

# STRATEGI HUMAS POLRESTA MATARAM DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP INSTITUSI KEPOLISIAN

Putu Teja Paramartha

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

## Abstract

Violations of the law committed by unscrupulous police officers have led the public to begin questioning the credibility of the police as law enforcers. The Public Relations Division of the Mataram Police plays an important role in managing the institution's reputation to build public trust. Therefore, this study aims to determine the Public Relations strategy of the Mataram Police in building public trust in the police institution in Mataram City. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through non-participant observation, semi-structured interviews, and documentation. The data analysis technique used in this study is qualitative analysis. The results and conclusions of this study indicate that the supporting factors of Mataram Police Public Relations include budget availability, partnerships with media personnel, and credible and authorized sources. The inhibiting factors include the overwhelming presence of digital media, copyright violations, limited facilities and infrastructure, and a shortage of personnel. The Public Relations strategy of the Mataram Police involves utilizing mass media to disseminate information about police activities, organizing programs that engage the public, and establishing cooperation and partnerships to spread information. This strategy has had a positive impact on increasing public trust, which is achieved through a positive reputation formed by the public's favorable perception of the police institution.

## Keywords

*(PR Strategy, Publics Trust, Reputation, Police Institutions)*

## Email

[tejaparamartha1@gmail.com](mailto:tejaparamartha1@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Hubungan Masyarakat merupakan seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi, menasehati para pemimpin lembaga atau organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan umum (Agus, 2020). Humas bertugas dalam mengelola komunikasi antara institusi dan publik dengan tujuan utama menjalin serta menjaga hubungan yang baik dengan publik (Diansyah, 2023). Publik yang dimaksud meliputi individu atau kelompok dari luar organisasi, seperti masyarakat umum, dan individu atau kelompok dari dalam organisasi, seperti staf dan karyawan. Hubungan yang terjalin antara organisasi dengan publiknya akan mempengaruhi pandangan publik terhadap organisasi tersebut.

Fungsi *Public Relations* atau Hubungan Masyarakat, yaitu menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi, menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik, melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum, dan membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan publik (Adawiyah, 2020). Terkait dengan fungsinya, humas menjadi bagian penting dalam suatu organisasi, karena humas yang akan menunjang kepentingan dalam melayani dan menjalin hubungan yang baik dengan publik. Humas memiliki peran utama, yaitu sebagai fasilitator komunikasi,

pembentuk citra, penanganan krisis, pendekatan proaktif, mengedukasi masyarakat, menjalin hubungan dengan media, dan sebagai *back up management* (Azmi *et al.*, 2024). Dalam menjalankan perannya tersebut, humas memiliki peran yang sangat penting untuk keberlangsungan suatu organisasi.

Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian bukanlah sekadar tambahan, melainkan merupakan elemen kunci dalam menjaga kredibilitas dan efektivitas lembaga ini. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat menghambat efektivitas pelaksanaan tugas-tugasnya (Irwanty & Ritonga, 2023). Dalam menghadapi resiko citra negatif yang dapat mempengaruhi reputasinya, kepolisian harus mengambil langkah-langkah strategis, terutama melalui humas, untuk memperbaiki citra dan membangun kembali kepercayaan masyarakat. Kepolisian sebagai institusi penegak hukum yang memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, saat ini dihadapkan pada tantangan besar terkait keraguan yang timbul di kalangan masyarakat menyangkut kredibilitasnya.

Maraknya kasus pelanggaran hukum yang melibatkan anggota kepolisian telah merusak citra institusi kepolisian di mata masyarakat (Irwanty & Ritonga, 2023). Meskipun prinsipnya kepolisian bertugas untuk melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat, tindakan-tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh sebagian oknum dari kepolisian telah mempengaruhi kepercayaan publik terhadap institusi ini. Berdasarkan survei Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri pada tahun 2020 tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri di Polresta Mataram sebesar 79,10% (Saputra, 2021). Berdasarkan hasil dari Lembaga Survei Indonesia (LSI), tingkat kepercayaan publik kepada Polri mengalami penurunan sebesar 2% dari 72% menjadi 70% pada Agustus 2022. Kemudian anjlok hingga 17% menjadi 53% pada Oktober 2022 (Rizaty, 2022). Oleh karena itu, penting bagi humas kepolisian dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Sehingga tugas humas kepolisian menjadi penting dalam pengelolaan reputasi dalam rangka membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, masyarakat Kota Mataram merasa kurang puas dengan kinerja kepolisian. Masyarakat mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan kepolisian. Salah satu masyarakat mengatakan bahwa pengaduan yang diajukan kepada kepolisian diproses dengan waktu yang cukup lama. Selain itu, masyarakat kerap kali menganggap adanya pemungutan biaya saat dilakukan razia khususnya razia lalu lintas. Selain itu, adanya kasus pembunuhan yang dilakukan oleh seorang Inspektur Jendral Polisi Ferdy Sambo mengakibatkan kegemparan di masyarakat. Kasus besar tersebut mengakibatkan institusi kepolisian di setiap daerah merasakan dampak yang signifikan terhadap reputasi mereka sebagai kepolisian, termasuk Polresta Mataram. Hal tersebut di atas menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram. Dengan demikian, ini menjadi tanggapan betapa pentingnya strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Kepercayaan dapat terbentuk melalui pengalaman seseorang terhadap suatu hal. Oleh karena itu, penting bagi kepolisian untuk terus mengembangkan strategi-strategi efektif dalam rangka membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, Humas Polresta Mataram bertugas dalam penyampaian informasi kepada publik. Peran humas kepolisian dalam konteks ini sangatlah penting, mengingat kepolisian sebagai lembaga penegak hukum yang menghadapi ancaman

terhadap kredibilitasnya. Humas Polresta Mataram memegang peran inti dalam upaya membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap Poresta Mataram. Dengan menggunakan saluran komunikasi yang efektif melalui humas, kepolisian mampu menyampaikan dan menciptakan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi kepolisian (Hikmah *et al.*, 2023).

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh kepolisian, khususnya melalui peran Humas, masih belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pembahasan mengenai strategi komunikasi Humas kepolisian cenderung bersifat umum dan belum menyoroti bagaimana strategi tersebut dijalankan di tingkat kota, seperti di Kota Mataram. Karakteristik sosial masyarakat yang berbeda di setiap daerah tentu mempengaruhi pendekatan komunikasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih dalam untuk mengetahui strategi apa saja yang diterapkan oleh Humas Polresta Mataram serta bagaimana strategi tersebut mampu menjawab persoalan menurunnya kepercayaan publik. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran nyata mengenai peran Humas Polresta Mataram dalam mengelola citra institusi dan menjalin hubungan yang positif dengan masyarakat, khususnya di tengah tantangan yang dihadapi institusi kepolisian saat ini.

## KAJIAN TEORITIK

### Strategi Humas Polresta Mataram

Strategi merupakan sebuah taktik, metode dan tata cara untuk memperoleh suatu tujuan (Hasriadi, 2022). Hubungan Masyarakat adalah ilmu pengetahuan sosial yang digunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi, menasehati para pemimpin lembaga atau organisasi, dan melaksanakan program terencana mengenai kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan umum (Agus, 2020). Humas memiliki beberapa peran utama yang digunakan dalam menjalankan tugasnya, yaitu sebagai komunikator, back up management, dan pembentuk citra (Adawiyah, 2020). Adapun tugas dari Humas Polresta Mataram berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor dalam Paragraf 7 Pasal 21 adalah melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengolah informasi, penyajian data dan dokumentasi kegiatan polres yang dapat diakses oleh masyarakat, pengumpulan dan pengelolaan data serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian di tingkat polres, melakukan kegiatan penerangan, dan pengelolaan manajemen media. Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi humas adalah cara atau metode yang dilakukan oleh Humas Polresta Mataram untuk menjalin hubungan yang baik, menunjang keberlangsungan organisasi, dan mengelola citra dan reputasi. Untuk membangun kepercayaan masyarakat, Polresta Mataram dapat menerapkan strategi efektif untuk mencapai tujuannya.

### Kepercayaan Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) percaya berarti mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang benar atau nyata. Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi dan berhubungan yang memiliki kepentingan yang sama (Yulianti, 2022). Melalui masyarakat dapat terjadi pertukaran ide dan gagasan, nilai-nilai, serta norma yang membentuk aturan-aturan untuk keberlangsungan hidup manusia. Masyarakat harus taat dan patuh pada aturan yang berlaku seperti tata krama, baik secara nasional maupun di

wilayah tertentu (Marniati, 2022). Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan masyarakat adalah keyakinan dan pandangan yang dimiliki oleh sekelompok orang dalam suatu masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti agama, politik, budaya, dan sosial. Kepercayaan ini sering kali berdasarkan pada pengalaman pribadi, tradisi, pengaruh keluarga, serta interaksi dengan lingkungan sekitar.

### Institusi Kepolisian di Kota Mataram

Institusi kepolisian merupakan lembaga penegak hukum yang memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga ketertiban, menegakkan hukum, memberikan pelayanan dan pengayoman, serta perlindungan kepada masyarakat di suatu wilayah. Hal ini juga disebutkan di dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Nomor 2 Tahun 2021 dalam BAB I pasal 1 poin 1, yang berbunyi “Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.”. Kepolisian memegang peran penting sebagai institusi yang dekat dengan masyarakat karena memiliki fungsi untuk mengayomi dan melayani masyarakat (Surbakti & Abdilah, 2021). Polresta Mataram merupakan institusi kepolisian yang menjalankan tugasnya sebagai aparat keamanan dan ketertiban di wilayah hukum Kota Mataram. Masyarakat membutuhkan kepolisian sebagai penegak hukum, sedangkan kepolisian membutuhkan masyarakat dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja kepolisian.

### Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi diperkenalkan oleh Everett M. Rogers dengan konsep yang menjelaskan seberapa cepat ide atau teknologi baru menyebar di dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Menurut Rogers dalam (Mihardja *et al.*, 2022) difusi adalah suatu proses sebuah inovasi disebarkan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial. Ada tiga konsep utama yang dibahas Rogers dalam Teori Difusi Inovasi, yaitu inovasi, difusi, dan adopsi (Widaswara & Pramana, 2022). Teori Difusi Inovasi dapat diartikan sebagai proses dari sebuah inovasi agar dikenal dan menyebar di masyarakat. Teori ini menggunakan inovasi yang kemudian disebarkan melalui sarana untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Widaswara & Pramana, 2022 terdapat tiga konsep utama yang dibahas Rogers dalam Teori Difusi Inovasi, yaitu : **Inovasi** (sebuah ide atau gagasan yang dianggap sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang), **Difusi** (komunikasi yang bertujuan menyebarkan ide atau inovasi baru yang dianggap menarik dan bermanfaat), dan **Adopsi** (dapat terjadi saat seseorang menggunakan sebuah inovasi secara penuh ke dalam sebuah praktik).

Teori Difusi Inovasi digunakan untuk membedah strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram. Teori Difusi Inovasi digunakan untuk mengetahui inovasi-inovasi yang dibuat oleh Polresta Mataram yang kemudian disalurkan kepada masyarakat melalui media massa. Inovasi-inovasi tersebut kemudian menjadi suatu pengembangan terhadap strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

### Teori Pengelolaan Reputasi

Pengelolaan reputasi atau manajemen reputasi adalah suatu konsep yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mengelola citra atau reputasi mereka di mata masyarakat (Safitri, 2023). Pengelolaan reputasi mengatasi bagaimana reputasi dapat diperbaiki, dipelihara, dan dipromosikan (Kristianti & Ardian, 2022). Reputasi adalah sebagian pandangan dari citra organisasi dan usaha dari organisasi untuk menunjukkan keunggulannya (Adawiyah, 2020). Charles J. Fombrun dalam (Amin et al., 2024) menyoroti bahwa reputasi penting untuk dikelola dan dibangun sebagai upaya membentuk citra positif. Charles J. Fombrun mengemukakan empat aspek yang dapat menciptakan reputasi, yaitu kredibilitas, keterpercayaan, keterandalan, dan tanggung jawab sosial (Setiana, 2022). Teori Pengelolaan Reputasi adalah konsep yang digunakan untuk memahami bagaimana suatu organisasi dapat mengelola dan memperkuat citra atau reputasinya di mata masyarakat. Ini melibatkan upaya untuk membangun, memelihara, dan memperbaiki reputasi organisasi. Tujuan dari teori ini adalah untuk mempertahankan atau meningkatkan reputasi positif, serta mengelola potensi risiko yang dapat merusak reputasi tersebut.

Charles J. Fombrun mengemukakan empat aspek yang dapat menciptakan reputasi, yaitu kredibilitas, keterpercayaan, keterandalan, dan tanggung jawab sosial (Setiana, 2022). **Kredibilitas**, mengacu pada kepercayaan dan keyakinan publik terhadap kemampuan dan komitmen suatu instansi untuk memenuhi tugas sebagaimana mestinya. **Keterpercayaan**, berkaitan dengan pandangan yang diyakini publik. Dengan memperlakukan publik sebagaimana mestinya secara optimal, maka publik akan dengan sendirinya memiliki rasa kepercayaan terhadap instansi tersebut. **Keterandalan**, sebuah gambaran yang dibentuk dari suatu instansi melalui kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkannya. Inovasi yang diberikan bertujuan agar suatu instansi selalu update terhadap apa yang dibutuhkan publik, serta menjamin pelayanan yang maksimal kepada publik. **Tanggung jawab Sosial**, kepedulian dan kontribusi dari suatu instansi terhadap masalah yang terjadi kepada masyarakat sekitar.

Sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat, pengelolaan reputasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Teori ini digunakan untuk membedah dampak dari strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram. Reputasi yang positif akan menimbulkan pandangan yang positif dari publik.

### METODOLOGI

Penelitian ini mengkaji tentang strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram. Fokus penelitian ini mengungkap tentang : faktor pendukung dan penghambat, strategi, dan dampak strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram. Dari hal tersebut maka penelitian ini berfokus pada fenomena yang terjadi di lapangan. Dari permasalahan yang dikaji, maka penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Analisis dalam penelitian ini menggunakan rangkuman, kemudian diuraikan dengan mendetail, dan disimpulkan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik dalam analisis data dilakukan secara terus-menerus hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data, penyajian data,

penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Validitas data dalam penelitian ini diverifikasi melalui metode triangulasi, yang melibatkan pemeriksaan ulang atau pengecekan data dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi Sumber, peneliti menggunakan beberapa sumber untuk memperoleh suatu kesimpulan yang jelas. Triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan data dari informan dengan sumber data yang diperoleh peneliti. Triangulasi Teknik, peneliti mengecek data dengan menggunakan teknik yang berbeda melalui sumber yang sama. Penerapan triangulasi teknik tidak hanya menggabungkan beberapa metode tetapi juga disusun sebagai pelengkap bagi kelemahan suatu metode yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor Pendukung dan Penghambat Humas Polresta Mataram

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, ada beberapa hambatan yang dirasakan Humas Polresta Mataram dalam upaya yang dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Tantangan dan hambatan yang dirasakan Humas Polresta Mataram adalah pesatnya perkembangan media yang menjadikan Humas Polresta Mataram harus selalu mengimbangi perkembangan media digital di masyarakat. Media digital yang bersifat masif dan terbuka menjadi suatu tantangan bagi Humas Polresta Mataram dalam mengelola media massa.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Media digital ini sangat masif intens sekali dan terbuka kami juga membutuhkan masyarakat untuk memberikan informasi juga kepada kami, dilain sisi juga perkembangan media yang sangat pesat membuat kami juga harus mampu mengimbangi hal tersebut mau tidak mau harus mengimbangi dengan perkembangan pesatnya media digital”.*

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan hal yang sama dengan IGBB:

*“Media digital ini sangat masif bisa dinilai bijak atau tidak dinilai bijak karena masyarakat dalam penggunaan media disini kadang-kadang menyalahgunakan informasi ataupun ada juga hal-hal yang sifatnya digunakan untuk hal-hal negatif.”*

Selain itu, kendala dalam mengelola media sosial juga dirasakan Humas Polresta Mataram. Pada saat melakukan publikasi konten-konten di media sosial tidak jarang Humas Polresta Mataram terkena *copyright* atau pelanggaran hak cipta. *Copyright* tersebut mengakibatkan akun media sosial Polresta Mataram, khususnya media sosial *Facebook* terkena *banned* atau dibatasi dan dilarang untuk melakukan publikasi.

IKGS selaku Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi Dokumentasi dan Multimedia menjelaskan bahwa :

*“Kendalanya dalam mengelola media sosial sekarang Facebook kita dibanned itu kendalanya, itu mungkin masalah kebanyakan copyright, konten-konten kita kebanyakan copyright jadinya untuk Facebook sekarang ini sedang dibanned, tidak bisa digunakan, untuk sementara Facebook kita nonaktifkan dulu kita bermainnya di Instagram, Twitter, TikTok, Snack Video, dan media online.”*

Pada saat melakukan observasi peneliti menemukan bahwa kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Humas Polresta Mataram berupa kurangnya sarana dan prasarana dalam menjalankan tugasnya.

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan bahwa:  
*“Dalam menjalankan tugas kami ada hambatan dalam sarana dan prasarana, karena cuma ada dua kamera, satu komputer, sama satu laptop.”*

Selain itu, hambatan pada saat mencari dan memberikan informasi juga dihadapi oleh Humas Polresta Mataram. Hambatan tersebut berupa banyaknya kegiatan kepolisian sehingga Humas Polresta Mataram harus bekerja ekstra dalam mengimbangi seluruh kegiatan kepolisian.

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat juga menjelaskan bahwa:  
*“Untuk memberikan informasi ke masyarakat penghambat atau tantangan yang saya rasakan itu karena kegiatan kepolisian itu banyak, nah karena banyak kegiatan ini kita dituntut harus siap memberikan semua informasi tentang kegiatan kepolisian itu.”*

Melalui faktor-faktor penghambat tersebut menjadi tantangan bagi Humas Polresta Mataram untuk meningkatkan kinerjanya dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat. Hambatan-hambatan yang dirasakan tentunya ada beberapa faktor pendukung yang menunjang kinerja Humas Polresta Mataram. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan faktor pendukung kinerja Humas Polresta Mataram tersebut adalah adanya anggaran yang telah disediakan. Anggaran tersebut digunakan untuk menyelenggarakan konferensi pers dan menyelenggarakan kelengkapan sarana dan prasarana seperti ATK. Selain itu, faktor pendukung dari kinerja Humas Polresta Mataram adalah dengan menjalankan kemitraan dengan wartawan atau awak media.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :  
*“Untuk dukungan kinerja kami khususnya humas itu ada anggaran Si Humas Polresta Mataram untuk menyelenggarakan konferensi pers dan penyelenggaraan ATK, dukungannya juga kami melakukan kemitraan dengan wartawan. Kalau untuk memberikan informasi faktor dukungannya itu kami selalu ada narasumber yang terpercaya yang memang memiliki wewenang untuk menyampaikan informasi yang terpercaya, akurat, dan transparan.”*

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu mengenai faktor pendukung dan penghambat Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram, peneliti menemukan bahwa Humas menghadapi berbagai tantangan yang cukup berat. Perkembangan media digital yang begitu pesat menjadi hambatan utama karena humas harus mampu menyesuaikan diri dengan arus informasi yang cepat dan terbuka. Selain itu, penyalahgunaan informasi oleh masyarakat di media digital juga menyulitkan humas dalam menjaga keakuratan dan kredibilitas informasi. Humas juga mengalami kendala teknis seperti pelanggaran hak cipta yang menyebabkan akun media sosial mereka terblokir. Tidak hanya itu, keterbatasan sarana dan prasarana seperti kamera dan komputer serta padatnya kegiatan kepolisian yang harus didokumentasikan dan dipublikasi menjadi tantangan yang membuat Humas Polresta Mataram bekerja lebih keras.

Meskipun menghadapi sejumlah hambatan, Humas Polresta Mataram tetap memiliki factor pendukung dalam membangun kepercayaan masyarakat, yaitu tersedianya anggaran khusus kehumasan yang digunakan untuk mendukung operasional seperti konferensi pers dan pengadaan alat tulis kantor. Selain itu, kemitraan dengan awak media juga menjadi aset penting dalam memperluas penyebaran informasi ke masyarakat. Humas juga selalu didampingi oleh narasumber terpercaya dan berwenang, yang membantu menjaga akurasi serta kepercayaan publik terhadap informasi yang disampaikan.

Dalam konteks teori difusi inovasi, humas menunjukkan upaya adaptif melalui pemanfaatan media sosial seperti Instagram, Twitter, TikTok, dan Snack Video untuk menggantikan platform yang diblokir. Langkah ini merupakan bentuk inovasi dan difusi informasi yang memungkinkan masyarakat tetap mendapatkan informasi dari sumber resmi. Selain itu, dalam konteks Teori Pengelolaan Reputasi humas berperan dalam menjaga kredibilitas institusi melalui penyampaian informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Keterpercayaan masyarakat dibangun dengan pendekatan komunikasi yang terbuka dan transparan. Meskipun terdapat keterbatasan alat pendukung, humas tetap berusaha menjaga konsistensi dalam menyampaikan informasi sebagai bentuk tanggung jawab sosial kepada publik.

Sebagai peneliti, penulis mengambil peran sebagai pengamat yang melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan pihak Humas Polresta Mataram. Penulis tidak terlibat dalam kegiatan internal humas, tetapi berusaha menggali informasi dan menganalisis strategi kehumasan secara objektif. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana Humas Polresta Mataram mengelola komunikasi, menghadapi tantangan, serta memanfaatkan peluang untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

### Strategi Humas Polresta Mataram Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Institusi Kepolisian di Kota Mataram

1. Menggunakan media massa untuk menyebarkan informasi kredibel, akurat, dan transparan tentang penanganan kasus serta kegiatan positif kepolisian

Sebagai upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat, Humas Polresta Mataram melakukan edukasi, sosialisasi, dan menyampaikan informasi serta pemberitaan yang bersifat positif kepada masyarakat. Dalam hal ini, pandangan masyarakat terhadap kepolisian tidak hanya dilihat dari hal yang negatif, karena masih banyak anggota Polri yang profesional dalam bertugas. Melalui observasi yang peneliti lakukan, Humas Polresta Mataram menjalankan tugasnya sebagai penyedia informasi terkait dengan kegiatan kepolisian di Polresta Mataram. Selain itu, Humas Polresta Mataram juga melakukan dokumentasi kegiatan-kegiatan kepolisian khususnya di Polresta Mataram. Hal ini peneliti lihat melalui kinerja Humas Polresta Mataram dalam melakukan dokumentasi di setiap kegiatan kepolisian.

IGBB selaku Kepala Seksi Humas menjelaskan bahwa :

*“Dalam menjaga nama baik Polresta Mataram, tugas pokok Humas Polresta Mataram menyampaikan informasi kepada masyarakat ataupun kemitraan yang kita ajak kerja sama itu menyampaikan informasi secara terbuka, transparan, tepat, dan sesuai standar operasional prosedur di kepolisian dan sesuai undang-undang yang berlaku yang sudah ditentukan sebagai pedoman atau aturan yang dilaksanakan. Bagi kami humas polresta mataram mempunyai tugas pokok memberikan informasi kepada*

*publik itu hal utama untuk memberikan keterangan maupun informasi secara benar, transparan, terbuka, akurat, dan bisa disampaikan kepada khalayak ataupun publik.”*

Citra atau reputasi terbentuk melalui persepsi atau pandangan seseorang terhadap suatu hal. Pengelolaan reputasi dilakukan dengan tujuan untuk membangun, membentuk, dan mempertahankan reputasi suatu organisasi. Dalam hal ini, Humas Polresta Mataram menggunakan beberapa langkah sebagai strategi dalam pengelolaan reputasi. Saat melakukan observasi, peneliti mengamati kinerja Humas Polresta Mataram dalam mengelola reputasinya, dalam upaya mengelola reputasinya Humas Polresta Mataram memproduksi konten-konten positif tentang kepolisian. Tujuan dari pembuatan konten positif tersebut adalah untuk Counter Opini negatif terkait dengan kepolisian. Counter Opini dilakukan dengan publikasi konten-konten positif secara terus-menerus, sehingga pemberitaan negatif kepolisian dapat diberantas dengan konten-konten positif kepolisian.

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Langkah-langkah supaya masyarakat percaya itu bisa dengan memberikan pemberitaan-pemberitaan positif tentang kepolisian, kegiatan kepolisian yang telah dan yang akan dilaksanakan. Counter Opininya itu meluruskan kepada masyarakat bahwa berita itu tidak benar, berita itu hoax, ataupun melalui narasumber secara informasi, baik visual maupun wawancara untuk disampaikan kepada masyarakat maupun melalui himbauan flyer atau informasi di media sosial. Polisi itu memang seksi kadang-kadang, kembali disini oknum, kadang-kadang berita negatif bad news is good news, bagi teman-teman media khususnya juga kami polresta mataram disinilah tugas kami menjelaskan secara struktur, benar, transparan, terbuka sesuai dengan ketentuan dan undang-undang yang berlaku.”*

Pernyataan dari IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



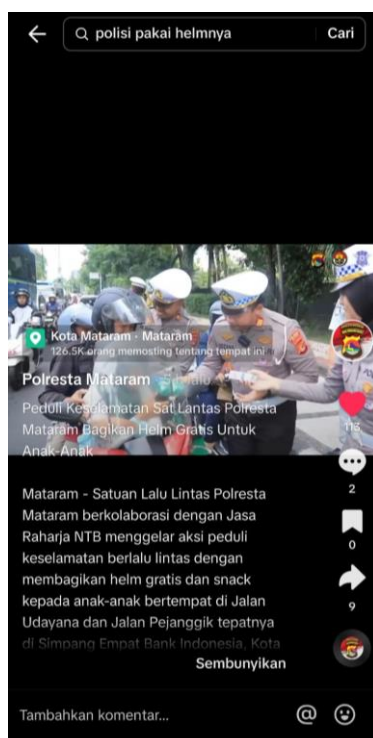
Gambar 1. Pemberitaan *Counter Opini* Melalui Media Online  
(Sumber : NTBSatu)

IKGS selaku Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi Dokumentasi dan Multimedia menjelaskan bahwa :

*“Cara biar pandangan masyarakat itu bagus kita membuat konten-konten positif tentang polri di masyarakat, tidak seperti yang diberitakan seperti model polisi yang negatif. Jadi kita counter dengan Counter Opini dengan konten-konten yang bersifat positif. Kegiatan-kegiatan positif polri, seperti sambang duka, safari kamtibmas, jumat*

*curhat, program-program kapolresta, yang sekarang kerja cerdas, kerja ikhlas, kerja keras, kerja tuntas.”*

Pernyataan dari IKGS selaku Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi Dokumentasi dan Multimedia mengenai konten positif terkait dengan program-program yang diselenggarakan Polresta Mataram dapat dilihat pada gambar bawah ini.



Gambar 2. Konten Positif Kepolisian  
(Sumber : Media Sosial *TikTok* Polresta Mataram)

EB selaku Anggota Pengelolaan Informasi Dokumentasi dan Multimedia menjelaskan hal yang sama dengan IKGS :

*“Yang kita publikasi biasanya kegiatan kapolresta, kegiatan positif kapolresta, kegiatan penangkapan atau hukrim, sama konten-konten untuk himbauan. Sekarang kan jamannya milenial kalau kontennya baku, kalau itu-itu aja alurnya kan sedikit penontonya, kalau masyarakat banyak yang like yang komen itu terkait konten hukrim itu, kaya narkoba, pembunuhan, pencurian gitu, sama kita buat konten kaya himbauan tapi ada lucu-lucunya biar bisa menarik perhatian. Tujuan konten positif khususnya kita dibagian humas itu kan sebagai medianya polri, apa yang dikerjakan polisi di lapangan kita yang publikasikan ke media, kan sekarang semua instansi pasti punya media, biar masyarakat tau tentang polisi, polisi ngapain aja biar masyarakat tau.”*

Pernyataan dari EB selaku Anggota Pengelolaan Informasi Dokumentasi dan Multimedia mengenai konten positif terkait dengan kasus hukum dan kriminal yang dibantu oleh media *online* dalam melakukan pemberitaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Pemberitaan Hukrim Melalui Media Online  
(Sumber : Antara NTB)

Penyampaian informasi positif merupakan salah satu strategi Humas Polresta Mataram sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Menyampaikan informasi merupakan tugas utama Humas Polresta Mataram dengan didasari pada undang-undang dan peraturan yang berlaku. Penyampaian informasi ini dilakukan dengan memberikan informasi yang bersifat transparan, terbuka, akurat, dan sesuai dengan kebenaran. Melalui pengamatan peneliti, Humas Polresta Mataram menyampaikan informasi secara transparan dan terbuka mengenai kelanjutan-kelanjutan kasus hukum kriminal. Informasi tersebut disampaikan kepada masyarakat melalui media massa. Informasi yang bersifat transparan, terbuka, akurat, dan sesuai dengan kebenaran penting untuk disampaikan kepada masyarakat agar mengetahui kelanjutan dari kasus-kasus tersebut.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :  
*"Jadi di bidang kehumasan semua kegiatan positif kepolisian sudah dilakukan transparan. Baik dalam penanganan demo, dalam penangkapan, baik dalam semua kegiatan kepolisian, baik lalu lintas, reskrim maupun tindakan kepolisian lainnya. Informasi semua kegiatan kepolisian, baik masalah preventif maupun penangkapan-penangkapan dilakukan dengan terbuka secara humanis untuk memberikan nilai positif tentang tindakan kepolisian maupun kegiatan-kegiatan kepolisian lainnya."*



Gambar 4. Informasi Hukrim Melalui Media Sosial *Instagram* Polresta Mataram  
(Sumber : Media Sosial *Instagram* Polresta Mataram)

Saat menyampaikan informasi yang bersifat positif, Humas Polresta Mataram selalu melakukan verifikasi atau mengkonfirmasi informasi yang diterima dengan tujuan agar informasi tersebut sesuai kebenaran dan terpercaya. Pada saat observasi, peneliti melihat bahwa Humas Polresta Mataram melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki wewenang dalam memberikan informasi. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menghindari informasi-informasi yang tidak sesuai dengan kebenaran. Pihak berwenang tersebut termasuk Kapolresta Mataram atau pejabat lain yang bertugas dalam suatu kegiatan. Namun, khusus untuk informasi terkait hukum dan kriminal dilakukan secara bertahap karena adanya proses penyelidikan dan penyidikan. Jika informasi bersifat seremonial dapat diberikan secara langsung pada saat itu juga.

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan bahwa :  
*“Melalui tetap berkoordinasi komunikasi, awal mula berkomunikasi dengan narasumber dalam hal ini pejabat berwenang, berikutnya mencari keterangan informasi melalui personil Polri atau dibagiannya yang sifatnya terpenting di kegiatan tersebut, kalau sifatnya hukum kriminal kembali lagi kita menyampaikan informasi tersebut masih ada proses penyelidikan dan penyidikan kalau sifatnya seremonial bisa langsung melalui narasumber tersebut. apabila masih ada tahapan-tahapan tugas yang harus diselesaikan seperti penyelidikan penyidikan itu kita tidak bisa memberikan secara penuh karena masih dalam proses seandainya sudah proses pun juga ada rangkaiannya juga proses itu sudah selesai pun kami sampaikan lagi kepada masyarakat, karena itu sebagai bentuk penyampaian informasi ke publik dan salah satu melihat keprofesionalan tugas polri dirasakan bermanfaat bagi masyarakat.”*

HR selaku Anggota Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan hal yang sama dengan IPEW :

*“Kita turun langsung ke lapangan dengan melihat sendiri, kita cari narasumber yang langsung berada ditempat itu, atau narasumber yang terpercaya di sana, kalau kita dari kepolisian ini cari dari pimpinan atau pejabat yang ada di lapangan.”*

Pernyataan dari hasil wawancara di atas terkait dengan memperoleh informasi melalui sumber-sumber terpercaya agar informasi tersebut sesuai dengan kebenaran dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. Humas Polresta Mataram Memperoleh Informasi Dari Sumber Terpercaya  
(Sumber : Peneliti)

Humas Polresta Mataram memanfaatkan berbagai media massa seperti media cetak, online, mainstream, dan elektronik, serta media sosial untuk menyebarkan informasi kepada publik. Tujuannya adalah untuk menjangkau masyarakat luas dan membangun kepercayaan dengan menyampaikan informasi yang transparan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Publikasi kegiatan positif kepolisian juga bertujuan untuk mengatasi pemberitaan negatif dan membentuk pandangan positif masyarakat terhadap kepolisian. Keterbukaan dan transparansi dalam menyampaikan informasi menjadi strategi utama Humas Polresta Mataram dalam menjalankan tugasnya.

Selain itu, Humas Polresta Mataram bekerja sama dengan awak media untuk mempublikasikan informasi secara luas. Melalui pemberitaan di media massa, informasi kepolisian dapat tersebar lebih luas dan menjangkau lebih banyak masyarakat. Kerja sama ini penting untuk membentuk opini positif masyarakat tentang kinerja kepolisian yang profesional dan responsif. Dengan terus menerus mempublikasikan konten positif, Humas Polresta Mataram berupaya memberantas opini negatif yang tidak terbukti kebenarannya, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dapat meningkat.

## 2. Menyelenggarakan program-program yang melibatkan publik

Berbagai kegiatan dan program Polresta Mataram dilakukan dengan melibatkan masyarakat. kegiatan dan program yang dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat berupa penyuluhan atau sosialisasi dan safari kamtibmas yang bertujuan untuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban di masyarakat. dalam hal ini, Polresta Mataram mengajak masyarakat untuk terlibat dalam memelihara keamanan dan ketertiban untuk menjaga

kondisi yang kondusif di wilayah hukum Polresta Mataram. Setelah melibatkan masyarakat, Polresta Mataram tentunya melakukan beberapa upaya agar hubungan dengan masyarakat terus terjaga dan semakin kuat.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Supaya hubungan lebih kuat dilakukan dengan silturahmi, dalam hal ini bapak Kapolresta Mataram juga sangat intens dengan program-program beliau, karena program-program beliau itu harus mengelola harkamtibmas mengajak masyarakat, mengajak tokoh agama atau tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dalam hal ini untuk bisa bersinergi membangun komunikasi terkait saran, kendala, dan pendapat bagi pihak kepolisian dan dilain sisi mendukung tugas-tugas pokok kepolisian.”*

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Menjaga hubungan selama ini dengan masyarakat dengan memberikan informasi secara profesional akurat benar, tidak memberikan informasi yang tidak terstruktur, terus tetap memberikan edukasi dan sosialisasi terkait aturan, terkait juga penegak hukum, terkait juga tugas-tugas kepolisian, juga melayani masyarakat yang sifatnya upaya preventive, pre-emptive dan represif, yang disampaikan kepada masyarakat karena itu satu rangkaian tugas pokok kepolisian.”*

Dari berbagai kegiatan yang dilakukan Polresta Mataram dalam melibatkan masyarakat dalam setiap kegiatan dan program kepolisian, maka hubungan antara kepolisian dan masyarakat dapat diperkuat. Hal ini menjadi salah satu strategi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan melibatkan masyarakat dalam berbagai kegiatan dan program Polresta Mataram bisa mengimplementasikan transparansi dan akuntabilitas. Dalam hal ini, rasa saling percaya dan kerja sama yang lebih baik antara polisi dan masyarakat dapat meningkat.

### 3. Menjalin kerja sama dan kemitraan dalam rangka menyebarluaskan informasi

Selayaknya peran humas dalam menjalin kerja sama, begitu pula dengan yang dilakukan Humas Polresta Mataram. Kerja sama ini dilakukan dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak-pihak eksternal dari Polresta Mataram. Dalam hal ini, Humas Polresta Mataram menjalin kerja sama dan kemitraan dengan awak media. Selain itu, Humas Polresta Mataram juga menjalin kerja sama dengan humas-humas dari instansi lain atau stakeholder lainnya khususnya instansi pemerintahan. Berdasarkan dari observasi yang peneliti lakukan, Humas Polresta Mataram bekerja sama dengan awak media, baik itu dari media nasional, media pemberitaan, maupun media dari stasiun televisi. Melalui observasi tersebut peneliti melihat bahwa tujuan dari kerja sama Humas Polresta Mataram dengan awak media adalah untuk membantu dalam menyebarkan informasi secara luas. Informasi tersebut berupa kegiatan-kegiatan kepolisian, baik itu kegiatan positif maupun pengungkapan kasus.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Kemitraan kami disini yang paling utama adalah awak media karena sesuai dengan petunjuk Div Humas Mabes Polri bahwa kita sebagai humas (hubungan masyarakat) sebagai garda terdepan untuk menyampaikan informasi publik, disini ada dukungan dari kemitraan, dalam hal ini awak media, ada media cetak, media Online, media mainstrim, baik media nasional, media televisi dan disini juga ada berkesinambungan bersinergi dengan humas-humas instansi terkait lainnya, stakeholder yang lainnya*

*khususnya di lingkungan pemerintah. Semua instansi itu ada Bid Humas Polda, ada Biro Humas Pemda maupun satuan lainnya.”*

HSS selaku Bagian Urusan Administrasi menjelaskan bahwa :

*“Wartawan itu juga dapat narasinya dari kita humas, jadi informasinya itu tidak asal-asalan, jadi udah jelas dari narasi itu lengkap semua yang dibutuhkan jadinya wartawan tidak kebingungan lagi nyari informasinya.”*

Pihak-pihak yang diajak bekerja sama dengan Humas Polresta Mataram yang paling utama adalah awak media. Melalui awak media inilah Humas Polresta Mataram dapat menyampaikan informasi terkait kegiatan kepolisian dengan lebih luas. Oleh karena itu, awak media menjadi salah satu kemitraan dari Humas Polresta Mataram dalam memberikan informasi terkait kegiatan kepolisian kepada masyarakat. Informasi tersebut dikemas dalam bentuk publikasi pemberitaan melalui media massa. Saat menjalin kerja sama dan kemitraan tentunya ada beberapa program-program Humas Polresta Mataram yang diselenggarakan bersama dengan kemitraannya. Program Humas Polresta Mataram yang dilakukan bersama dengan kemitraannya berupa pertemuan ramah tamah, anev (analisis evaluasi), dan konferensi pers. Saat melakukan observasi peneliti juga menemukan bahwa Humas Polresta Mataram bekerja sama dengan awak media saat melakukan pelatihan kehumasan bagi personil Polri. Awak media disini berperan sebagai pembawa materi mengenai narasi pemberitaan.

IGBB selaku Kepala Seksi Hubungan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Program dengan kemitraan kadang-kadang kita mengadakan pertemuan ramah tamah kepada awak media melalui analisis evaluasi, itu kita mempunyai program melihat agenda setting melalui kalender kamtibmas atau ada kegiatan besar yang sifatnya kegiatan pemerintah yang harus disampaikan kepada publik atau masyarakat. Dalam pelatihan ini bidang kehumasan dibantu oleh pihak media untuk bisa membantu meningkatkan keterampilan bagi personil polri khususnya di polresta mataram.”*



Gambar 6. Pertemuan Ramah Tamah Humas Polresta Mataram Dengan Awak Media  
(Sumber : Peneliti)

IPEW selaku Kepala Sub Seksi Penerangan Masyarakat menjelaskan bahwa :

*“Konferensi pers adalah bentuk pertemuan kepada seluruh awak media, dalam hal ini pers yang diundang untuk menyampaikan informasi secara terstruktur yang*

*dihadirkan oleh narasumber bertemu dengan awak media, press release artinya juga sama penyampaian tetapi disertakan dengan narasi pemberitaan yang sudah patut disampaikan kepada awak media."*

Pernyataan dari IPEW terkait dengan konferensi pers dapat dilihat melalui gambar di bawah ini.



Gambar 7. Konferensi Pers Hasil Ungkap Kasus  
(Sumber : Peneliti)

Strategi yang dijalankan oleh Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian dilakukan melalui berbagai pendekatan komunikasi yang sistematis. Salah satu strategi utama yang digunakan adalah menyebarkan informasi positif secara konsisten melalui media massa dan media sosial. Informasi yang dipublikasikan mencakup berbagai kegiatan positif kepolisian, mulai dari pengungkapan kasus hukum, edukasi hukum kepada masyarakat, hingga kegiatan sosial seperti Safari Kamtibmas dan Jumat Curhat. Informasi ini disampaikan secara terbuka dan transparan, dengan tetap berpegang pada prinsip akurasi dan profesionalisme agar tidak menimbulkan kesalahpahaman publik. Penyampaian informasi yang kredibel bertujuan untuk membangun opini yang konstruktif serta meluruskan pemberitaan negatif yang sering kali muncul akibat tindakan oknum tertentu.

Selain menyebarkan informasi, Humas Polresta Mataram juga menyelenggarakan program-program yang melibatkan langsung partisipasi masyarakat. Kegiatan seperti penyuluhan, kunjungan ke tokoh-tokoh masyarakat, serta program komunikasi dua arah menjadi media untuk membangun relasi sosial antara institusi kepolisian dan masyarakat. Pelibatan masyarakat dalam program-program ini tidak hanya menumbuhkan rasa percaya, tetapi juga menciptakan ruang dialog yang mendorong partisipasi aktif warga dalam menciptakan keamanan dan ketertiban. Melalui kegiatan ini, polisi tidak hanya hadir sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai mitra sosial yang dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis Teori Difusi Inovasi, menunjukkan adanya proses komunikasi inovatif yang dikembangkan oleh Humas Polresta Mataram. Inovasi terletak pada metode penyampaian informasi digital, penggunaan konten kreatif, serta pendekatan humanis dalam membangun relasi publik. Difusi dari inovasi ini terjadi melalui saluran komunikasi baik itu digital maupun secara langsung, kemudian diadopsi oleh masyarakat dalam bentuk perubahan sikap, meningkatnya kepercayaan, dan keterlibatan aktif dalam program-program kepolisian. Penyebaran informasi yang sistematis, penggunaan narasi yang

menarik, dan kolaborasi strategis dengan media turut mempercepat adopsi inovasi ini oleh masyarakat luas.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti berperan sebagai pengamat dengan menerapkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui pendekatan ini, peneliti mengumpulkan data secara objektif. Melalui pengamatan ini peneliti dapat menggambarkan bagaimana strategi humas dibentuk, dijalankan, dan berdampak terhadap persepsi publik terhadap institusi kepolisian.

### Dampak Strategi Humas Polresta Mataram Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Institusi Kepolisian

Strategi Humas Polresta Mataram dalam memberikan dampak terhadap kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini diperoleh melalui kredibilitas Polresta Mataram sebagai penegak hukum yang bertugas melayani dan mengayomi masyarakat. Humas Polresta Mataram berperan dalam memberikan informasi tentang kegiatan kepolisian, menunjukkan transparansi, mengedukasi masyarakat, dan memberikan himbauan. Melalui manajemen media, mereka mempublikasikan informasi dan kegiatan positif Polri untuk melawan opini negatif dan membangun opini positif di masyarakat. Ini membantu masyarakat lebih percaya dan sering menggunakan layanan kepolisian. Transparansi dan hubungan baik dengan masyarakat juga meningkatkan reputasi kepolisian.

Oleh karena itu, pandangan masyarakat terhadap institusi kepolisian khususnya Polresta Mataram sudah membaik dan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat melalui pandangan positif masyarakat terhadap kepolisian di Kota Mataram. Selain itu, upaya yang dilakukan Polresta Mataram dalam menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat ditunjukkan melalui komunikasi terbuka antara Polresta Mataram dan masyarakat, saling menghormati, dan bekerja sama dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Berdasarkan empat aspek yang dapat membangun reputasi suatu instansi, Polresta Mataram dapat mengelola reputasinya di masyarakat. Kredibilitas yang ditunjukkan melalui kinerjanya yang profesional dan sesuai aturan yang berlaku mampu memperoleh kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Sebagai institusi kepolisian, Polresta Mataram menyediakan informasi-informasi yang terpercaya, akurat, dan transparan terkait dengan kinerja kepolisian. Hal ini merupakan upaya Polresta Mataram untuk menjadi institusi kepolisian yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Keterandalan Polresta Mataram dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk menjaga keamanan dan ketertiban, serta melayani dan mengayomi masyarakat memberikan dampak positif terhadap reputasi kepolisian di Kota Mataram. Dalam hal ini, sekaligus menjadi bentuk tanggung jawab sosial yang dimiliki Polresta Mataram dalam interaksinya dengan publik. Melalui kegiatan dan program positif yang melibatkan publiknya menunjukkan bahwa Polresta Mataram memiliki tanggung jawab sosial dalam menjalankan tugasnya dalam melayani dan mengayomi masyarakat.

Namun, masih ada keraguan dan keluhan dari masyarakat terhadap institusi kepolisian di Kota Mataram mengingat perbuatan oknum-oknum kepolisian yang tidak profesional dalam menjalankan tugasnya. Keraguan dan keluhan dari masyarakat kota mataram menunjukkan bahwa adanya penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Keraguan terhadap transparansi kepolisian dalam menangani kasus juga dirasakan oleh masyarakat. Keluhan tidak profesionalnya kepolisian dalam menjalankan tugasnya juga disampaikan oleh

masyarakat. Namun, perlahan masyarakat memberikan kepercayaannya yang dapat dilihat melalui tanggapan positif mereka setelah melihat upaya kepolisian dalam menjalankan tugas pokoknya. Hal ini membuktikan bahwa strategi yang diterapkan Humas Polresta Mataram dapat membangun kepercayaan masyarakat.

## KESIMPULAN

Faktor pendukung dan penghambat Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat, faktor pendukung : a) Ketersediaan anggaran, b) Kemitraan dengan awak media, c) Narasumber terpercaya dan berwenang. Faktor penghambat : a) Media digital yang masif, b) Pelanggaran hak cipta (copyright), c) Keterbatasan sarana dan prasarana, d) Keterbatasan anggota. Strategi Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat adalah dengan menggunakan media massa untuk menyebarkan informasi kredibel, akurat, dan transparan tentang penanganan kasus serta kegiatan positif kepolisian. Menyelenggarakan program-program yang melibatkan publik. Menjalin kerja sama dan kemitraan dalam rangka menyebarluaskan informasi. Dampak dari strategi Humas Polresta Mataram ditunjukkan melalui kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian di Kota Mataram yang mulai meningkat setelah melihat kinerja kepolisian semakin membaik dalam melayani dan mengayomi masyarakat. Walaupun masih ada keraguan dari masyarakat, kepercayaan terhadap kepolisian mulai pulih berkat upaya efektif Humas Polresta Mataram dalam membangun kepercayaan masyarakat. Diharapkan Humas Polresta Mataram dapat meningkatkan dan mengembangkan strategi yang telah dilakukan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan untuk instansi-instansi terkait maupun masyarakat umum dalam hal pengelolaan reputasi untuk membangun kepercayaan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S. El. (2020). *Pengantar Public Relations*. Yogyakarta. Buku Litera.
- Agus, W. I. K. (2020). *Peran Dan Strategi Public Relations Dalam Pengembangan Organisasi Nirlaba*. Maha Widya Duta: Jurnal Penerangan Agama, Pariwisata Budaya, Dan Ilmu Komunikasi, 2(2), 66–71.
- Amin, A. F., Affatia, D., Lubis, A., Andarini, D. R. R. E., Sari, R. D. Y. E., Hasanah, E., Kusumawati, A. Y., Wardah, A., Febriyanti, D., & Kustini, E. (2024). *Public Relations dan Kehumasan: Penerapan di Lembaga Publik, Kesehatan, dan Industri*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Azmi, R., Patria, R., Kremer, H., Anwar, K., Monica, G., & Somisu, R. P. (2024). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Sukoharjo. Pradina Pustaka.
- Diansyah, F. (2023). *Program CSR PT. Djarum Kudus Dalam Membangun Citra Perusahaan*. Journal Of Public Relations, 1(1).
- Hasriadi, H. (2022). *Strategi Pembelajaran*. Bantul. Mata Kata Inspirasi.
- Hikmah, B., Zebua, W. D. A., & Utari, S. A. (2023). *Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian*. TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora, 1(4), 221–238.
- Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. (2023). *Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat*. Jurnal Simbolika Research And Learning In Communication Study.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan), <https://kbbi.web.id/percaya>.
- Kristianti, I., & Ardian, N. (2022). *Pengaruh Reputasi Organisasi, Ukuran Organisasi, Opini Audit Dan Ukuran Kap Terhadap Kinerja Organisasi Nirlaba Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Manajemen, 10(4), 1120–1132.

- Marniati. (2022). *Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat*. Depok. PT. Raja Grafindo Persada-Rajawali Pers.
- Mihardja, E. J., Azizi, A., & Fairus, S. (2022). *Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement: Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu*. *Journal Of Dedicator Community*, 6(2), 61–74.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor.
- Rizaty, M. A. (2022). *Survei LSI: Kepercayaan Publik kepada Polri Anjlok Menjadi 53%*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/varia/detail/survei-lsi-kepercayaan-publik-kepada-polri-anjlok-menjadi-53>
- Safitri, J. (2023). *Komunikasi Humas Dalam Membangun Media Relations Untuk Meningkatkan Citra Positif Pada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti Di Provinsi Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Saputra, A. (2021). *Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2020*. *Jurnal Litbang Polri*, 24(1), 1–29.
- Setiana, R. T. A. (2022). *Interpretasi Konsumen Terhadap Brand Reputation Realme*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Surbakti, F. E., & Abdilah, A. (2021). *Perbandingan Kedudukan Dan Kewenangan Kepolisian Dalam Konstitusi Yang Pernah Berlaku Di Indonesia*. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51(1), 146–158.
- Widaswara, R. Y., & Pramana, I. (2022). *Difusi Inovasi dan Adopsi Media Sosial Sebagai Media Komunikasi di Era Pembelajaran Daring*. *Communicare*, 3(1), 21–30.
- Yulianti, R. (2022). *Perlindungan Hukum Bagi Hak Masyarakat Atas Sumber Daya Pesisir*. Scopindo Media Pustaka.