication technician*, *communication facilitator*, *expert prescriber*, dan *problem-solving process facilitator*.

a. **Peran sebagai *Communication Technician***

Peran ini terlihat sangat dominan dalam praktik keseharian Humas Polres Kota Balikpapan. Humas bertugas memproduksi konten informasi, menyusun rilis berita, mengelola akun media sosial resmi, serta mendokumentasikan berbagai kegiatan kepolisian dalam bentuk foto, video, atau artikel. Hal ini ditegaskan oleh Sangidun, Kepala Humas Polres Balikpapan, yang menyatakan bahwa “*aktivitas kami meliputi pengelolaan informasi, dokumentasi, multimedia, hingga penerangan masyarakat.*” Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa personel Humas menjalankan banyak peran teknis secara bersamaan karena keterbatasan jumlah personel. Peran teknis ini juga tercermin dari upaya aktif Humas dalam mendistribusikan informasi melalui media sosial dan rilis ke media lokal. Sejalan dengan temuan Yuliawati dan Irawan (2020), peran teknisi komunikasi dalam konteks cyber public relations tetap menjadi landasan dasar aktivitas kehumasan, meskipun institusi telah masuk ke era digital.

b. **Peran sebagai *Communication Facilitator***

Selain sebagai pelaksana teknis, Humas juga menjalankan fungsi sebagai fasilitator komunikasi antara institusi dan publik. Dalam konteks ini, Humas menjembatani komunikasi dua arah antara masyarakat, media, dan Polres. Contohnya terlihat dari kebijakan Humas yang membuka akses kepada wartawan tanpa prosedur rumit: “*Kami hanya memberikan undangan kepada awak media jika ada press conference,*” ujar Sangidun (17 April 2025). Fleksibilitas ini membangun hubungan komunikasi yang terbuka dan memperkuat kepercayaan media terhadap institusi kepolisian. Hal ini konsisten dengan teori Yosol Iriantara (2008) tentang fungsi media relation yang ideal: membina hubungan baik dengan media untuk memperkuat saluran komunikasi antara organisasi dan publik. Dengan demikian, Humas Polres Balikpapan berperan sebagai jembatan strategis yang menjamin kelancaran pertukaran informasi secara dua arah, baik secara formal maupun informal.

c. **Peran sebagai *Problem-Solving Process Facilitator***

Peran ini muncul dalam konteks klarifikasi isu dan pengelolaan krisis informasi. Ketika terjadi pemberitaan yang tidak akurat atau keliru, Humas mengambil langkah proaktif untuk meluruskan informasi dengan menghubungi langsung pihak media yang bersangkutan. “*Biasanya kami hubungi pihak media yang bersangkutan untuk menjelaskan... agar bisa diluruskan*” jelas Sangidun. Fungsi ini sejalan dengan teori (Cutlip et al., 2009) mengenai pentingnya kehadiran humas dalam tim manajemen untuk merespons isu secara strategis. Namun, dalam konteks Polres Balikpapan, peran ini lebih bersifat reaktif daripada terintegrasi ke dalam pengambilan keputusan strategis institusi. Hal ini juga diakui oleh Yuliandari (2020), bahwa pada tingkat Polres, fungsi pemecahan masalah oleh humas masih terbatas pada respons komunikasi, bukan pada penentuan arah kebijakan.

d. **Peran sebagai *Expert Prescriber***

Berdasarkan hasil wawancara, tidak ditemukan indikasi kuat bahwa Humas Polres terlibat aktif sebagai perumus strategi komunikasi institusional di tingkat struktural tertinggi. Meskipun secara fungsional mereka memiliki kontribusi besar dalam mendistribusikan informasi dan menjaga citra, namun peran ini belum sepenuhnya terejawantah dalam bentuk kepemimpinan strategis dalam manajemen komunikasi Polres secara keseluruhan. Ini mengindikasikan bahwa peran *expert prescriber* belum dimaksimalkan secara penuh.

Secara umum, Humas Polres Kota Balikpapan telah menjalankan peran yang komprehensif dalam praktik media relations. Peran sebagai teknisi komunikasi dan fasilitator merupakan fungsi yang paling dominan, sedangkan peran sebagai pemecah masalah dan penasihat strategis masih perlu diperkuat. Dinamika yang terjadi mencerminkan tipikal humas institusi publik di tingkat daerah, di mana keterbatasan SDM dan sumber daya teknologi menuntut kerja lintas fungsi yang adaptif dan kolaboratif. Temuan ini sejalan dengan konsep komunikasi publik yang menekankan pentingnya responsif terhadap dinamika sosial dan media sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan publik dan citra positif institusi pemerintah.

## **2. Pemanfaatan Media Sosial dalam Strategi *Media Relations***

Salah satu bentuk transformasi komunikasi publik yang paling nyata dalam institusi kepolisian adalah pemanfaatan media sosial sebagai bagian integral dari strategi media relations. Dalam konteks Humas Polres Kota Balikpapan, media sosial menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi, membangun citra institusi, dan menciptakan hubungan interaktif dengan masyarakat.

### **a. Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Dua Arah**

Penggunaan media sosial oleh Humas Polres Balikpapan sejalan dengan konsep komunikasi dua arah simetris (*two-way symmetrical model*) sebagaimana dikembangkan oleh James E. Grunig. Dalam model ini, organisasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang dialog dengan publik untuk membangun pemahaman timbal balik. Hal ini terlihat dari aktivitas Humas yang secara aktif menggunakan Instagram, Facebook, dan Twitter/X untuk menyampaikan informasi, edukasi, serta menanggapi komentar atau laporan masyarakat secara langsung. Menurut Dunan (2020), media sosial memungkinkan interaksi yang cepat, transparan, dan partisipatif, yang memperkuat kredibilitas institusi publik. Hal ini diperkuat oleh temuan (Letiara Trisilia & Pebriana, 2023) yang menyatakan bahwa media sosial telah memberikan ruang bagi dialog interaktif antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mempercepat klarifikasi isu.

### **b. Penguatan Citra dan Informasi Publik**

Media sosial dimanfaatkan oleh Humas Polres Balikpapan tidak hanya untuk menyampaikan informasi terkait kegiatan institusi, tetapi juga untuk membentuk narasi positif mengenai kepolisian. Konten yang dipublikasikan mencakup dokumentasi kegiatan kepolisian, kampanye edukasi hukum, informasi lalu lintas, klarifikasi berita, hingga postingan yang menyentuh sisi humanis polisi dalam kehidupan masyarakat. Aktivitas ini merupakan bentuk konkret dari peran humas dalam manajemen citra, seperti yang dijelaskan oleh (Alfiani, 2018), yang menyebutkan bahwa manajemen citra dalam media relations melibatkan pengemasan informasi, perencanaan agenda media, serta pelibatan publik secara langsung. Humas Polres juga menerapkan strategi

berbasis narasi visual dan verbal yang dikemas secara ringan dan komunikatif melalui media sosial.

### **c. Keterbatasan Teknis dan Tantangan Strategis**

Meski pemanfaatan media sosial telah dijalankan secara aktif, Humas Polres masih menghadapi kendala signifikan terkait keterbatasan peralatan dan teknologi pendukung produksi konten. Hal ini diungkapkan oleh Basuki Rachmad, KASUBSI Pengelolaan Data dan Informasi, yang menyatakan bahwa “kami saat ini bisa dibilang masih menggunakan peralatan yang kurang memadai di zaman sekarang”. Keterbatasan ini berdampak pada kualitas visual konten, kecepatan update informasi, dan kapasitas Humas dalam bersaing dengan produksi informasi dari media lain yang jauh lebih unggul secara teknis. Dunan (2020) menegaskan bahwa efektivitas komunikasi publik di era digital sangat tergantung pada kecepatan, kualitas visual, serta kemampuan beradaptasi dengan dinamika digital. Dengan personel yang terbatas dan beban kerja yang besar, tantangan pengelolaan media sosial tidak hanya terletak pada sisi teknis, tetapi juga pada aspek manajerial dan strategis. Humas perlu bekerja dengan efisiensi tinggi agar tetap mampu menjaga konsistensi penyampaian informasi serta menjaga keterlibatan publik secara berkelanjutan.

### **d. Pendekatan Cyber Public Relations**

Berdasarkan kajian Yuliawati dan Irawan (2020), praktik Humas Polri di ranah digital dapat dikategorikan sebagai Cyber Public Relations, yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan internet sebagai media utama komunikasi organisasi. Dalam penelitian tersebut, Humas Polri menjalankan peran teknisi komunikasi, fasilitator komunikasi, ahli komunikasi digital, dan fasilitator pemecahan masalah meskipun lebih dominan pada aspek teknis dan fasilitatif.

Hal ini sangat relevan dengan praktik Humas Polres Balikpapan yang memanfaatkan media sosial untuk menjalankan fungsi komunikasi secara cepat, fleksibel, dan terukur. Media sosial memberi ruang untuk pelaporan langsung dari masyarakat, tanggapan terhadap isu viral, hingga pencitraan institusi secara visual dan emosional.

Media sosial telah menjadi pilar utama dalam pelaksanaan strategi media relations Humas Polres Kota Balikpapan. Keberadaan platform digital memperluas jangkauan komunikasi institusi kepolisian dan memungkinkan pembentukan citra positif secara langsung di hadapan publik. Namun demikian, optimalisasi peran media sosial masih terkendala oleh keterbatasan alat produksi, personel, dan strategi konten. Untuk itu, peningkatan kapasitas teknologi dan sumber daya manusia mutlak diperlukan agar komunikasi digital dapat berjalan efektif dan berdaya saing, terutama dalam membentuk persepsi publik yang positif terhadap institusi kepolisian.

### **3. Relasi Strategis antara Humas Polres Balikpapan dan Media Lokal: Antara Kebutuhan Informasi dan Diplomasi Komunikasi**

Dalam konteks demokrasi modern, relasi antara institusi pemerintah dan media tidak hanya bersifat transaksional, melainkan strategis dan saling bergantung. Hubungan ini terlihat sangat jelas dalam praktik Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalin komunikasi dengan media lokal. Lebih dari sekadar penyaluran informasi, relasi ini adalah bentuk diplomasi komunikasi yang dijalankan secara sistematis untuk membentuk ruang pemberitaan yang kondusif terhadap citra institusi.

#### **a. Keterbukaan sebagai Fondasi Kepercayaan Media**

Dari hasil wawancara, terlihat bahwa Humas Polres Kota Balikpapan menerapkan prinsip keterbukaan informasi dalam menjalin hubungan dengan wartawan. Seperti disampaikan oleh Basuki Rachmad, *“Kami memberikan akses terbuka kepada awak media yang ingin mencari informasi perihal Polres Balikpapan.”* Sikap ini merefleksikan praktik *open government communication*, di mana pemerintah tidak memonopoli narasi, melainkan mengundang media untuk turut serta mengkonstruksi realitas secara terbuka. Dalam teori komunikasi publik, keterbukaan merupakan syarat utama dari kepercayaan (*trust*). Rosmala et al. (2025) menyatakan bahwa dalam praktik kehumasan pemerintah, hubungan tatap muka dan kehadiran aktif Humas dalam menjawab kebutuhan media menjadi indikator kepercayaan institusional. Oleh karena itu,

model keterbukaan yang diterapkan Humas Polres mencerminkan keberpihakan terhadap transparansi sebagai nilai utama komunikasi publik.

#### **b. Diplomasi Informal sebagai Alat Jangka Panjang**

Tidak semua komunikasi berjalan di jalur formal. Dalam realitas lapangan, kekuatan diplomasi informal seperti “*ngopi bareng*,” media gathering, atau silaturahmi saat hari raya memiliki bobot strategis yang setara dengan *press conference*. Praktik ini diakui Sangidun sebagai bagian dari pendekatan komunikasi yang lebih hangat dan egaliter: “Biasanya kita mengadakan kegiatan silaturahmi seperti press gathering atau sekadar ngopi-ngopi santai.” Diplomasi informal bukan sekadar pelengkap dari hubungan formal. Dalam kajian Pratiwi, Mayopu, dan Huwae (2020), relasi informal justru memberikan ruang “negosiasi narasi,” di mana jurnalis lebih cenderung memberi kesempatan klarifikasi kepada institusi sebelum menurunkan berita yang berpotensi negatif. Dengan demikian, relasi informal menjelma menjadi mekanisme antisipasi krisis, sebuah fungsi yang sering luput dibahas dalam praktik media relations konvensional.

Dalam praktiknya, pendekatan informal yang dibangun oleh Humas Polres Balikpapan dengan awak media lokal terbukti memberikan manfaat strategis, khususnya dalam menghadapi situasi yang bersifat sensitif dan berpotensi memicu keresahan publik. Salah satu contoh konkret penerapan pendekatan ini dapat terlihat saat Polres Balikpapan menghadapi isu kecelakaan lalu lintas yang melibatkan oknum aparat kepolisian yang sempat menjadi perbincangan masyarakat di media sosial. Dalam situasi tersebut, hubungan informal yang telah terjalin baik antara Humas dengan beberapa jurnalis lokal memungkinkan proses klarifikasi berjalan lebih cepat. Pihak media yang telah memiliki kedekatan secara personal cenderung memberikan ruang bagi Humas untuk menjelaskan duduk perkara secara lebih komprehensif sebelum mempublikasikan berita secara luas. Strategi ini membantu mengurangi risiko penyebaran informasi yang keliru, mencegah spekulasi liar di masyarakat, serta menjaga stabilitas citra institusi di tengah dinamika opini publik yang berkembang pesat di era digital. Dengan demikian, relasi informal ini bukan sekadar bentuk kedekatan personal, melainkan bagian dari strategi komunikasi yang mempermudah akses informasi dua arah dan memperkuat kepercayaan profesional antara kepolisian dan media massa.

**c. Kepentingan Saling Menguntungkan: Simbiosis Mutualisme dalam Praktik**

Relasi yang terbangun antara Humas dan media lokal sesungguhnya berada dalam model simbiosis mutualisme, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Farleni & Widayatmoko (2020). Media membutuhkan narasumber yang kredibel dan akses eksklusif ke sumber berita, sementara Humas membutuhkan media untuk menyampaikan narasi institusional kepada publik. Dalam simbiosis ini, hubungan tidak lagi semata-mata soal publikasi, tetapi soal legitimasi: siapa yang memiliki otoritas untuk membentuk persepsi? Namun, hubungan yang simbiosis juga memiliki potensi ketegangan. Ketika media ingin mengangkat isu sensitif, dan Humas bersikukuh mempertahankan narasi institusional, titik konflik bisa terjadi. Di sinilah keahlian Humas dalam membangun hubungan interpersonal menjadi kunci, bukan sekadar kemampuan teknis komunikasi. Relasi ini menuntut kepekaan diplomatik, bukan hanya keterampilan berbicara.

**d. Konsekuensi Relasi Terbuka: Aksesibilitas dan Akuntabilitas**

Penerapan prinsip keterbukaan tidak hanya mendatangkan manfaat, tetapi juga konsekuensi logis: meningkatnya tuntutan akuntabilitas. Ketika media diberi akses luas, maka setiap kekeliruan institusi akan lebih cepat terungkap ke ruang publik. Dalam hal ini, Humas dituntut untuk memiliki kesiapan menghadapi dinamika opini publik, serta menyusun narasi klarifikasi yang kredibel dan tak defensif. Seperti disampaikan Sangidun, ketika terjadi pemberitaan yang tidak sesuai fakta, pihaknya akan menghubungi media yang bersangkutan untuk meluruskan. Ini adalah contoh konkret dari pelaksanaan strategi pasca-faktual, yaitu bagaimana institusi merespons narasi yang sudah telanjur beredar, bukan hanya memproduksi narasi awal. Fungsi ini sangat erat dengan peran humas sebagai *problem-solving facilitator* dalam teori (Cutlip et al., 2009), di mana kecepatan dan ketepatan klarifikasi menjadi bagian dari manajemen krisis.

**e. Makna Strategis Hubungan Humas-Media di Tingkat Lokal**

Dalam lanskap komunikasi publik lokal seperti Kota Balikpapan, hubungan antara Humas Polres dan media memiliki signifikansi ganda: sebagai saluran informasi dan sebagai instrumen pembentuk opini publik. Keberhasilan Humas dalam merawat relasi ini akan menentukan apakah Polres dipersepsikan sebagai institusi yang inklusif dan transparan, atau justru tertutup dan eksklusif. Lebih jauh, relasi ini tidak hanya mencerminkan kerja institusi dalam menjalin komunikasi, tetapi juga menunjukkan komitmen mereka terhadap prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008. Ketika wartawan diberikan akses penuh, maka Polres telah menempatkan dirinya bukan hanya sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai institusi demokratis yang siap dikritik dan dikaji secara terbuka.

Hubungan antara Humas Polres Balikpapan dan media lokal adalah relasi yang ditunai melalui kepercayaan, keterbukaan, dan negosiasi berkelanjutan. Ia tidak semata-mata transaksional, tetapi mencerminkan diplomasi komunikasi jangka panjang yang melibatkan kepentingan, persepsi, dan kepekaan sosial. Di tengah era keterbukaan informasi dan tekanan digitalisasi, keberhasilan menjaga relasi yang sehat dan konstruktif dengan media menjadi indikator kedewasaan institusi dalam mengelola wacana publik.

#### **4. Strategi Pembentukan Citra dan Kepercayaan Publik**

Dalam ranah hubungan masyarakat institusional, pencitraan bukanlah semata kegiatan kosmetik atau publikasi permukaan, melainkan bagian dari strategi komunikasi yang menyatu dengan identitas dan integritas lembaga. Bagi institusi kepolisian seperti Polres Kota Balikpapan, citra bukan hanya tentang bagaimana masyarakat melihat polisi, tetapi juga bagaimana kepercayaan terhadap hukum dan negara ditegakkan melalui simbol dan tindakan representatif.

Strategi pembentukan citra yang dilakukan oleh Humas Polres Balikpapan menasar dua titik utama: narasi institusional yang dibangun melalui kanal digital, dan interaksi langsung dengan media sebagai penjaga ekosistem informasi lokal. Keduanya berjalan simultan, dengan orientasi yang sama: menciptakan kesan profesional, terbuka, dan humanis dari institusi kepolisian di mata masyarakat. Narasi digital yang dikembangkan melalui media sosial Polres, seperti Instagram dan Facebook, mengedepankan citra polisi sebagai pengayom yang tidak hanya bertugas dalam tindakan represif, tetapi juga hadir dalam kegiatan sosial, edukatif,

dan kebudayaan masyarakat. Visualisasi ini menunjukkan transformasi dari pendekatan law enforcement menjadi pendekatan community engagement. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen citra dalam media relations seperti diuraikan oleh (Alfiani, 2018), di mana strategi pencitraan mencakup perencanaan narasi, pengemasan konten, serta pengelolaan persepsi publik secara terus menerus.

Namun pencitraan yang kuat tidak cukup dibangun dari citra digital saja. Dalam konteks lokal seperti Balikpapan, kehadiran fisik dan interaksi tatap muka antara aparat kepolisian dengan media massa dan warga menjadi fondasi utama kepercayaan. Oleh karena itu, Humas Polres tetap menjaga relasi interpersonal dengan awak media dan aktif menjalin komunikasi informal yang hangat dan tidak kaku. Ini memperkuat dimensi kedekatan emosional antara institusi dan komunitasnya, sesuatu yang sulit dibentuk hanya melalui komunikasi daring. Kepercayaan publik, menurut (Alfiani, 2018), dibentuk dari akumulasi pengalaman komunikasi yang konsisten dan kredibel. Oleh karena itu, strategi pencitraan yang dijalankan Humas Polres bukan sekadar menjawab pertanyaan “apa yang disampaikan?”, tetapi juga “bagaimana konsistensi antara pesan dan tindakan di lapangan?”. Hal ini menjadi relevan ketika publik melihat adanya keselarasan antara konten informatif yang dipublikasikan dan realitas operasional yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dalam beberapa kasus, seperti klarifikasi berita yang tidak akurat atau tuduhan miring terhadap tindakan aparat, Humas tidak hanya menyampaikan bantahan, tetapi juga menjelaskan konteks peristiwa dengan narasi institusional yang terukur. Ini adalah bagian dari pengelolaan persepsi yang mencerminkan peran humas sebagai fasilitator pemecahan masalah komunikasi. Fungsi ini mendukung apa yang dijelaskan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2009), bahwa keberhasilan humas terletak pada kemampuannya menyusun strategi komunikasi yang mampu menjembatani institusi dan publik secara rasional sekaligus emosional. Selain itu, pencitraan institusi juga tidak bisa dilepaskan dari ekspektasi publik yang semakin tinggi terhadap keterbukaan informasi dan akuntabilitas lembaga publik. Dalam konteks ini, citra positif dibangun bukan hanya dari kecepatan dalam merespons isu, tetapi juga dari kesiapan dalam membuka ruang dialog. Komentar-komentar di media sosial, permintaan klarifikasi dari jurnalis, hingga isu viral yang berkaitan dengan tindakan aparat menjadi indikator tekanan opini publik yang harus dikelola secara strategis.

Menariknya, strategi pencitraan yang dijalankan Humas Polres juga memperlihatkan pemahaman terhadap dinamika lokal: karakter masyarakat Balikpapan yang heterogen, latar belakang industri yang kuat, serta kedekatan geografis dengan kawasan Ibu Kota Negara (IKN). Semua ini menuntut pendekatan komunikasi yang tidak hanya birokratis, tetapi juga adaptif terhadap konteks kultural dan psikologis masyarakat. Oleh sebab itu, kehadiran Humas tidak hanya sebagai juru bicara institusi, tetapi sebagai penerjemah kebijakan dalam bahasa publik yang bisa diterima, dimengerti, dan dipercaya. Dengan mempertimbangkan berbagai dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi pembentukan citra dan kepercayaan publik yang dilakukan Humas Polres Kota Balikpapan telah memadukan pendekatan komunikasi konvensional dengan strategi digital berbasis narasi. Namun demikian, efektivitas strategi ini sangat bergantung pada konsistensi tindakan lapangan dan kejelasan pesan institusional yang dikomunikasikan. Tanpa harmoni antara narasi dan realitas, upaya pencitraan berisiko dianggap sekadar retorika kosong yang kehilangan daya persuasifnya.

## **5. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Media Relations dan Implikasinya**

Media relations sebagai fungsi strategis kehumasan tidak berjalan dalam ruang hampa. Ia dibentuk, dijalankan, dan dibatasi oleh kondisi internal organisasi dan realitas sosial tempat institusi itu berada. Dalam kasus Humas Polres Kota Balikpapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan media relations menghadapi sejumlah kendala krusial yang tidak dapat dipisahkan dari konteks struktural organisasi, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), serta dinamika teknologi informasi yang terus bergerak cepat.

Salah satu hambatan paling nyata adalah keterbatasan peralatan komunikasi dan dokumentasi. Sebagaimana diungkapkan oleh Kasubsi Pengelolaan Data dan Informasi, Basuki Rachmad, bahwa *"kami saat ini bisa dibilang masih menggunakan peralatan yang kurang memadai di zaman sekarang."* Pernyataan ini bukan sekadar keluhan teknis, melainkan penanda adanya ketidakseimbangan antara tuntutan komunikasi digital modern dan kapasitas operasional institusi. Dalam ranah teori, hambatan semacam ini dikategorikan sebagai *technical barrier* (Cutlip, Center & Broom, 2009), yakni kendala struktural yang menghambat kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsi komunikatif secara optimal.

Teknologi, dalam konteks ini, bukan hanya soal alat bantu, tetapi juga menentukan struktur peluang dalam membentuk opini publik. Komunikasi digital membutuhkan kecepatan, kualitas visual tinggi, serta kemampuan adaptasi terhadap berbagai format media sosial yang terus berkembang. Tanpa dukungan alat dan sistem kerja yang memadai, Humas berisiko terjebak dalam model komunikasi satu arah yang lamban, statis, dan kehilangan daya tarik di tengah derasnya arus informasi publik yang kompetitif. Namun hambatan yang lebih mendasar adalah keterbatasan sumber daya manusia yang tidak hanya menyangkut kuantitas, tetapi juga kapasitas. Enam personel humas dituntut menjalankan peran ganda yang mencakup teknis dokumentasi, manajemen informasi, pengelolaan media sosial, dan hubungan eksternal. Dalam teori organisasi, ini mencerminkan gejala *overlap function*, yaitu situasi di mana distribusi kerja tidak lagi rasional karena melampaui batas daya dukung sumber daya yang tersedia.

Kondisi ini mengakibatkan defisit strategis dalam pelaksanaan media relations: strategi komunikasi menjadi reaktif ketimbang proaktif, konten bersifat informatif tetapi kurang naratif, dan respons terhadap isu seringkali bergantung pada inisiatif individu, bukan sistem terintegrasi. Dalam kerangka teori *problem-solving facilitator* dari Cutlip dkk., kondisi ini menghambat fungsi humas sebagai aktor strategis dalam pengambilan keputusan berbasis analisis komunikasi. Lebih lanjut, hambatan internal ini juga memperlemah posisi Humas dalam *governance of trust*, yaitu kemampuan organisasi untuk mempertahankan kepercayaan publik melalui tata kelola informasi yang cepat, tepat, dan terpercaya. Dunan (2020) menekankan bahwa di era digital, bukan hanya substansi pesan yang dinilai oleh publik, tetapi juga cara, waktu, dan kualitas penyampaiannya. Humas yang tidak mampu menghadirkan pesan dalam tempo yang relevan, dengan kualitas visual yang komunikatif, berisiko ditinggalkan oleh audiensnya.

Implikasi dari hambatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga epistemic, dalam arti bahwa keterbatasan alat dan SDM menghambat kemampuan institusi untuk membentuk wacana, bukan hanya menyampaikan data. Ketika humas hanya berfokus pada penyebaran informasi, maka yang terjadi adalah dominasi komunikasi satu arah, padahal tuntutan publik saat ini adalah dialog, transparansi, dan partisipasi. Ini bertentangan dengan pendekatan komunikasi dua arah simetris (*Grunig*), yang menjadi model ideal dalam relasi organisasi–publik di era modern.

Dalam konteks yang lebih luas, keterbatasan internal ini juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik masih belum menjadi *core policy* di institusi pemerintah, melainkan fungsi pendukung administratif. Hal ini bertolak belakang dengan pandangan (Alfiani, 2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan hubungan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik sangat bergantung pada dukungan struktural dan pengakuan strategis terhadap fungsi Public Relations di dalam organisasi.

Untuk itu, solusi atas persoalan ini tidak cukup diselesaikan pada tingkat operasional. Dibutuhkan reformasi kecil di level kebijakan internal, seperti alokasi anggaran yang lebih proporsional untuk fungsi komunikasi publik, pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM humas, serta penguatan struktur kerja yang memungkinkan pembagian tugas yang rasional dan efisien. Selain itu, perlu ada integrasi antara humas dan unit kerja lain dalam penyusunan narasi kelembagaan agar komunikasi tidak bersifat sektoral, melainkan holistik dan representatif terhadap arah kebijakan institusi.

Dengan demikian, hambatan yang dihadapi Humas Polres Balikpapan tidak bisa dipandang sebagai kendala teknis semata, melainkan cerminan dari tantangan struktural dan konseptual dalam tata kelola komunikasi publik di sektor keamanan. Jika tidak ditangani secara sistemik, maka risiko yang muncul bukan hanya lemahnya pencitraan, tetapi juga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang seharusnya menjadi simbol keamanan dan ketertiban.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis peran Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktivitas media relations, dengan fokus pada dua dimensi utama: pemanfaatan media sosial dan hubungan dengan awak media. Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada BAB III dan IV, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Struktur dan Fungsi Humas Adaptif dan Kolaboratif

Struktur organisasi Humas Polres Kota Balikpapan terdiri dari lima bagian fungsional, namun karena keterbatasan personel, pelaksanaan fungsi dilakukan secara kolaboratif dan fleksibel. Peran Humas tidak hanya operasional, tetapi juga strategis sebagai penghubung antara institusi dan publik, sesuai dengan model *communication technician* dan *communication facilitator*.

2. Peran Strategis dalam Komunikasi Publik dan Citra Institusi

Visi dan misi Humas sejalan dengan institusi Polri secara nasional. Peran Humas sangat penting dalam membentuk persepsi publik terhadap Polres melalui penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan humanis baik melalui kanal digital maupun interaksi langsung.

3. Aktivitas Media Relations Berbasis Pendekatan Ganda

Aktivitas media relations dilakukan melalui dua pendekatan: digital (media sosial) dan konvensional (*press release, konferensi pers, media gathering*). Ini menunjukkan bahwa Humas mampu beradaptasi dengan kebutuhan komunikasi modern tanpa meninggalkan pentingnya relasi interpersonal dengan awak media.

4. Hubungan Erat dengan Awak Media

Relasi antara Humas dan media lokal dibangun atas dasar keterbukaan dan kepercayaan. Hubungan ini tidak hanya formal, tetapi juga diperkuat melalui interaksi informal yang menciptakan sinergi komunikasi dan saling pengertian dalam penyebaran informasi.

5. Kendala Teknis dan Sumber Daya Manusia

Hambatan utama adalah keterbatasan alat produksi konten dan minimnya jumlah personel. Hal ini berdampak pada kecepatan, kualitas, dan kontinuitas

penyampaian pesan publik. Kendala ini juga berpotensi mengurangi efektivitas humas dalam menjangkau masyarakat secara optimal.

Secara keseluruhan, Humas Polres Kota Balikpapan telah menjalankan peran media relations secara aktif dan strategis meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya. Fleksibilitas struktur, pendekatan komunikasi yang adaptif, serta kemampuan membangun hubungan baik dengan media menjadikan humas sebagai elemen vital dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan citra institusional Polri.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang patut dicatat:

1. Terbatas pada Satu Objek Institusi : Penelitian hanya dilakukan di lingkungan Humas Polres Kota Balikpapan, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh satuan kerja Polri di daerah lain.
2. Fokus pada Pendekatan Kualitatif : Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini tidak mengukur secara kuantitatif persepsi publik atau efektivitas komunikasi yang dilakukan Humas, sehingga data bersifat interpretatif.
3. Keterbatasan Observasi Lapangan : Observasi yang dilakukan bersifat non-partisipatif dan tidak dilakukan dalam jangka waktu panjang, sehingga dinamika internal yang bersifat temporer atau insidental mungkin tidak seluruhnya terungkap.

## **C. Saran/Rekomendasi**

Pada bagian ini, peneliti akan mengurai saran atau rekomendasi bagi dua pihak, yaitu bagi kehumasan Polri dan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam mengkaji ini. Adapun catatan saan bagi Praktik Kehumasan Polri diantaranya:

1. Peningkatan Fasilitas dan Teknologi  
Perlu adanya dukungan anggaran yang memadai untuk peralatan produksi konten visual dan digital, mengingat media sosial dan dokumentasi publik menjadi kanal utama komunikasi publik.
2. Penambahan dan Pelatihan Personel  
Diperlukan peningkatan jumlah SDM humas serta pelatihan berkelanjutan terkait keterampilan digital, desain komunikasi visual, dan manajemen media sosial.
3. Evaluasi dan Pengembangan Strategi Media Relations

Evaluasi berkala terhadap efektivitas media relations perlu dilakukan dengan melibatkan indikator komunikasi publik seperti keterjangkauan pesan, tingkat engagement, dan respon media.

Adapun, catatan saran bagi Penelitian selanjutnya:

1. Perluasan Lokasi dan Komparasi Wilayah

Studi lanjutan disarankan untuk melibatkan beberapa Polres di wilayah berbeda guna membandingkan strategi media relations dan efektivitas komunikasi institusional secara regional.

2. Pendekatan Kombinatif dengan Metode Kuantitatif

Penggunaan metode survei atau analisis media monitoring dapat memperkaya data serta memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai persepsi publik terhadap kinerja humas kepolisian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, D., As, E., & Tresnawatty, B. (2020). Manajemen citra kegiatan media relations Polda Jawa Barat. [*Nama Jurnal*], [*Volume*](*[Issue]*), [*Halaman*].
- Alvin, S. (2025). Media relations activities at the Indonesia Presidential Palace during the Covid-19 pandemic. *Cogent Social Sciences*, *11*(1).  
<https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2472911>
- Anjarsari, W. P. (2017). Peran Humas Polres Kudus dalam Mengelola Berita di Wilayah Hukum Polres Kudus. *IndonesianJournalofPoliceStudies*, *1*(2), 733–772.
- Astuti, A. Y., & Suranto, S. (2020). Aktivitas Media Relations Bidang Humas Polda D.I. Yogyakarta Dalam Membangun Citra Positif. *Lektur: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *2*(4).  
<https://doi.org/10.21831/lektur.v2i4.16351>
- Azham Md. Ali, & Hamidah Yusof. (2011). Quality in qualitative studies: The case of validity, reliability and generalizability. *Issues in Social and Environmental Accounting*, *5*(1/2), 26.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/4859/922c5ca1bb06e40d5bac43c3c7a62b678a2f.pdf>
- Barikatul Hikmah, Winda Dwi Astuti Zebua, Syifa Astasia Utari, & Winda Dwi Astuti Zebua. (2023). Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, *1*(4), 221–238. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v1i4.572>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective public relations* (10th ed.). Pearson.
- Diyanasari, L., Hapsari, I. P., Darmoyo, & Nugroho, I. A. (2020). The role of public relations in building organizational image. *Jurnal Ilmiah Universitas Negeri Semarang*, *8*(1), 112–121.
- Dunan, A. (2020). Government Communications in Digital Era: Public Relation and Democracy. *Journal Pekommas*, *5*(1), 71.  
<https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050108>
- Gunawan, I. S., & Dulwahab, E. (2024). Strategi Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Lembaga. *Reputation Jurnal Hubungan Masyarakat*, *8*(1), 1–22. <https://doi.org/10.15575/reputation.v8i1.29805>
- Iriantara, Y. (2008). *Media Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Simbiosis Rekatama Media.
- Isa, N. K., & Wijaya, L. S. (2024). Strategi Public Relations dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kota Surakarta melalui Media Relations. *Journal Media Public Relations*, *4*(2), 85–96. <https://doi.org/10.37090/jmp.v4i2.1765>
- Jeharut, D. M., Rinata, A. R., & Widodo, H. P. (2024). Impelementasi Media Relations dalam Citra Positif Polres Batu Pada Pengamanan Wilayah Hukum Kota Wisata Batu. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, *6*(2), 325–339.  
<https://10.0.130.86/jkn.v%25vi%25i.2124>
- Ledi Diyanasari, Intan Permata Hapsari, Darmoyo, I. A. N. (2023). the Role of Public Relation At Universitas Negeri Semarang for Implementation of Public Information

Disclosure Policy. *Unnes Journal*, 12(2), 207–217.

- Letiara Trisilia, A., & Pebriana, R. (2023). Peran Humas Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintah Melalui Media Sosial Instagram Di Sekretariat Dprd Kota Lahat Role of Pr in Publication Government Activities Through Instagram Social Media in the Secretariat of the Dprd City of Lahat. *Jurnal Studi Ilmu Komunikasi*, 2, 2. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/jsikom>
- Mahendra, Y. D., Riyanto, B., & Sardjono, H. S. (2021). Aktivitas Media Relations Humas Polresta Surakarta dalam Membina Hubungan Baik dengan Media. *Solidaritas*, 4(2). <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/5508>
- Maulvi, H. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2023). Peran Media Sosial Bagi Humas Pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 92–101. <https://doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14939>
- Mayasari, D., Perbawasari, S., & Budiana, H. R. (2018). Media Relations Humas Pemerintah Kota Bukittinggi (Studi Deskriptif mengenai Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kota Bukittinggi dalam Membangun Hubungan Baik dengan Media Massa Lokal). *Gunahumas*, 1(1), 21–35. <https://doi.org/10.17509/ghm.v1i1.28376>
- Nurhadi, Z. F., Kurniawan, A. W., Mujiyanto, H., & Excelsa, A. S. (2023). Strategi Komunikasi Humas Polresta Serang Kota Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Media Menjalin hubungan yang baik dengan setiap lembaga . Media berperan sebagai sarana khalayak luas . Media merupakan alat ataupun pesan yang dilakukan oleh komunikator. *Communication*, 14(1), 51–69.
- Partao, Z. A. (2005). Optimalisasi fungsi media. *Komunikologi*, 2(1).
- Prastya, N. M. (2018). Analisis Aktivitas Hubungan Media Dalam Manajemen Krisis Di Perguruan Tinggi. *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 86. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1365>
- Putri, T. Della, & Lestari, Y. (2023). Media Relations as Public Relations Consistency in Building Company and Organizational Reputations. *Semantik: Journal of Social, Media, Communication, and Journalism*, 1(1), 74. <https://doi.org/10.31958/semantik.v1i1.9205>
- Rosmala, Yodiansyah, H., Dewi, A. S. E., Kurniadi, D., & Theo, I. (2025). Peran Humas Pemerintah Membangun Citra Positif : ( Analisis Kasus Gubernur Kalimantan Selatan Tahun 2024 ). *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 10(1), 259–276.
- Sari, N. J., Suryasuciramadhan, A., Zulfikar, M., Atika, S. T. P., & Saputra, R. E. (2024). Peran Media Relations Dalam Meningkatkan Reputasi Institusi Kepolisian. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Communique*, 7(1), 58–70. <https://doi.org/10.62144/jikq.v7i1.376>
- Suherman, A., Ikawati, & Muh. Hidayatullah. (2023). Strategi Media Relations Humas Polres Baubau dalam Menjalin Hubungan dengan Media Lokal di Kota Baubau. *Jurnal Audiens*, 4(3), 496–507. <https://doi.org/10.18196/jas.v4i3.114>
- Tasmin, A. J., Hasia, M., & Arisa, D. (2020). Strategi Komunikasi Humas di Era Digital. *Tolis Ilmiah; Jurnal Penelitian*, 2(2), 124–129.

## LAMPIRAN

### A. DOKUMENTASI WAWANCARA



**Bapak Sangidun**  
Kepala Divisi Humas Polres  
Balikpapan



**Bapak Basuki Rachmad**  
Kasubsi PIDM Humas Polres  
Balikpapan



**Bapak Salahudin**  
Wartawan Media Mawa Kepri

## **B. DRAFT WAWANCARA**

Nama Narasumber : Sangidun  
Jabatan : Kasihumas  
Instansi : Polres Kota Balikpapan  
Tanggal Wawancara : 17 April 2025

### **1. Bagaimana perkembangan humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Perkembangan humas polres cukup baik ya yang bisa dilihat dari dampak yang dihasilkan dalam menjalin hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Kami juga menunjukkan upaya yang terus menerus untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi masyarakat

### **2. Bagaimana kedudukan humas dalam struktur organisasi di Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Kedudukan divisi humas sekarang berada langsung dibawah Kapolres dan Wakapolres sebagai pembantu pimpinan untuk menjalankan kegiatan yang berkaitan tentang polres balikpapan terutama dibidang informasi kepada masyarakat

### **3. Bagaimana struktur organisasi di humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Untuk sekarang kita di humas ada lima bagian dari KASIHUMAS, BAURMIN, PIDM, PENMAS, dan BAMIN

### **4. Bagaimana visi dan misi humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Visi dan misi humas pastinya sama ya dengan visi dan misi polri yang mana kita ingin memberikan keaaman dan kenyamanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di lingkup kota balikpapan yang mana nantinya mendapat respon positif terhadap polres kota balikpapan

### **5. Bagaimana peran dan fungsi masing-masing staf di humas Polres ?**

Jawaban : Di divis humas sendiri karena hanya beranggotakan enam orang meskipun ada seksinya masing-masing seluruh staf yang ada disini saling membantu menjalankan tugas dari tiap seksi yang ada di humas mulai dari Pengelolaan Informasi, Dokumentasi, Multimedia, Penerangan Masyarakat sampai ke Urusan Administrasi

### **6. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas agar hubungan dengan media berjalan dengan baik ?**

Jawaban : Dari polres sendiri biasanya kita mengadakan kegiatan silaturahmi dengan teman-teman media seperti press gathering atau cuman sekedar ngopi-ngopi santai dan kita juga biasanya mengirimkan bingkisan pada saat hari raya agar hubungan media dan polres balikpapan selalu terjaga dengan baik

**7. Bentuk aktivitas apa sajakah yang dilakukan Humas Polres Balikpapan dalam menjalankan aktifitas media relations ?**

Jawaban : Aktivasnya mungkin seperti memberikan informasi kepada masyarakat melalui media-media sosial milik Polresta Balikpapan mengenai hal-hal di kota Balikpapan yang bersangkutan dengan Polresta Balikpapan selain menggunakan media milik Polres kami juga menggaet media lokal untuk membantu menyebarkan berita dengan melakukan press release atau konferensi pers dengan media lokal yang ada

**8. Bagaimana prosedur press conference yang dilakukan Humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Sejauh ini tidak ada prosedur khusus ya kita hanya memberikan undangan kepada awak media jika ada press conference

**9. Salah satu aktifitas media relations yaitu memberikan berita kepada media, terkadang media tersebut mempublish berita tersebut tidak sesuai dengan harapan humas dan bagaimana humas dalam menanggapi berita tersebut?**

Jawaban : Untuk hal seperti itu biasanya kita coba hubungi pihak yang bersangkutan buat menjelaskan alasannya kenapa, mungkin ada informasi yang kurang jelas dari pihak humas jadi kita bisa bantu meluruskan informasinya

**10. Siapakah penanggung jawab dari konten yang di publikasikan ke media ?**

Jawaban : Untuk konten sendiri dan publikasi ke media kita disini punya kasubsi PIDM dan multimedia yang biasanya mengurus konten, publikasi dan hal yang berhubungan dengan media sosial milik Polres Balikpapan

**11. Apa yang diharapkan humas terhadap media sebagai partner terdekat dalam menjaga reputasi Polres Balikpapan?**

Jawaban : Tentunya kami berharap humas dan media selalu saling bersinergi dalam menyampaikan berita-berita yang mana juga dapat saling menguntungkan sehingga dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan untuk masyarakat

Nama Narasumber : Basuki Rachmad  
Jabatan : Kasubsi PIDM  
Instansi : Polres Kota Balikpapan  
Tanggal Wawancara : 02 May 2025

**1. Bagaimana perkembangan humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : Menurut saya perkembangan humas Polres Balikpapan sudah cukup baik ya mas, mas bisa lihat dari peningkatan penggunaan media sosial, humas sendiri sudah cukup aktif di sosial media seperti Instagram, Facebook, dan Twitter untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kita juga fokus pada peningkatan kualitas konten visual yang kita produksi supaya konten yang kita berikan semakin menarik dan informatif.

**2. Bagaimana peran dan fungsi masing-masing staf di Humas Polres?**

Jawaban : Seperti yang dilihat mas kita disini cuman berenam saja mas jadi kita ya saling bantu satu sama lain saja mas, kadang bagian bamin juga mengerkajan bagian multimedia kadang bisa juga membantu pak kasi

**3. Bagaimana perkembangan media saat ini terutama dalam mempublikasikan peristiwa-peristiwa yang terjadi di kota Balikpapan ?**

Jawaban : Perkembangan media di Balikpapan sekarang sangat luar biasa ya terutama media sosial itu juga jadi tantangan buat humas agar tidak ketinggalan dalam penyampaian informasi tetap aktual dan faktual

**4. Dalam menjalankan fungsi humas, tidak bisa terlepas dari media untuk itu bagaimana hubungan yang terjalin antara humas dan media saat ini?**

Jawaban : Saya rasa sejauh ini hubungan Polres dengan media yang ada berjalan sangat baik ya kita juga memberikan akses terbuka kepada awak media yang ingin mencari informasi perihal Polres Balikpapan atau Polri

**5. Kendala apa saja yang dihadapi humas dalam menjalankan kegiatan media relations?**

Jawaban : Mungkin kalau soal kendala saya rasa hanya diperalatan karena kita saat ini bisa dibilang masih menggunakan peralatan yang kurang memadai di zaman sekarang

**6. Media apa saja yang menjadi partner humas Polres Balikpapan dalam menjalankan media relations ?**

Jawaban : Dari kita sendiri tidak membatasi media yang menjadi partner ya kita bekerja sama hampir dengan semua media yang ada seperti cetak, elektronik, online

dll yang sekiranya bisa membantu menyebarkan informasi dan meningkatkan citra polres

**7. Bagaimana prosedur press conference yang dilakukan humas Polres Balikpapan ?**

Jawaban : prosedurnya biasanya kita hanya membungi wartawan atau awak media via wa saja mas semisal ada kegiatan kita juga ada grup wa untuk media jadi kita informasikan melalui grup untuk kegiatan-kegiatan dari humas.

**8. Apa yang diharapkan humas terhadap media sebagai partner terdekat dalam menjaga reputasi Polres Balikpapan?**

Jawaban : saya harap ya kita bisa terus menjaga hubang baik yang sudah ada ya dan tetap membantu satu sama lain

Nama Narasumber : Bayu Aji P.  
Jabatan : Bamin  
Instansi : Humas Polresta Balikpapan  
Tanggal Wawancara : 04 Juni 2025

**1. Bagaimana perkembangan humas Polres Kota Balikpapan ?**

Jawab : Selama saya bertugas di sini ya humas perkembangannya sangat signifikan. Karena perkembangan media sosial, kita juga dituntut untuk lebih responsif dalam menyampaikan informasi

**2. Bagaimana perkembangan media saat ini terutama dalam mempublikasikan peristiwa -peristiwa yang terjadi di polres kota Balikpapan ?**

Jawab : Media saat ini berkembang pesat, terutama dengan adanya platform digital. Banyak media online dan media sosial yang aktif meliput peristiwa-peristiwa di Polres Kota Balikpapan, sehingga informasi yang tersebar sangat cepat

**3. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas agar hubungan dengan media berjalan dengan baik ?**

Jawab : Humas Polres melakukan berbagai kegiatan, seperti mengadakan konferensi pers, mengundang wartawan untuk mengikuti kegiatan Polres

**4. Bentuk aktifitas apa sajakah yang dilakukan Humas Polres Kota Balikpapan dalam menjalankan aktifitas media relations ?**

Jawab : Aktifitas yang kita lakukan meliputi penyebaran siaran pers, penyelenggaraan acara jumpa pers

**5. Dalam menjalankan fungsi humas, tidak bisa terlepas dari media untuk itu bagaimana hubungan yang terjalin antara humas dan media saat ini?**

Jawab : Hubungan antara humas dan media saat ini cukup baik. Humas berusaha untuk membangun kemitraan yang saling menguntungkan dengan wartawan. Kita percaya bahwa komunikasi yang terbuka dan transparan dapat memperkuat hubungan ini

**6. Kendala apa saja yang dihadapi humas dalam menjalankan kegiatan tersebut ?**

Jawab : kendalanya mungkin di penyebaran informasi di era digital seperti sekarang jadi tantangan tersendiri untuk humas

**7. Siapakah penanggung jawab dari konten yang di publikasikan ke media ?**

Jawab : Biasanya konten-konten yang dipublikasi ke media penanggung jawabnya Pak Basuki ya sebagai kepala bagian PIDM

**8. Apa yang diharapkan humas terhadap media sebagai partner terdekat dalam menjaga reputasi polres balikpapan ?**

Jawab : Humas berharap media dapat berperan sebagai mitra yang mendukung dalam menyampaikan informasi yang benar dan positif tentang Polres Balikpapan

Nama Narasumber : Salahudin  
Jabatan : Wartawan  
Instansi : Media Marwahkepri  
Tanggal Wawancara : 09 Juni 2025

**1. Bagaimana pelayanan yang diberikan humas Polres Balikpapan terhadap media ?**

Jawab : Ya Alhamdulillah sampai saat ini kalau masalah untuk rekapan selalu diberikan ya. Setiap ada kegiatan yang terkait di Polres itu, selalu dikasih informasi dan diberikan. Melalui grup gitu ya, disampaikan kadang, diberikan secara pribadi, kadang disampaikan setiap kegiatan yang ada di Polres. Jadi setiap kegiatan yang ada di Polres itu, dishare di grup itu. Jadi kita wartawan selalu pantau aja disitu kalau nggak sempat turun ke lokasi gitu

**2. Sejauh mana tim Humas memberikan informasi yang cepat dan transparan ketika terjadi situasi krisis?**

Jawab : Alhamdulillah sejauh ini informasinya tepat dan cepat ya. Ada pun seperti macam kejadian TKP pada malam hari, malam itu langsung bisa. Bisa di... Kadang dikasih informasi. Ya, kalau untuk saat ini sampai sekarang ini ya, selama saya di sini, setiap ada kejadian itu, dari humas itu langsung dikontak ke Wa pribadi atau ke grup

**3. Dalam mempublikasikan berita adakah beban yang dirasakan media dalam kegiatan tersebut disaat humas melayani media dengan cukup baik ?**

Jawab : Kalau untuk saat ini ya, saya sebagai wartawan di media nggak ada beban. Malahan diberikan ruang waktu, ruang bebas. Wartawan diberikan kebebasan untuk menyampaikan berita dan dapat mengakses informasi dengan mudah melalui grup komunikasi yang ada.

**4. Bagaimana tanggapan media terhadap fungsi yang dijalankan humas Polres Balikpapan ?**

Jawab : Kalau bagi saya sangat luar biasa ya. Informasi itu nggak pernah terlambat. Bagus. Nggak pernah, apa ya, masalahnya misalnya ada kejadian hari ini, hari ini juga nggak menunggu. Jadi saya sangat puas, luar biasa lah kalau humas Polres

**5. Bagaimana media menggambarkan hubungan kerja media dengan tim Humas dalam mendapatkan informasi?**

Jawab : Untuk selama ini yang saya jalani, biasa kalau setiap ada kegiatan walaupun masalah kriminal atau kegiatan-kegiatan tentang Polres, itu kami selalu disampaikan sebelum misalnya besok ada kegiatan itu selalu disampaikan dari humasnya. Dia selalu memberikan informasi.

**6. Apa saran media agar hubungan antara wartawan dan Humas dapat semakin kuat dan saling percaya?**

Jawab : Kalau untuk saat ini sampai sekarang kalau bisa dipertahankan saja seperti yang biasa kita jalani, selalu memberikan informasi walaupun ada kegiatan tentang Polres, selalu disampaikan. Jadi harapan saya itu humas ini luar biasa untuk Polres, selalu memberikan informas

**7. Apa yang diharapkan media terhadap humas Polres Balikpapan ?**

Jawab : Harapan saya untuk ke depannya humas Polres Balikpapan ini saya ingin lebih dipertahankan lagi hal-hal seperti ini. Mudah-mudahan harapan saya untuk Polres Balikpapan itu yang lain seperti humas Polres Balikpapan itu harapan saya, yang saya jalani selama ini.