

Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)

Wahyuni Pudjiastuti^{1*}, Soraya Fadhal²

¹Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Indonesia, Depok, 16424

²Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Al Azhar Indonesia, Jl. Sisingamangaraja, Jakarta, 12110

*Penulis untuk Korespondensi: yuniiqbal@yahoo.com

Abstrak – Opini publik terbentuk karena adanya persepsi dari publik tentang sesuatu yang mereka peroleh lewat aktivitas komunikasinya (media massa dan kontak personal). Disisi lain publik juga punya sikap dan tingkat kepercayaan tertentu yang sudah inherent dalam dirinya yang kemudian juga akan menentukan opini mereka terhadap sesuatu tersebut. Seperti halnya opini publik mahasiswa terhadap citra POLRI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sepuluh dimensi citra yang diteliti, yaitu kualitas layanan, profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, disiplin, tanggung jawab, sistem prosedur, birokrasi, aturan main dan kinerja POLRI, semuanya dinilai kurang baik oleh mahasiswa, artinya opini mahasiswa terhadap citra POLRI secara keseluruhan negatif. Dimensi yang dinilai paling baik adalah dimensi kedisiplinan POLRI, terutama kedisiplinan dalam berpakaian dan yang dinilai paling buruk adalah dimensi Moral SDM POLRI, khususnya pada indikator anti KKN dan menerima tip.

Abstract – Public Opinion could not be separated from the public perception. It is constructed by the media and personal contact. The public experience and references also influence the public opinion. This research tried to find out the public opinion of university student about the Indonesian Police's image (POLRI). The result found that the public opinion of Indonesian police's image is still not positive yet based on few dimension of image (Service, professionalism, attitude, moral, discipline, responsibility, procedural system, bureaucracy, code of conduct and productivity dimensions). The police discipline has the best score of the

dimensions rank point by the university student. The image of Police moral has the lower score of public.

Keywords – Image, public opinion, POLRI

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penangkapan terhadap seseorang yang diduga telah melakukan pelanggaran hukum memang menjadi wewenang kepolisian. Namun penangkapan dan penahanan dua pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Bibit dan Chandra dalam kasus dugaan penyalahgunaan wewenang dan penyuaipan telah menimbulkan kontroversial di kalangan publik. Sejumlah publik melalui facebook mengatakan bahwa kepolisian salah menangkap dan menahan Bibit dan Chandra.

Untuk menangani kasus ini Presiden kemudian membentuk Tim 8 yang terdiri dari para pakar hukum. Tim 8 kemudian mengeluarkan rekomendasi yang isinya antara lain Bibit dan Chandra harus dibebaskan dan pejabat yang terlibat, termasuk POLRI harus ditindak.

Belakangan muncul berita adanya korupsi di tubuh POLRI dan makelar kasus, hal ini ditunjukkan dengan ditangkapnya mantap Kabareskrim Susno Duaji. Majalah Tempo edisi 28 Juni-4 Juli 2010 mengungkap secara rinci tentang rekening gendut perwira polisi. Sejumlah petinggi kepolisian dilaporkan melakukan transaksi keuangan mencurigakan. Rekening mereka diguyur uang puluhan milyar rupiah yang akan sangat sulit diperoleh hanya dari gaji resminya saja (Tempo

edisi 28 Juni-4 Juli 2010). Kesemuanya membuat POLRI menjadi fokus perhatian dan kritikan masyarakat. Pemberitaan media menjadi hal yang sangat dominan dan krusial saat ini dalam menentukan citra suatu organisasi atau perusahaan.

Kondisi di atas menyebabkan semakin berkurangnya tingkat kepercayaan publik terhadap kemampuan POLRI dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Apabila sudah terjadi iklim ketidakpercayaan publik maka konsekuensinya dukungan publik terhadap POLRI menjadi berkurang.

Bagaimana publik akan mendukung POLRI tentunya akan sangat berkaitan dengan pesan-pesan yang disampaikan sehubungan dengan berita tentang kinerja POLRI lewat aktivitas komunikasinya. Apabila pesan atau informasi tentang lembaga ini sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya maka diharapkan akan muncul dukungan yang berupa tindakan.

POLRI perlu membangun dan memelihara iklim yang baik dan hubungan yang harmonis dengan semua elemen masyarakat, media, LSM, lembaga pemerintah lain dan unsur publik lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu disusun suatu program komunikasi yang terencana dengan baik yang berdasarkan pada realita yang ada di masyarakat untuk membangun kembali citra POLRI. Hal pertama yang perlu dilakukan adalah menganalisis situasi, mencari data dan fakta untuk mendukung perencanaan untuk membangun kembali opini publik terhadap citra POLRI.

1.2 Perumusan Masalah

Opini publik terbentuk karena adanya persepsi dari publik tentang sesuatu yang mereka peroleh lewat aktivitas komunikasinya (media massa dan kontak personal). Disisi lain publik juga punya sikap dan tingkat kepercayaan tertentu yang sudah inherent dalam dirinya yang kemudian juga akan menentukan opini mereka terhadap sesuatu tersebut. Maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: **Bagaimana opini terhadap citra POLRI saat ini di kalangan mahasiswa?**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis opini publik terhadap

citra POLRI saat ini, khususnya di kalangan publik mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1) Manfaat Akademis

- Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian lintas disiplin (*interdisipliner*) mengenai lembaga negara, Opini Publik, dan *Government PR*. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya kajian mengenai pencitraan dari perspektif Komunikasi khususnya Public Relations.
- Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan artikel ilmiah/*scientific paper* untuk dimuat pada jurnal ilmiah berdasarkan hasil yang diperoleh pada dan dari penelitian ini.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak kepolisian (POLRI) mengenai respon publik terhadap lembaga ini, terutama yang terkait dengan pencitraan mereka. Masukan ini tentunya sangat penting mengingat POLRI tidak bisa mengabaikan begitu saja suara publik atau masyarakat, sebab masyarakat adalah pendukung utama bagi terciptanya kinerja kepolisian secara optimal. Temuan penelitian juga bisa menjadi evaluasi yang dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan program komunikasi kepolisian serta peningkatan kinerja kepolisian.

3) Manfaat Sosial

Penelitian ini bisa memberikan gambaran kepada masyarakat luas mengenai opini mahasiswa atas situasi yang terjadi di negara ini, khususnya yang terkait dengan pencitraan kepolisian sebagai salah satu institusi penegak hukum. Sehingga masyarakat bisa lebih membuka diri dan bersikap objektif terhadap keberadaan lembaga kepolisian RI.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kegiatan mengkaji opini publik terhadap citra harus dilakukan dengan mengacu pada konsep-konsep yang relevan. Pada penelitian ini konsep yang digunakan adalah konsep citra dan opini publik.

2.1 Citra

Citra yang baik dan positif akan membentuk kepercayaan masyarakat selama masih dapat dipertahankan. Namun sebaliknya citra dapat berubah menjadi buruk dan negatif bila dikemudian hari ternyata tidak didukung kemampuan dan keadaan yang sebenarnya. Misalnya pada beberapa kasus pengeboman yang terjadi di Indonesia. Ketika POLRI berhasil menangkap dan mengeksekusi pelaku pengeboman di beberapa lokasi di Jakarta dan Bali kepercayaan masyarakat pada POLRI membaik. Namun kecurigaan salah tangkap terhadap pimpinan KPK beberapa waktu yang lalu mampu menurunkan kepercayaan publik pada POLRI, artinya citra POLRI dimata publik menurun.

Ada enam panduan umum yang dapat dilakukan dalam membangun citra, yaitu (Silih Agung Wasesa, 2006:264):

1) Memetakan persepsi

Pada tahap ini seorang Humas harus mampu mengaudit citra organisasi dalam masyarakat. Dari hasil audit kita dapat mengetahui berada dimana posisi organisasi kita dalam persepsi masyarakat. Jika kita ingin mengambil langkah berikutnya, kita harus berangkat dari titik ini. Kemudian titik ini disinkronkan dengan visi manajemen. Disini kita mencoba untuk meyakinkan manajemen tentang perlunya program ini.

2) Menyesuaikan dengan misi manajemen

Kesesuaian dengan aktivitas manajemen tingkat atas merupakan hal yang mutlak perlu. Oleh karena itu kita harus meyakinkan mereka terlebih dahulu tentang pentingnya program PR/Humas.

3) Pahami stakeholder

Seorang PR/Humas harus mengetahui secara persis *stakeholders* yang menjadi target program yang akan dibuat. Program harus berdasarkan kebutuhan *stakeholders*, bukan sebaliknya.

4) Fokus

Fokus pada titik pengembangan tertentu merupakan hal penting dalam melaksanakan suatu program. Fokus juga yang akan menentukan bagaimana mengkomunikasikan program tersebut.

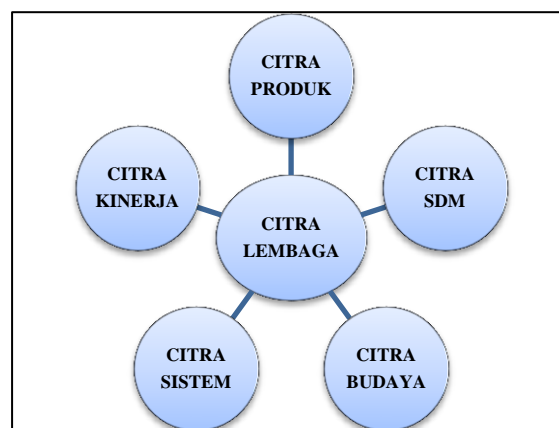
5) Kreativitas

Seorang PR/Humas dalam melaksanakan setiap kegiatan komunikasi memerlukan daya kreativitas yang sangat tinggi.

6) Konsistensi

Program PR/Humas harus dijalankan secara konsisten karena menyangkut sejauh mana kemampuan PR untuk mengubah citra. Hasil kerja PR/Humas sangatlah sederhana, yaitu ketika PR/Humas mampu menciptakan dan mengubah citra perusahaan dan untuk berhasil memerlukan waktu yang tidak singkat.

Citra terbentuk dari akumulasi unsur citra yang saling terkait satu dengan yang lain, yaitu citra produk, citra SDM, citra budaya, citra sistem dan citra kinerja. Berikut ini disajikan lebih mendalam mengenai citra-citra yang membentuk citra karena pada dasarnya citra terbentuk dari akumulasi unsur citra yang saling terkait satu dengan yang lain, yaitu seperti pada gambar 1 berikut ini (http://Pertamina, 8 September 2008, 12.30).



Gambar 1. Unsur-Unsur Pembentuk Citra

Penjelasannya:

a. Citra Produk

Citra produk merupakan persepsi masyarakat terhadap produk yang dihasilkan perusahaan. Citra produk dibangun agar menjadi positif dimata publik yang telah menggunakan produk tersebut. Manakala citra suatu merk produk telah menancap dalam pikiran konsumen maka pada saat dia mempunyai rencana untuk membeli barang sejenis dari produk tersebut yang pertama kali muncul dalam ingatan adalah merek produk yang telah tertancap di pikirannya sehingga secara reflek mereka membelinya.

b. Citra Sumber Daya Manusia (SDM)

Citra SDM meliputi profesionalisme, *attitude* dan moral. Profesionalisme berarti pegawai pada instansi dimaksud memiliki keahlian dan

keterampilan yang didapat dari pendidikan formal dan pelatihan. Sedangkan moral dan *attitude* dapat dilihat dari sejauh mana penerapan kode etik dalam suatu instansi/ organisasi. Kode etik ini mengacu pada norma kebenaran dan etika moral yang berlaku pada masyarakat. Perilaku pegawai yang bertentangan dengan norma kebenaran dapat menurunkan citra suatu instansi.

c. Citra Budaya

Citra budaya ditentukan sejauh mana suatu instansi dapat mengembangkan budaya positifnya. Misalnya sebuah perusahaan menyepakati untuk membangun budaya bersih dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) budaya kepuasan pelanggan, dan budaya menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat dan sebagainya.

d. Citra Sistem

Sistem adalah susunan satu kesatuan yang masing-masing tidak berdiri sendiri-sendiri namun membentuk satu kesatuan secara keseluruhan. Citra sistem ini terdiri dari prosedur, birokrasi dan aturan main. Dalam hal ini bagaimana *stakeholders* mempersepsikan sistem atau aturan main pelayanan yang diberikan suatu instansi. Dalam konteks ini adalah bagaimana pencitraan sistem POLRI yang digambarkan oleh media direspon oleh publiknya.

e. Citra Kinerja

Citra kerja terbentuk dari sejauh mana keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Sebagai contoh kinerja yang dapat dilihat dari seberapa tinggi harga saham, maka semakin tinggi harga saham semakin baik kinerja sebuah perusahaan yang sudah *go public*. Namun bagi perusahaan yang belum *go public* dapat dilihat dari hasil audit kinerja.

2.2 Opini Publik

Menurut R.P Abelson memahami opini publik bukanlah pekerjaan yang mudah karena di dalamnya menyangkut tiga hal penting, yaitu (Ruslan,1999):

- 1) *Kepercayaan* mengenai sesuatu (*belief*)
- 2) Apa yang sebenarnya dirasakan atau menjadi *sikapnya* (*attitude*)
- 3) *Persepsi* (perception), yaitu suatu proses pemberian makna yang berakar dari berbagai faktor seperti latar belakang, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut dan berita atau pendapat yang berkembang.

Opini publik tidak bisa lepas dari beberapa hal, seperti kepercayaan, sikap, persepsi publik akan suatu issue dan atas institusi. Kepercayaan tidak muncul tiba-tiba, selain pengalaman pribadi, pemberitaan media massa berpengaruh besar pada pembentukan kepercayaan publik (Ward & Smith, 2003:12)

Membangun kepercayaan publik merupakan satu hal yang sangat sulit, namun ketika kepercayaan publik terhadap sesuatu sudah terbentuk maka akan sangat sulit pula untuk dilunturkan. Menurut Tony Cram (2001:119) dalam bukunya *Consumers That Count* ada tiga faktor yang menyebabkan luntarnya kepercayaan publik terhadap perusahaan.

- 1) Membeberkan Rahasia/data
- 2) Tidak Menepati Janji
- 3) Masalah yang Terkait dengan Uang

Pada prakteknya konsep di atas nampaknya dapat dilihat dalam konteks lembaga pemerintah seperti POLRI. Lembaga pemerintah dibentuk antara lain untuk memberikan pelayanan kepada publik, artinya ada produk yang berupa jasa yang harus disampaikan kepada khalayak, hanya bedanya konsumen perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk produk yang diperoleh sedangkan lembaga pemerintah dibayar oleh Negara untuk memberikan pelayanan pada publik. Artinya lembaga Negara seperti POLRI untuk menjaga kepercayaan publik juga harus mampu menjaga rahasia/data, selalu menepati janji dan tidak terlibat dalam masalah uang. Apabila ketiga hal tersebut dilanggar maka kepercayaan publik kepada POLRI akan luntur.

III. METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Secara kuantitatif semua variabel yang diuji dalam penelitian ini diukur secara kuantitatif dengan memberikan bobot angka untuk setiap kasusnya (Neuman, 2000). Setiap variabel memiliki bobot masing-masing yang kemudian dihitung untuk dikelompokkan ke dalam kategori-kategori tertentu dari setiap variabel secara keseluruhan.

Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan *cross sectional sample survey* (Bailey: 1994), yaitu penelitian survei yang dilakukan dalam satu jangka waktu tertentu. Pengumpulan data

primer dilakukan melalui penelitian lapangan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang berusaha menggali lebih dalam setiap fakta dan data yang diperoleh untuk menjawab berbagai permasalahan penelitian. Kuisisioner menggunakan pertanyaan yang bersifat tertutup untuk memudahkan responden menjawab pertanyaan dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya.

3.2 Populasi Dan Sampel

Sebagai salah satu bagian dari kelompok intelektual, mahasiswa adalah salah satu kelompok komponen bangsa yang memiliki kepedulian dan kritisme yang tinggi atas berbagai issue sosial politik yang berkembang. Pemikiran dan kritisme mereka atas kondisi yang berkembang di masyarakat dibutuhkan dalam konteks perbaikan sistem dan kehidupan bernegara. Dalam konteks ini, memahami bagaimana opini publik mahasiswa atas suatu issue juga menjadi suatu hal yang diperlukan, termasuk bagaimana mereka memandang citra POLRI. Karenanya penelitian ini lebih difokuskan pada mahasiswa.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Jabodetabek (Jakarta dan sekitarnya) yang diwakili oleh mahasiswa Humas Komunikasi Universitas Indonesia (mewakili PTN) dan mahasiswa Humas Komunikasi Universitas Al Azhar Indonesia (mewakili PTS). Mahasiswa Humas dipilih sebagai populasi karena dinilai memiliki pemahaman yang baik terhadap aspek citra. Universitas Indonesia dan Universitas Al Azhar dipilih karena memiliki Kekhususan Humas. Metoda penarikan sampel secara probabilitas sehingga diharapkan ada kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi. Hasil penelitian yang menggunakan teknik ini dapat digunakan untuk menyimpulkan kondisi populasi.

Teknik penarikan sampel dilakukan dengan *Cluster Random Sampling*. Mula-mula dipilih secara acak satu angkatan. Kemudian dari tiap angkatan terpilih diambil secara acak satu kelas. Dari kelas terpilih diambil secara acak 30 mahasiswa untuk dijadikan responden. Pengambilan 30 responden ini mengacu pada *standart limit theorem*.

3.3 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi Konsep dalam penelitian ini diuraikan dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep Citra

DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
Produk	Kualitas Layanan	Interval
SDM	Profesionalisme Sikap Moral	Interval
Budaya	Disiplin Tanggungjawab Anti KKN	Interval
Sistem	Prosedur Birokrasi Aturan Main	Interval
Kinerja	Keberhasilan	Interval

3.4 Teknik Analisis

Data dan fakta yang dihasilkan dari survei kemudian dianalisis secara univariat dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis univariat diperlukan untuk menggambarkan secara deskriptif unsur-unsur opini responden terhadap citra POLRI yang disajikan dengan distribusi frekuensi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian yang dilakukan pada Mei-Juli 2011 ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21 tahun, yaitu sebanyak 26,7 persen dan ini sesuai dengan rata-rata usia mahasiswa sebagai responden dalam penelitian ini. Ada beberapa responden yang usianya 24 tahun dan 25 tahun. Responden tersebut adalah mahasiswa ekstensi yang bekerja sekaligus kuliah. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (80%). Hal ini sesuai dengan karakteristik mahasiswa Program Ilmu Komunikasi sebagai sampel penelitian, yaitu sebagian besar mahasiswanya berjenis kelamin perempuan dengan pengeluaran mereka per bulan kurang dari 1 juta atau 1-2 juta Rupiah, yaitu masing-masing sebanyak 39% dan 38%. Namun demikian ada responden, meskipun hanya 5%, yang pengeluarannya di atas tiga juta Rupiah per bulan. Hal ini bisa dijelaskan karena sebagian mahasiswa juga ada yang kuliah sambil bekerja.

4.2 Temuan: Opini Publik Terhadap Citra POLRI

Mengukur opini publik terhadap citra POLRI dianalisis dari beberapa dimensi yang mencakup kualitas pelayanan, profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, sistem prosedur, sistem birokrasi, tanggungjawab, disiplin, aturan main dan kinerja POLRI. Opini publik terhadap citra POLRI tersebut kemudian dikategorikan dalam kategori jawaban sebagai berikut:

Sangat Baik	: SB	: 1
Baik	: B	: 2
Kurang Baik	: KB	: 3
Tidak Baik	: TB	: 4
Sangat Tidak Baik	: STB	: 5

4.2.1 Dimensi Kualitas Layanan

Dari rata-rata opini responden pada setiap indikator kualitas layanan, terlihat bahwa nilainya berkisar antara 2,57 sampai dengan 3,02 (Pada skala 5). Hal ini berarti bahwa opini responden terhadap kualitas layanan POLRI berkisar pada opini kurang baik. Kondisi demikian tentunya akan berdampak pada citra POLRI secara keseluruhan. Dari tabel 2 juga terlihat bahwa opini publik terhadap indikator kualitas layanan paling baik pada indikator kecukupan petugas dan paling buruk pada kemudahan publik mengakses layanan. Dari tabel dapat dilihat juga bahwa semua indikator tidak ada yang nilainya dua atau baik, artinya semua indikator kualitas layanan POLRI masih dinilai kurang baik oleh responden. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden menilai citra POLRI pada dimensi kualitas layanan adalah kurang baik. Berikut ini adalah sebaran nilai rata-rata opini responden pada setiap indikator kualitas layanan.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Kualitas Layanan POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Kecepatan pelayanan	2,90
2	Ketepatan pelayanan	2,87
3	Kemampuan petugas	2,72
4	Kesiapan petugas	2,82
5	Kecukupan petugas	2,57
6	Kelengkapan fasilitas layanan	2,90
7	Kondisi fasilitas layanan	3,00
8	Kelengkapan sarana komisi	2,85
9	Kemudahan akses layanan	3,02

4.2.2 Dimensi Profesionalisme SDM

Bila dihitung nilai rata-rata opini responden pada setiap indikator terlihat bahwa nilai kisarnya adalah 2,65 sampai 3,08 artinya profesionalisme SDM POLRI pada setiap indikator belum ada yang nilainya mencapai dua atau baik, opininya cenderung kurang baik. Apabila POLRI ingin membangun citra SDM nya maka indikator-indikator tersebut perlu diperbaiki dan diharapkan kemudian mampu mengangkat citra POLRI secara keseluruhan. Pada tabel 3, terlihat bahwa nilai paling rendah ada pada indikator keahlian SDM dan yang paling tinggi nilainya adalah indikator ketanggapan dalam pelayanan. Meskipun semua indikator masih perlu diperbaiki namun yang paling utama adalah perbaikan pada ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit karena ini akan berdampak pada biaya, waktu dan tenaga yang harus dikorbankan.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Profesionalisme SDM POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Ketanggapan dlm pelayanan	3,08
2	Kemampuan berkomunikasi	2,88
3	Pengalaman	2,70
4	Ketrampilan	2,80
5	Keahlian	2,65
6	Kompetensi	2,75
7	Pengetahuan (D-7)	2,70

4.2.3 Dimensi Sikap SDM

Bila dilihat nilai rata-rata opini responden terhadap sikap SDM POLRI pada tabel 4 berikut, terlihat bahwa tidak satu pun indikator yang dinilai baik oleh responden. Umumnya mereka memberikan nilai kurang baik pada semua indikator karena angka-angkanya berada pada kisaran 2,87-3,45. Hal yang kemudian dapat mencerminkan citra POLRI yang terbentuk saat ini, khususnya di mata responden. Di antara ketujuh indikator sikap SDM POLRI yang dinilai, terlihat pada tabel bahwa yang paling mendekati angka dua atau baik adalah indikator ketegasan petugas. Sedangkan yang dinilai paling buruk adalah POLRI sebagai sahabat masyarakat.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Sikap SDM POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Ketegasan petugas	2,87
2	Keramahan petugas	3,27
3	Perhatian petugas	3,25
4	Cara menghargai	3,20
5	Kesopanan	3,10
6	Untuk dapat dipercaya	3,37
7	Sebagai sahabat masyarakat	3,45

4.2.4 Dimensi Moral SDM

Bila dilihat nilai rata-ratanya, seperti yang ditampilkan pada tabel 5, terlihat bahwa opini responden terhadap moral SDM POLRI paling buruk dibandingkan dimensi-dimensi yang telah dibahas sebelumnya. Rata-rata opini responden berkisar antara 3,15- 4,29, artinya semua indikator yang diteliti dinilai kurang baik sampai tidak baik oleh sebagian besar responden. Tidak satupun indikator yang nilainya mendekati dua atau dinilai baik oleh responden. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator inilah yang paling menentukan buruknya citra POLRI saat ini.

Indikator yang dinilai paling buruk adalah pada indikator petugas POLRI anti KKN. Hal ini terkait dengan banyaknya berita di media massa yang mengabarkan banyaknya korupsi, kolusi dan nepotisme ditubuh POLRI. Misalnya kasus perwira gendut atau kasus mantan Bareskrim POLRI serta pengalaman langsung responden sendiri. Penilaian terburuk berikutnya adalah pada indikator tidak menerima tip. Penilaian ini diperoleh dari pengalaman langsung responden. Pada setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas POLRI pasti identik dengan uang tip. Pengurusan SIM, STNK, pelanggaran dan sebagainya. Indikator ini tentunya perlu mendapatkan perhatian POLRI dalam sebagai salah satu aspek yang citra POLRI yang dinilai masyarakat.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Moral SDM POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Melayani sama, semua publik	3,50
2	Untuk tidak menerima tip	4,22
3	Loyalitas pada profesi	3,15
4	Mengutamakan kepentingan publik	3,58
5	Kemauan memberikan rasa nyaman	3,38
6	Kemauan mendengarkan	3,38
7	Kejujuran	3,90
8	Anti KKN	4,29

4.2.5 Dimensi Disiplin

Dalam proses pendidikannya, kedisiplinan POLRI dikenal sangat ketat, diharapkan juga akan menghasilkan lulusan yang disiplin dalam menjalankan berbagai aktivitasnya. Hal ini kemudian harus ditunjukkan juga dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari.

Dari tiga indikator disiplin yang diteliti, yaitu disiplin waktu, cara berpakaian dan pekerjaan, terlihat bahwa disiplin cara berpakaian yang dinilai paling baik oleh responden, karena angkanya sudah mendekati angka dua. Nilai rata-ratanya berkisar 2,25-2,80, kurang baik sampai baik (tabel 6). Bila dibandingkan dengan dimensi yang lain, dimensi kedisiplinan petugas dinilai paling baik.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Disiplin POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Disiplin waktu	2,76
2	Disiplin penampilan/ pakaian	2,25
3	Disiplin pekerjaan	2,80

4.2.6 Dimensi Tanggung Jawab

Tabel 7 berikut menyajikan nilai rata-rata opini responden terhadap tanggung jawab POLRI pada beberapa indikator yang diteliti. Pada tabel terlihat bahwa dari indikator yang diamati tidak ada yang angkanya 2 atau kurang, artinya opini responden terhadap indikator-indikator tanggungjawab POLRI yang diamati tidak ada yang dinilai baik. Angkanya cenderung kearah tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator ini punya andil dalam membentuk citra POLRI yang negatif. Bila dilihat rata-rata opini responden terhadap indikator-indikator tanggung jawab POLRI terlihat bahwa indikator ke tiga yang nilainya mendekati dua, atau baik. Indikator tersebut adalah tanggung jawab POLRI dalam memelihara keamanan. Sedangkan yang nilainya paling tinggi adalah indikator lima, artinya tanggung jawab POLRI sebagai pengayom masyarakat dinilai paling buruk dibandingkan keempat indikator yang lain.

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Tanggung Jawab POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Pada pekerjaan	2,92
2	Memberikan ketentraman	3,12
3	Memelihara keamanan	2,87
4	Mengayomi masyarakat	3,23
5	Melindungi masyarakat	3,05

4.2.7 Dimensi Sistem Prosedur

Tabel 8 berikut menunjukkan nilai rata-rata opini responden terkait dengan sistem prosedur POLRI. Dari tabel dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata pada semua indikator berada di atas angka tiga, artinya semua indikatornya dinilai tidak baik oleh responden. Prosedur yang harus dilakukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari POLRI saat ini cenderung sulit dan berbelit-belit. Untuk itu perlu adanya kejelasan dan penyederhanaan prosedur. Kalau ini bisa dilakukan tentunya akan mendukung pembentukan citra positif POLRI Dimensi prosedur surat menyurat angkanya paling tinggi, artinya indikator ini dinilai paling buruk dibandingkan dengan empat indikator yang lain. Sedangkan yang dinilai paling baik ada pada indikator prosedur pelaporan, karena angkanya paling rendah.

Tabel 8. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Sistem Prosedur POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Prosedur pelayanan	3,07
2	Prosedur pelaporan	3,05
3	Prosedur penangkapan	3,10
4	Prosedur surat menyurat	3,22

4.2.8 Dimensi Sistem Birokrasi

Kalau dilihat nilai rata-ratanya, kedua indikator, yaitu birokrasi pemerintah dan pelayanan publik keduanya masih di atas angka tiga, artinya masih dikategorikan kurang baik oleh responden. Birokrasi seringkali terkait dengan aturan yang kaku dan prosedural. Disisi lain prosedur pelayanannya sendiri dinilai kurang baik, sehingga semakin buruklah kualitas layanan POLRI pada masyarakat.

Tabel 9. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Birokrasi POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Birokrasi pemerintah	3,25
2	Birokrasi pelayanan public	3,38

4.2.9 Dimensi Aturan Main

Apabila dilihat dari nilai rata-ratanya, dari enam indikator yang diamati, opini responden semuanya cenderung mengarah ke angka 3 atau mengarah ke kurang baik, bahkan beberapa sudah melebihi angka tiga atau mengarah ke tidak baik. Opini responden terhadap indikator kejelasan kepangkatan di tubuh POLRI yang paling baik.

Sedangkan opini responden yang **paling buruk pada indikator keterbukaan informasi**.

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Aturan Main di POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Kejelasan aturan main	3,20
2	Kejelasan kepangkatan	2,68
3	Peraturan yang berlaku	3,05
4	Keterbukaan informasi	3,27
5	Penerapan peraturan	3,15
6	Sanksi pelanggaran profesi	3,25

4.2.10 Dimensi Kinerja POLRI

Tabel 11 menunjukkan rata-rata opini responden terhadap 10 indikator kinerja/ keberhasilan POLRI. Dari tabel tersebut terlihat bahwa tidak satu indikatorpun yang nilainya mencapai dua atau baik. Nilainya berkisar antara 2,72 sampai 3,90 artinya opini responden terhadap indikator kinerja/ keberhasilan POLRI kurang baik sampai tidak baik. Dari 10 indikator **kinerja POLRI yang dinilai terbaik** oleh responden **adalah kinerja POLRI dalam menangani terorisme dan kinerja yang dinilai paling buruk pada pemberantasan KKN**.

Tabel 11. Nilai Rata-Rata Opini Responden terhadap Kinerja/Keberhasilan POLRI

NO	INDIKATOR	RATA2
1	Dalam pemberantasan pelanggaran	3,17
2	Dalam penanganan terorisme	2,72
3	Dalam memberantas kejahatan	2,88
4	Dalam memberantas KKN	3,90
5	Dalam menjaga keamanan	3,10
6	Dalam melindungi Negara	2,95
7	Menjaga ketertiban publik	3,08
8	Dalam memberikan ketentraman	3,27
9	Dalam menegakkan hukum	3,40
10	Dalam memberikan sanksi	3,15

4.3 Pembahasan

Citra adalah anggapan, perkiraan, impresi dan gambaran seseorang akibat adanya stimuli yang diperoleh. Apabila stimuli yang diperoleh lengkap maka akan menghasilkan anggapan, perkiraan, impresi atau gambaran yang sesuai dengan kenyataan namun sebaliknya bila stimuli yang diperoleh tidak lengkap dan berasal dari sumber yang tidak kredibel maka juga akan menimbulkan anggapan yang salah (Aaker dan Mayer, 1991).

Mahasiswa mendapatkan informasi tentang POLRI tidak hanya dari berbagai sumber, tidak hanya dari media massa namun juga dari pengalaman dan hasil telaahannya yang kritis. Pencitraan menjadi suatu yang terbentuk di kepala responden mahasiswa, dan akan menentukan bagaimana mereka memandang, bertingkah laku dan merespon keberadaan polisi.

Dari sepuluh dimensi citra POLRI yang diamati, yaitu kualitas layanan, profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, disiplin, tanggung jawab, sistem prosedur, birokrasi, aturan main dan kinerja POLRI tidak ada yang nilainya dua (dengan range nilai 1-5, '1' mendekati sangat baik, dan '5' mendekati sangat tidak baik). Artinya semua dimensi citra POLRI dinilai kurang baik oleh mahasiswa. Dari temuan ini dapat dikatakan bahwa opini mahasiswa terhadap citra POLRI secara keseluruhan negatif. Hal ini karena citra terbentuk dari akumulasi unsur citra yang saling terkait satu dengan yang lain.

Tabel 11 berikut ini adalah tabel rekap temuan penelitian dari sepuluh dimensi yang diteliti.

Tabel 11. Rekap Nilai Rata-Rata, Indikator Terbaik dan Terburuk Dimensi Citra POLRI

No	DIMENSI	INDIKATOR TERBAIK	INDIKATOR TERBURUK	RATA
1	Kualitas Layanan	Kecukupan petugas	Kemudahan mengakses layanan	2,85
2	Profesionalisme SDM	Keahlian	Ketanggapan dalam pelayanan	2,79
3	Sikap SDM	Ketegasan petugas	Sebagai sahabat masyarakat	3,22
4	Moral SDM	Loyalitas pada profesi	Anti KKN, tidak menerima tip	3,68
5	Disiplin	Disiplin cara berpakaian	Disiplin pekerjaan	2,60
6	Tanggung jawab	Memberikan keamanan	Mengayomi masyarakat	3,04
7	Sistem prosedur	Prosedur pelaporan	Prosedur surat menyurat	3,11
8	Birokrasi	Perintah	Pelayanan publik	3,32
9	Aturan main	Kejelasan kepastian	Keterbukaan informasi	3,10
10	Kinerja	Penanganan terorisme	Memberantas KKN	3,16

Dari sepuluh dimensi yang diteliti yang dinilai paling baik adalah dimensi disiplin POLRI, terutama kedisiplinan dalam berpakaian dan yang dinilai paling buruk adalah dimensi Moral SDM POLRI, khususnya pada indikator anti KKN dan tidak menerima tip.

Dari Sembilan indikator kualitas layanan yang dinilai paling baik oleh sebagian besar responden adalah kecukupan jumlah petugas dan yang dinilai paling buruk kemudahan dalam mengakses layanan. POLRI sebagai lembaga pemerintah atau badan publik, produk yang dapat ditawarkan kepada pasar tidak berupa produk nyata (barang) tetapi berupa produk tidak nyata atau jasa. Produknya berupa layanan kepada masyarakat, semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka masyarakat akan semakin puas, atau sebaliknya. Kualitas layanan ini yang kemudian akan mempengaruhi opini publik terhadap citra POLRI. Kualitas layanan ini perlu terus dibangun untuk mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat.

Philip Kotler (1999), menambahkan bahwa citra yang ada dalam benak khalayak umumnya menyangkut penilaian terhadap lembaganya, produk dan jasanya. Ia juga menambahkan bahwa citra dapat terbentuk bukan hanya dari komunikasinya saja. Suatu citra adalah hasil serangkaian perbuatan baik ditambah dengan ucapan baik juga. Suatu lembaga harus dengan nyata berlaku sesuai dengan citra yang dikehendakinya, baru kemudian menggunakan komunikasi untuk menceritakan tentang kegiatan-kegiatannya.

Artinya untuk membangun citra POLRI tidak hanya memperbaiki indikator-indikatornya namun juga harus mengimbangnya dengan informasi yang positif. Setiap kegiatan atau perilaku baik POLRI perlu dikomunikasikan kepada masyarakat, bukan hanya keburukan atau kejelekannya saja. Disini peran Humas sangat dibutuhkan, khususnya dalam mengkonter berita-berita negative dengan berita-berita yang positif.

Citra SDM meliputi profesionalisme, *attitude* dan moral. Profesionalisme berarti pegawai pada instansi dimaksud memiliki keahlian dan keterampilan yang didapat dari pendidikan formal dan pelatihan. Sedangkan moral dan

attitude dapat dilihat dari sejauh mana penerapan kode etik dalam suatu instansi/ organisasi. Kode etik ini mengacu pada norma kebenaran dan etika moral yang berlaku pada masyarakat. Perilaku pegawai yang bertentangan dengan norma kebenaran dapat menurunkan citra suatu instansi. Dimensi profesionalisme SDM yang diamati dalam penelitian ini adalah ketanggapan dalam pelayanan, kemampuan berkomunikasi, pengalaman, ketrampilan, keahlian, kompetensi dan pengetahuan. Nilai rata-rata yang diperoleh 2,79. Angka ini lebih mendekati angka tiga, artinya penilaian mahasiswa terhadap profesionalisme SDM POLRI kurang baik. Nilai terbaik diberikan pada indikator keahlian dan terendah pada ketanggapan dalam melayani masyarakat.

Opini responden terhadap sikap SDM POLRI dianalisis melalui tujuh indikator, yaitu ketegasan petugas, keramahan petugas, perhatian petugas, cara menghargai, kesopanan petugas, petugas dapat dipercaya dan petugas sebagai sahabat publik. Nilai rata-ratanya 3,22. Angka ini sudah melebihi angka tiga, artinya sikap SDM POLRI dinilai kurang baik, bahkan cenderung ke arah tidak baik. Indikator yang dinilai paling baik adalah ketegasan petugas dan yang paling buruk POLRI sebagai sahabat masyarakat. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek atau ide. Sikap SDM POLRI menurut mahasiswa tidak tegas, tidak ramah, tidak perhatian, kurang menghargai dan kurang sopan terhadap masyarakat. Tidak dapatnya POLRI bersikap sebagai sahabat masyarakat membuat masyarakat cenderung kurang percaya pada POLRI.

Citra yang baik dan positif akan membentuk kepercayaan masyarakat selama masih dapat dipertahankan. Namun sebaliknya citra dapat berubah menjadi buruk dan negatif bila dikemudian hari ternyata tidak didukung kemampuan dan keadaan yang sebenarnya. Misalnya pada beberapa kasus pengeboman yang terjadi di Indonesia. Ketika POLRI berhasil menangkap dan mengeksekusi pelaku pengeboman di beberapa lokasi di Jakarta dan Bali kepercayaan masyarakat pada POLRI membaik. Namun kecurigaan salah tangkap terhadap pimpinan KPK beberapa waktu yang

lalu mampu menurunkan kepercayaan publik pada POLRI. Ini artinya citra POLRI dimata publik masih turun naik. Tentunya dalam jangka panjang ini dapat menyebabkan rendahnya reputasi POLRI di mata publik. Kepercayaan tidak muncul tiba-tiba, selain pengalaman pribadi, pemberitaan media massa berpengaruh besar pada pembentukan kepercayaan publik (Ward, 2003: 12). Kepercayaan publik lama kelamaan akan terakumulasi dalam bentuk reputasi dari suatu lembaga/organisasi. POLRI sebagai lembaga yang harusnya melindungi masyarakat ternyata tidak bersih dari budaya KKN, korupsi, kolusi dan nepotisme. Tidak menepati janjinya sebagai lembaga keamanan yang akan selalu melindungi bangsa dan negara. Bahkan beberapa oknum tidak dapat menjaga rahasia negara.

Pada dimensi moral SDM POLRI, indikator yang akan diamati adalah petugas melayani sama semua publik, tidak menerima tip, loyalitas pada profesi, mementingkan kepentingan publik, kemampuan memberikan rasa nyaman pada masyarakat, kemauan mendengarkan, kejujuran dan anti KKN. Semua indikator dinilai kurang baik sampai tidak baik oleh sebagian besar responden. Tidak satupun indikator yang nilainya di bawah 3 artinya tidak ada satupun indikator yang dinilai baik oleh responden dari aspek moral SDM POLRI. Artinya rata rata citra petugas POLRI secara moral adalah negatif. Rata-rata nilai dimensi adalah 3,68. Nilai ini paling tinggi diantara dimensi-dimensi yang diteliti, artinya moral SDM dinilai paling buruk oleh mahasiswa. Diantara indikator penilaian aspek moral petugas yang dinilai paling buruk oleh mahasiswa adalah ketidakmampuan POLRI dalam memberantas KKN, bahkan ini terjadi di tubuh atau internal POLRI sendiri. Indikator lain yang juga dinilai terburuk adalah kebiasaan SDM POLRI yang selalu menerima tip, baik pada saat memberikan pelayanan maupun ketika seseorang melanggar peraturan.

Seperti yang diungkapkan oleh Tony Cram (2001), bahwa kepercayaan publik akan luntur bila ada masalah terkait dengan kejujuran, kemampuan menyimpan rahasia dan penggunaan uang. Tidak dapat dipungkiri bahwa siapapun yang bermasalah dengan oknum polisi, artinya identik dengan uang. Ketika seseorang melanggar

tata tertib lalu lintas, maka akan dengan mudah terlepas dari jerat tilang kalau “damai” dengan petugas. (lihat Virdhani – Okezone. *Kena Tilang di Depok, Ujung-ujungnya Duit*. Jum'at, 21 Oktober 2011 05:05 wib, diakses dari <http://news.okezone.com/read/2011/10/21/338/518300/kena-tilang-di-depok-ujung-ujungnya-duit>, pada tgl 10 Juli 2012). Artinya pelanggar dapat menyelipkan sejumlah uang agar terlepas dari masalahnya. Mengurus pembuatan SIM bisa jadi tidak dapat diselesaikan dengan cepat kalau tidak menyelipkan uang tip pada petugas. Belum lagi untuk kasus-kasus yang lebih besar, seperti pencurian, perampokan dan sebagainya. Kalau mengharapkan lolos dari jerat hukum maka dapat bernegosiasi dengan petugas dengan cara memberikan imbalan sejumlah uang. Moral ketidakjujuran dan menerima tip yang sudah membudaya ini dampaknya hadir sebagai suatu citra POLRI dibenak responden mahasiswa.

Indikator kedisiplinan yang diteliti disini adalah kedisiplinan waktu, kedisiplinan dalam berpakaian dan kedisiplinan dalam pekerjaan. Dari tiga indikator disiplin yang diteliti, disiplin cara berpakaian yang dinilai paling baik oleh responden, karena angkanya sudah mendekati angka dua. Bila dibandingkan dengan dimensi yang lain, dimensi kedisiplinan petugas dinilai paling baik.

Dalam proses pendidikan sumber daya manusia kepolisian, kedisiplinan POLRI dikenal sangat ketat, diharapkan juga akan menghasilkan lulusan yang disiplin dalam menjalankan berbagai aktivitasnya. Hal ini kemudian harus ditunjukkan juga dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari. Namun dari hasil penelitian kedisiplinan waktu dan kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaannya masih dinilai cenderung ke arah kurang baik oleh responden mahasiswa, meskipun angkanya belum mencapai angka tiga.

Pada dimensi tanggungjawab ini indikator yang dianalisis meliputi tanggungjawab pada pekerjaan, dalam memberikan ketentraman, memelihara keamanan, mengayomi masyarakat dan melindungi masyarakat. Dari lima indikator yang diteliti semuanya cenderung dinilai kurang baik oleh mahasiswa dan rata-rata nilai yang diperoleh 3,04. Kondisi demikian tentunya harus segera diperbaiki karena kalau tidak maka citra

POLRI tidak akan terbangun dengan baik. Tanggungjawab merupakan upaya untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dengan baik dan benar sesuai dengan tugas dan kewajibannya. Sebagian responden mahasiswa menilai tanggungjawab POLRI dalam menjaga keamanan sudah baik namun mahasiswa mengharapkan tanggung jawab POLRI lebih dari itu. Sesuai dengan slogan POLRI sebagai pengayom masyarakat, mahasiswa berharap ini bisa terwujud dengan baik. Namun kenyataannya sebagian besar mahasiswa justru menilai buruk pada indikator ini. Jadi POLRI harus lebih bertanggung jawab lagi untuk mewujudkan perannya sebagai pengayom masyarakat. Kalau ini sudah terwujud diharapkan citra POLRI sedikit demi sedikit dapat terbangun kembali.

Pada dimensi sistem prosedur, indikator yang dianalisis adalah prosedur dalam pelayanan, pelaporan, penangkapan dan surat menyurat. Sama halnya dengan dimensi yang lain, dimensi inipun masih dinilai buruk oleh mahasiswa. Nilai rata-ratanya 3,11 artinya dimensi ini dinilai kurang baik atau cenderung mengarah ke tidak baik. Sistem prosedur merupakan salah satu dimensi citra budaya lembaga. Citra budaya ditentukan sejauh mana suatu instansi dapat mengembangkan budaya positifnya. Misalnya sebuah perusahaan menyepakati untuk membangun budaya bersih dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) budaya kepuasan pelanggan, dan budaya menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat dan sebagainya.

Dari temuan penelitian menunjukkan bahwa budaya yang dikembangkan di lingkungan POLRI justru cenderung dinilai negatif oleh mahasiswa. Awalnya sistem ini dibangun tentu dengan tujuan yang baik, namun dalam pelaksanaannya seringkali mengalami kendala atau hambatan. Misalnya dalam sistem surat menyurat. Alur dan prosedur sudah ditata dengan baik dan benar. Namun karena perilaku oknum POLRI yang meminta tip pada mereka yang meminta surat keterangan membuat sistem ini menjadi tidak sempurna. Apalagi kalau sudah terkait dengan uang tip maka yang terjadi adalah ketidakpercayaan masyarakat pada kemampuan POLRI dalam menjalankan tanggung jawabnya. Sebagian besar responden mahasiswa justru

menilai mekanisme pelayanan surat menyurat dan birokrasi di kepolisian justru dinilai rumit dan kurang baik pelayanannya.

Hal ini tentu harus diperhatikan oleh pihak POLRI. Alur dan prosedur yang tidak jelas akan membingungkan masyarakat ketika ingin mengakses layanan. Prosedur yang panjang dan berbelit-belit akan menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, memerlukan banyak waktu, biaya dan tenaga. Pada dasarnya masyarakat mengharapkan prosedur yang sederhana, tidak berbelit-belit sehingga bisa menghemat waktu, biaya dan tenaga. Kondisinya akan lebih parah lagi kalau POLRI tidak memiliki standar operasional prosedur yang baku. Hal-hal ini perlu diperhatikan dan diperbaiki agar citra POLRI menjadi lebih baik di mata masyarakat.

Pada dimensi birokrasi, indikator yang dianalisis adalah indikator birokrasi perintah dan birokrasi pelayanan kepada masyarakat. Kedua indikator ini masih dinilai kurang baik oleh sebagian besar responden. Nilai rata-ratanya 3,32 yang berarti dinilai lebih buruk lagi dibandingkan sistem prosedurnya.

Sistem birokrasi tidak hanya terkait dengan SOP tapi juga terkait dengan kondisi kepemimpinan, atau dengan kata lain terkait dengan pimpinan sebagai pihak yang harus memberikan ijin atau pengesahan terhadap sesuatu pekerjaan. Misalnya suatu pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan persetujuan dari pimpinan. Dalam SOP sudah ditetapkan misalnya selesai dalam dua hari, namun karena pimpinan tidak berada ditempat maka pekerjaan ini baru dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih lama. Bahkan tidak jarang suatu layanan harus mendapatkan persetujuan secara bertingkat dari satu pimpinan ke pimpinan berikutnya. Hal demikian ternyata dinilai kurang baik oleh mahasiswa. Artinya bagaimana kondisi kepemimpinan dinilai mahasiswa berimplikasi kepada pelayanan yang diberikan oleh kepolisian terhadap masyarakat.

Indikator yang dianalisis pada dimensi aturan main adalah kejelasan aturan main, kejelasan kepangkatan, peraturan yang berlaku, keterbukaan informasi, penerapan peraturan dan

sangsi terhadap pelanggaran profesi. Semua indikator ini oleh mahasiswa dinilai lebih dari tiga, artinya kurang baik dan mengarah ke indikator yang tidak baik. Kecuali kejelasan dalam kepangkatan dinilai kurang dari dua, meskipun masih cenderung dinilai kurang baik. Nilai rata-ratanya 3,10. Sistem atau aturan main adalah susunan satu kesatuan yang masing-masing tidak berdiri sendiri-sendiri namun membentuk satu kesatuan secara keseluruhan. Hal lain yang terkait dengan aturan main adalah sistem prosedur dan birokrasi. Ketiga hal ini tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lain. Aturan main yang ada di POLRI sangat tergantung pada SOP nya, sistem prosedur dan sistem birokrasinya. Kalau SOP tidak jelas, prosedurnya rumit dan birokrasi yang terlalu panjang maka aturan main yang ada di POLRI akan dinilai buruk oleh masyarakat. Hal demikian tentunya harus segera dibenahi untuk membangun citra POLRI. Aturan main juga terkait dengan konsistensi sikap kepolisian dalam menangani suatu perkara. Penerapan aturan main oleh polisi dinilai mahasiswa masih kurang baik.

Pada dimensi kinerja indikator yang dinilai paling buruk adalah indikator keterbukaan informasi publik. Beberapa waktu yang lalu peneliti menghadiri pemberian penghargaan kepada POLRI atas kesiapannya dalam menjalankan UU KIP nomor 14 tahun 2008. Namun ternyata siap saja tidak cukup kalau tidak diimplementasikan dengan baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari penilaian mahasiswa terhadap keterbukaan informasi POLRI. Indikator ini justru dinilai paling buruk dibandingkan indikator aturan main yang lain. POLRI dinilai mahasiswa kurang bersikap terbuka dalam penyampaian berbagai informasi yang terkait dengan penegakan hukum dan pelayanan informasi hukum kepada masyarakat. Ini menunjukkan mahasiswa sebagai bagian dari publik menuntut transparansi yang lebih baik dari lembaga kepolisian ini. Transparansi adalah salah satu dari kriteria *Good Corporate Governance*. Aspek ini kiranya perlu mendapatkan perhatian POLRI, mengingat bahwa masyarakat kini telah mendapatkan payung hukum tentang keterbukaan informasi publik yang dilindungi oleh UU Keterbukaan Informasi Publik. Di sisi lain keterbukaan informasi menjadi satu hal yang bisa meningkatkan peningkatan kepercayaan

masyarakat terhadap kepolisian. Walaupun kondisi ini bagaimanapun bisa juga dipahami, mengingat kepolisian akan menjaga data penyidikan atau penyelidikan. Namun demikian harapan mahasiswa terhadap lembaga ini harus tetap menjadi perhatian POLRI.

Indikator-indikator yang diamati pada dimensi kinerja/keberhasilan POLRI adalah kinerja dalam pemberantasan pelanggaran, penanganan terorisme, pemberantasan kejahatan, pemberantasan KKN, menjaga keamanan, melindungi Negara, menjaga ketertiban publik, memberikan ketentraman pada masyarakat, penegakan hukum dan pemberian sanksi.

Ketika suatu perusahaan atau organisasi sukses menyelenggarakan *special event* maka dampaknya adalah citra baik, ketika perusahaan menyelenggarakan suatu kegiatan *social responsibility* yang mampu memuaskan khalayak maka citra perusahaan akan baik dan seterusnya. Bahkan seringkali mampu mengeliminasi kegiatan negatif yang pernah dilakukan perusahaan.

POLRI dinilai baik oleh masyarakat ketika mampu menangani terorisme dengan sukses, hampir semua masyarakat Indonesia dan internasional mengacungkan jempol untuk POLRI. Dalam hal ini citra POLRI langsung naik dan mampu mengeliminir keburukan yang dilakukan POLRI selama ini. Namun citra yang baik ini dalam sekejap juga bisa terpuruk karena perilaku dari beberapa oknum saja. Misalnya masih rendahnya komitmen POLRI dalam memberantas KKN, bahkan ini juga terjadi di lingkungan dalam POLRI sendiri. Artinya membangun citra POLRI tidak dapat dilakukan secara sporadis, harus dilakukan secara komprehensif pada semua dimensi dan oleh siapapun yang terlibat di dalamnya.

Citra adalah anggapan, perkiraan, impresi dan gambaran seseorang akibat adanya stimuli yang diperoleh. Apabila stimuli yang diperoleh lengkap maka akan menghasilkan anggapan, perkiraan, impresi atau gambaran yang sesuai dengan kenyataan namun sebaliknya bila stimuli yang diperoleh tidak lengkap dan berasal dari sumber yang tidak kredibel maka juga akan menimbulkan anggapan yang salah (Aaker,

1991). Oleh karena itu peran PR/Humas POLRI sebagai komunikator sangat penting dalam memberikan gambaran yang sebenarnya tentang perusahaan kepada *stakeholders*-nya agar terbentuk citra yang baik sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Tentu saja, salah satu langkah pertama yang dapat ditempuh oleh PR/Humas POLRI adalah mencoba melihat lebih jauh citra organisasi di kepala publik dan harus mengetahui secara persis *stakeholders* atau publik lembaga, termasuk mahasiswa.

Jika kita melihat bagaimana citra suatu lembaga terbentuk, maka kita bisa melihat bahwa citra POLRI yang tidak begitu baik, merupakan akumulasi dari unsur citra yang saling terkait satu dengan yang lain, yaitu citra produk, citra SDM, citra budaya, citra sistem dan citra kinerja kepolisian seperti yang telah terpapar di depan. Seluruh unsur citra ini dinilai kurang baik oleh mahasiswa. Misalnya bagaimana mahasiswa melihat bahwa kualitas pelayanan kepolisian tidak begitu baik (Citra Produk).

Kualitas profesional, sikap dan moral anggota kepolisian yang masih diragukan atau dipertanyakan (Citra SDM). Profesionalisme (Keahlian dan keterampilan) SDM POLRI masih dipertanyakan Publik. Isu kode etik dan moral polisi menjadi pertanyaan penting dibenak responden mahasiswa. Ini tentunya menjadi hal yang mengkhawatirkan mengingat bahwa polisi seharusnya justru menjadi salah satu tonggak kebenaran dalam penegakan moral dan etika di negeri ini.

Budaya organisasi kepolisian yang dinilai kurang disiplin, kurang bertanggung jawab dan masih dipenuhi kecurigaan akan adanya KKN terhadap perilaku anggota kepolisian (Citra Budaya). Citra kepolisian juga dinilai kurang baik, karena sistem prosedur, birokrasi dan aturan main yang ada dianggap tidak memudahkan masyarakat, berbelit belit dan tidak memiliki aturan main yang konsisten (Citra Sistem). Keberhasilan POLRI juga masih belum sepenuhnya diacungi jempol oleh responden mahasiswa, kecuali pada aspek kegiatan memberantas terorisme (Citra Kinerja Lembaga).

Dalam konteks ini, seharusnya kepolisian menjadi salah satu lembaga utama dan pertama

yang menyepakati untuk membangun budaya bersih dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), serta benar-benar memiliki budaya "MELAYANI", seperti slogan yang disandangnya, serta selalu berupaya untuk menindaklanjuti aspirasi, kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat dan sebagainya. POLRI juga dituntut memiliki komitmen yang tidak pandang bulu dalam penegakan hukum, sehingga keadilan hukum bisa ditegakkan serta menepati janji atau sikap yang telah dilontarkan dalam isue hukum. Apabila hal-hal ini tidak diperbaiki, maka kepercayaan masyarakat kepada POLRI akan luntur.

Dari temuan yang ada, menunjukkan bahwa opini mahasiswa yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan ekspresi keyakinan mahasiswa yang tidak cukup tinggi atas lembaga POLRI. Seperti yang diungkapkan oleh Tony Cram (2001:119), ada tiga hal yang membuat lunturnya kepercayaan publik terhadap organisasi, yaitu: (1) Tidak bisa menjamin keamanan dan membeberkan data; (2) Tidak menepati janji; (3) Terkait dengan uang. Dalam konteks ini kepercayaan mahasiswa rata-rata tidak begitu baik atas POLRI. Terlihat dari temuan, mahasiswa menilai POLRI kurang memberikan keamanan, kurang mengayomi. POLRI juga dinilai kurang memiliki komitmen moral dan dinilai masih sering 'terlibat' dengan urusan uang (seperti menerima tip).

Opini publik ini hadir, mengingat posisi POLRI sebagai intitusi yang signifikan dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan kehidupan bernegara di Indonesia. Karenanya pencitraan yang demikian atas POLRI—setelah berbagai kontroversi dalam beberapa tahun terakhir ini, membuat institusi POLRI harus berbenah diri. POLRI juga perlu berbenah diri untuk meningkatkan reputasi positifnya melalui karakter SDM yang baik, budaya organisasi yang mendukung, kepemimpinan yang bertanggung jawab, suasana kerja yang kondusif, keterbukaan yang tulus, pelayanan yang mumpuni, serta kinerja yang bisa dibanggakan. Karena tanpa adanya aktivitas berkelanjutan, maka tidak bisa menjamin POLRI bisa memiliki citra yang kuat di mata masyarakat.

V. KESIMPULAN

- 1) Dari sepuluh dimensi citra yang diteliti, yaitu kualitas layanan, profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, disiplin, tanggung jawab, sistem prosedur, birokrasi, aturan main dan kinerja POLRI, dinilai kurang baik oleh mahasiswa, artinya opini mahasiswa terhadap citra POLRI secara keseluruhan negatif.
- 2) Dari sepuluh dimensi yang diteliti yang dinilai paling baik adalah dimensi kedisiplinan POLRI, terutama kedisiplinan dalam berpakaian dan yang dinilai paling buruk adalah dimensi Moral SDM POLRI, khususnya pada indikator anti KKN dan menerima tip.
- 3) Urutan dimensi yang dinilai paling baik sampai paling buruk di mata mahasiswa adalah sebagai berikut:
 - a. Kedisiplinan POLRI
 - b. Profesionalisme SDM
 - c. Kualitas Layanan
 - d. Tanggung jawab
 - e. Aturan Main
 - f. Sistem prosedur
 - g. Kinerja
 - h. Sikap SDM
 - i. Birokrasi
 - j. Moral SDM

Rekomendasi:

- 1) Dengan melihat kepada hasil penelitian ini, Humas POLRI dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu bentuk monitoring citra organisasi dan opini publik. Tentunya hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan program PR atau komunikasi selanjutnya, terutama kepada kelompok masyarakat muda seperti mahasiswa
- 2) Pada dasarnya semua dimensi citra POLRI yaitu kualitas layanan, profesionalisme SDM, sikap SDM, moral SDM, disiplin, tanggung jawab, sistem prosedur, birokrasi, aturan main dan kinerja POLRI perlu segera dibenahi untuk membangun citra POLRI
- 3) Tiga dimensi utama yang harus mendapatkan prioritas penyelesaian adalah sikap SDM, sistem birokrasi dan moral SDM. Perbaikan pada SDM POLRI dan

- 4) Perbaikan SDM dapat dilakukan dengan memberikan berbagai pelatihan-pelatihan atau ketegasan terhadap sangsi pelanggaran. Sistem birokrasi dapat disempurnakan dengan perbaikan alur dan prosedur layanan serta pemotongan jalur birokrasi yang tidak relevan dan penting.
 - 5) Citra negatif ini menjadi pekerjaan rumah dari bagian Humas POLRI. Tugas PR/Humas disini adalah menjaga citra dari suatu organisasi sehingga tidak terjadi kesalah pahaman dan isu-isu yang dapat merugikan organisasi. Jika mahasiswa menilai negatif institusi POLRI, maka mereka akan mengabaikan atau tidak menganggap keberadaan dan kredibilitas kepolisian. Ini tentunya akan menjadi masalah, mengingat bahwa penegakan hukum, keamanan, ketertiban, dan tugas-tugas kepolisian lainnya, tidaklah dapat dilakukan sendiri oleh lembaga kepolisian ini. Kemampuan POLRI terbatas, oleh karena itu, POLRI akan selalu membutuhkan kerjasama dengan masyarakat dan akan selalu perlu bergandengan tangan dengan masyarakat. Kerugian terbesar adalah apabila terjadi ketidak puasan *stakeholders* yang akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan mereka terhadap organisasi yang akan berdampak lebih luas lagi.
 - 6) Komunikasi dua arah antara POLRI dengan masyarakat seharusnya terus dilakukan. PR/Humas POLRI perlu terus berupaya secara terencana untuk dalam mempengaruhi publik dan dalam pembentukan citra organisasi. Kegiatan Public Relations akan mendukung manajemen strategis POLRI dengan publiknya. Yaitu untuk membuka komunikasi, membangun pemahaman bersama, untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin pelayanan hukum kepada publik yang lebih baik.
- [5] Cram, Tony. *Consumers That Count*. London: Pearson Education. 2001
 - [6] Daymon, Christine et.al. *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communication*. Printed in Malta. 2001
 - [7] Doty, Dorothy I. *Publicity and Public Relations*. New York, Barrons Business Library. 1990
 - [8] Duncan, Tom. *IMC: Using Advertising and Promotion to Build Brands*. New York: Mc Graw Hill. 2003
 - [9] E Denig, A van der Meiden. *A Geography of Public Relations Trends*. Dordrecht: Martinus Nijhoff Publishers. 1985
 - [10] Gregory, Anne, *The Art and science of Public Relations: Public Relations in Practice*, The Institute of Public Relations, Crest Publishing House, New Delhi, 2000
 - [11] Harris, Thomas L. *The Marketer's Guide to Public Relations*. New York. John Wiley & Sons, Inc, 1991
 - [12] Jefkins, Frank, *Public Relations*, edisi IV, PT Gelora Aksara Pratama, 1995
 - [13] Kotler, Philip, *Marketing Management: Planning, Analyzing, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall Englewood, 1999
 - [14] Lesly, Philip. *Public Relations Handbook*. New York Prentice Hall Inc. 1987
 - [15] Neuman, William Lawrence, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. (5th ed). USA: Pearson Education, Inc, 2003
 - [16] Pieterzak J, Ramlet Et al. *Practical Program Evaluation: Examples from Child Abuse Prevention*. (1st ed). London: SAGE Publication, 1990
 - [17] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.1999
 - [18] Sekaran, Uma. *Research Methods for Business-A Skill Building Approach*, Second ed. John Wille & Sons, Inc: New York, 1992
 - [19] Ward, Aidan and John Smith. *Trust and Mistrust*. UK: John Wiley and Sons. 2003
 - [20] Wasesa Silih Agung. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia, 2006
 - [21] Wells, William. Et al. *Advertising: Principle and Practice*. 5thed. USA: Prentice Hall. 2000
 - [22] Wilcox, Dennis L., et.al., *Public Relations: strategies and Tactics*, United State: Addison-Wesley Educational Publisher Inc., 2003

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aaker, David. *Managing Brand Equity*. New York: The Free Press, 1991
- [2] Bailey, Keneth D. *Methods of Social Research*. 4th ed. The Free Press: New York, 1994
- [3] Blake, Reed H. & Edwin O Haroldsen, A *Taxonomy of Concepts in Communication*
- [4] Cutlip, Scott M, et.al., *Effective Public Relations*, Eighth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey. 2000
- [5] Virdhani, Marieska Harya – Okezone. *Kena Tilang di Depok, Ujung-ujungnya Duit*. Jum'at, 21 Oktober 2011 05:05 wib, diakses dari <http://news.okezone.com/read/2011/10/21/338/518300/kena-tilang-di-depok-ujung-ujungnya-duit>, pada tgl 10 Juli 2012).

Web/Media Massa

Lain-lain:

- [24] Cristina, *Pola Hubungan Elemen-elemen Diffusi Inovasi yang Mempengaruhi Sikap Khalayak terhadap Program BLT*, Skripsi, 2007
- [25] Pudjiastuti, Wahyuni, *Analisis Kepuasan Publik Terhadap Produk Sosial Kompor Gas Program Konversi Minyak Tanah ke Gas (Studi pada Penerima Bantuan Kompor Gas di Depok)*, Hibah Penelitian Departemen Ilmu Komunikasi FISIP UI, 2010