

Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Polri Dalam Membangun Citra Polisi

*Studi Deskriptif Mengenai Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Polri (RBP)
Dalam Membangun Citra Polisi Di Polres Kuningan, Jawa Barat*

¹Trio Putra, ²Oji Kurniadi

^{1,2}*Prodi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40166*

e-mail: ¹ryo.syaf.30@gmail.com, ²ziekurnia@yahoo.com

Abstract. *One of problem intackling of bad image police in the society is a implementation RBP programs. This research aimed to know how implementation RBP program in forming police image. Here, the researcher used descriptive qualitative methodology. In collecting the data, this research conducted series of interview, observation, litelature, documentations, and litelature review by internet. Subjects of this research is public relations of resort police at Kuningan, West Java and object of this research is the image strategy of RBP programs to forming police image. The research showed socialization form which has been socialized to all officer constantly continuing to RBP program, specifically a meeting, ceremony about duty performance, quality of service, quick response and good appearance. The implementation of RBP programs at resort police kuningan, and currently RBP programs was in position phase 2 of the 2010-2014, whose contents fix in some areas that is changes of system to improving quality service of human resources, the postal service, support facilities, and work culture. And the impact was seen and felt at resort police kuningan has been changed in terms of providing services to people such a terms of dress, behave, how to act, how to humanist speak.*

Keywords : *Police Image, Strategy Of RBP, In Forming Image*

Abstrak. Penanggulangan masalah citra polisi yang buruk dimata masyarakat adalah dengan menerapkan program RBP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program RBP dalam membangun citra kepolisian. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara mendalam, observasi, kepustakaan, dokumentasi, dan *literature review by internet*. Subjek dari penelitian ini adalah humas polres Kuningan, Jawa Barat dan objek penelitian adalah strategi pencitraan melalui program RBP dalam membangun citra kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bentuk sosialisasi adalah dilakukannya sosialisasi kepada seluruh anggota yang bersifat berkelanjutan terhadap program RBP, secara khusus seperti rapat, apel pagi yang isinya berupa himbauan dalam melaksanakan tugas, kualitas pelayanan, respon cepat serta penampilan. Proses aplikasi yaitu penerapan pada program RBP di polres kuningan yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014, yang isinya membenahi di beberapa bidang yaitu perubahan sistim dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dari segi SDM, pos pelayanan, fasilitas penunjang, serta kegiatan dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja. Serta dampak yang dilihat dan dirasakan yaitu Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarkat seperti dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis.

Kata Kunci : *Citra Polisi, Strategi RBP, Membangun citra*

A. Pendahuluan

Akhir-akhir ini beredar anggapan di masyarakat bahwa polisi menjadi lawan bagi masyarakat (yang seharusnya dilindungi dan diayomi), tentunya menjadi pernyataan yang dipertanyakan. Pernyataan demikian muncul akibat adanya beberapa perilaku menyimpang yang dilakukan oleh oknum polisi terhadap masyarakat berupa perilaku tidak menyenangkan dan mengecewakan. Tindakan demikian tidak dilakukan oleh semua anggota polisi bahkan dalam satu institusi, namun hanya dilakukan oleh segelintir oknum polisi yang berani melanggar batas kewenangannya.

Perilaku demikian dapat menimbulkan sikap sinis masyarakat terhadap institusi kepolisian, atau terlebih lagi terbentuknya citra yang buruk dimata masyarakat. Padahal penyimpangan hanya dilakukan oleh segelintir oknum polisi yang tidak bertanggung jawab, namun secara tidak langsung dapat mencoreng wajah institusi kepolisian, Tindakan seperti itu meninggalkan bekas di hati masyarakat. Beberapa kasus yang seringkali menjadi masalah adalah kasus penyalahgunaan wewenang, penganiayaan, pelecehan seksual, perbuatan tidak menyenangkan, dan penyalahgunaan senjata api. Peran humas didalam kepolisian sangatlah diperlukan demi memperbaiki citra negatif dimasyarakat, serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada kepolisian. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya upaya dan strategi yang dibuat oleh humas di kepolisian. Strategi yang digunakan kali ini harus berbeda dengan strategi-strategi humas sebelumnya.

Reformasi birokrasi polri (RBP) secara umum adalah suatu program PR yang yang dibentuk oleh humas polri guna membenahi dari tubuh structural dari kepolisian itu sendiri, hal ini tentu saja bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di berbagai aspek sehingga diharapkan program ini akan memperbaiki pula citra polisi di mata masyarakat. Public relation atau Humas merupakan suatu bentuk Interaksi yang menciptakan opini publik dan membentuk citra. Humas dalam suatu perusahaan atau lembaga sangatlah erat kaitannya dengan pencitraan. Oleh sebab itu yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Polri Dalam Membangun Citra Polisi”

Polisi merupakan salah satu pilar yang penting, karena badan tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan janji-janji hukum menjadi kenyataan. Pengidentifikasian polisi sebagai birokrasi kontrol sosial memang memberi deskripsi mengenai polisi itu. Polisi seyogyanya kita lihat tidak hanya menjalankan kontrol sosial saja, melainkan juga memberi pelayanan dan interpretasi hukum secara konkrit, yaitu melalui tindakan-tindakannya. Dengan kontrol sosial, pelayanan dan agen interpretasi tersebut menjadi lebih lengkap bahwa polisi mewujudkan janji-janji hukum.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang situasi yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut“*Bagaimana Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP (Reformasi Birokrasi Polri) Di Polres Kuningan, Jawa Barat*”? Selanjutnya, pertanyaan penelitian dalam rumusan permasalahan ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana sosialisasi strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?
2. Bagaimana penerapan strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?

3. Bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di polres Kuningan, Jawa Barat?

C. Kajian Pustaka

Komunikasi organisasi adalah suatu disiplin studi yang dapat mengambil sejumlah arah yang sah dan bermanfaat (Pace & Faules, 2000 : 25). Secara fungsional komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu

Dalam suatu usaha membangun citra kepolisian perlu terciptanya arus informasi yang teratur didalam institusi kepolisian, baik itu dari atas kebawah, dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama secara horizontal. Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Menurut Katz dan Kahn bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi (Muhammad, 2000 : 65)

Dalam komunikasi organisasi, kredibilitas seorang komunikator merupakan unsur yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan suatu komunikasi yang dilakukan. Komponen-komponen kredibilitas menurut Rakhmat (2004:260) terdapat 2 komponen yaitu keahlian dan sifat dapat dipercaya.

Komponen kredibilitas di atas sangat perlu dimiliki oleh setiap pimpinan. Seorang pimpinan yang mempunyai sifat keahlian dan sifat dapat dipercaya, maka dalam hal membangun citra kepolisian melalui program RBP khususnya di polres Kuningan Jawa Barat, dapat diterima oleh anggotanya. Sifat keahlian sangat dibutuhkan pimpinan dalam mengatasi masalah. Keahlian merupakan cara bagaimana seorang pimpinan dalam menguasai pokok permasalahan menyangkut rendahnya disiplin kerja pada anggotanya. Sedangkan sifat dapat dipercaya merupakan sifat seorang pimpinan dalam mengatasi masalah apakah perkataan yang telah diucapkan pimpinan dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dibuktikan dengan cara bisa mengurangi tingkat ketidakdisiplinan para anggotanya sehingga diharapkan dapat membangun sebuah citra baru yang positif.

Citra adalah peta kita tentang realitas dunia, tanpa citra kita akan selalu berada dalam suasana yang tidak pasti, citra adalah gambaran tentang realitas dan tidak harus selalu sesuai dengan realitas. Citra adalah dunia menurut persepsi kita” (Rakhmat, 1986:221)

Sejalan dengan pengertian tersebut, Jalaludin Rakhmat mengartikan: “Citra sebagai gambaran yang mempunyai makna. Gambaran tersebut merupakan hasil menampakan realitas yang terorganisasikan atau terstruktur dari informasi yang diperoleh seseorang atau individu sebelumnya”. (Rakhmat, 1999:61)

Disinilah seorang Public Relations harus tahu bagaimana caranya agar organisasi/ perusahaannya dapat memiliki citra positif. Adapun salah satu fungsi citra adalah membedakan lembaga dari lembaga lainnya yang sejenis dengan kata lain individuasi lembaga. Individuasi lembaga adalah memberikan karakteristik khas dari lembaga itu sendiri. Sutisna mengemukakan, “Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu” (Sutisna, 2001:83).

Citra merupakan kesan terhadap suatu hal melalui pemahaman seseorang. Menurut Frank Jefkins (1984) definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai

"kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personil-personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan." (Soemirat dan Ardianto, 2008:117)

Kaitan antara PR dan citra adalah berupaya membentuk citra positif suatu organisasi atau lembaga dimata publiknya, menyangkut unsur-unsur (1) citra baik/good image (2) itikad baik/good will (3) saling pengertian/mutual understanding (4) saling mempercayai/mutual confidence (5) saling menghargai/mutual appreciations (6) Toleransi/tolerance (Soemirat, 2008:8).

Selanjutnya menurut Anggoro (2001; 69), mengatakan bahwa citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berkenaan dengan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Dari penjelasan tersebut, jelas bahwa dalam membentuk citra positif perusahaan seorang PR harus bisa memberikan pemahaman/ pengertian yang berkenaan dengan pengetahuan, pengalaman yang tepat pada siapa publiknya/sasarannya, dan menggunakan media apa untuk menyampaikan pesan atau informasi tersebut.

D. Metode dan Sasaran Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2002: 3) yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Guna memudahkan pengambilan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan penelusuran dokumen. Peneliti melakukan observasi ke lapangan, kemudian melakukan wawancara dengan tiga orang narasumber yang kredibel dan mengetahui banyak tentang program RBP baik dari segi pelaksanaan, sosialisasi, pengarahan serta berpengalaman.

E. Temuan Penelitian

1. Sosialisasi Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP Di Polres Kuningan, Jawa Barat

Reformasi Birokrasi adalah menata ulang, merubah, menyempurnakan dan memperbaiki birokrasi agar menjadi lebih bersih, efisien, efektif dan produktif (BEEP). Secara umum tujuan dari Reformasi Birokrasi adalah membangun profil dan perilaku aparatur negara yang berintegritas tinggi, produktif, dan mampu memberikan pelayanan kepada publik / masyarakat. Yang tentunya diharapkan dapat membangun birokrasi yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam melayani dan memberdayakan masyarakat.

Sasaran dari Reformasi Birokrasi itu sendiri adalah mengubah pola pikir, mengubah budaya kerja dan mengubah tata kelola Pemerintahan. Selama ini pandangan masyarakat terhadap Polri lebih cenderung menilai Polri arogan, tidak membela orang kecil, memeras dan pungli, tidak kompeten, tidak profesional, pelanggaran HAM dan masih banyak lagi citra buruk Polri yang sudah benar-benar tertanam di mata Masyarakat, berikut sasaran sosialisasi RBP :

1. Sosialisasi RBP pada masyarakat
2. Sosialisasi RBP pada anggota kepolisian
3. Bentuk sosialisasi kepada seluruh anggota polres kuningan

4. Menanggapi pandangan masyarakat mengenai kasus yang menjerat anggota kepolisian
5. Keterkaitan antara RBP dengan opini yang membuat citra polisi buruk di masyarakat.

2. Penerapan Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP Di Polres Kuningan, Jawa Barat

Pada era pasca reformasi saat ini, tuntutan masyarakat akan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum serta kesejahteraan harus diwujudkan oleh penyelenggara negara, dimana apabila tuntutan masyarakat tersebut tidak terpenuhi, maka akan timbul rasa ketidakpuasan yang berpotensi mengganggu sendi-sendi kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal ini merupakan tanggung jawab kepolisian negara republik Indonesia bersama dengan komponen bangsa lainnya. Berikut adalah poin-poin penting tentang penerapan RBP :

1. Mulai di berlakukannya program RBP di Polres Kuningan
2. Kegiatan-kegiatan yang terkandung dalam RBP
3. Hal-hal khusus yang diberikan kepada anggota menyangkut RBP
4. RBP membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
5. Permasalahan yang terjadi didalam RBP
6. Jangka waktu penerapan RBP

3. Dampak Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP Di Polres Kuningan, Jawa Barat

“Kenyataannya sekarang, menurut penilaian Polri sendiri, ketika periode tahap pertama Trust Building sudah hampir berakhir, yang dicapai belum sesuai dengan yang diharapkan. Termasuk di dalamnya, dan yang terutama, ialah soal transparansi dan akuntabilitas” (Arah Pelaksanaan RBP Polda Jabar, 2011) Kedua hal ini, transparansi dan akuntabilitas, adalah sesuatu yang harus aktif dilaksanakan atau bahkan harus aktif ditumbuhkan dan diperjuangkan, sehingga dapat terwujud. Transparansi dan akuntabilitas bukan cuma untuk dicantumkan sebagai mata program dalam uraian tugas dan fungsi belaka. Berikut beberapa hal mengenai dampak yang dirasakan dengan adanya RBP:

1. Reaksi anggota-anggota polisi setelah siberlakukannya program RBP di Polres Kuningan
2. Perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah RBP diterapkan
3. Keefektifan program RBP dalam membangun Citra Positif
4. Penyimpangan yang dilakukan anggota disaat RBP berlangsung
5. Tindakan dan sanksi yang diberikan kepada anggota yang melakukan pelanggaran

F. Diskusi

1. Analisis Mengenai Sosialisasi Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP Di Polres Kuningan Jawa Barat

Sosialisasi menunjuk pada semua faktor dan proses yang membuat setiap manusia menjadi selaras dalam hidupnya di tengah-tengah masyarakat. Seorang anak dikatakan telah melakukan sosialisasi dengan baik, apa bila ia bukan hanya menampilkan kebutuhan sendiri saja, tetapi juga memerhatikan dan tuntutan orang lain. Sosialisasi berkaitan dengan enkulturasi atau proses pembudayaan, yaitu suatu proses belajar seorang individu untuk belajar mengenal, menghayati, dan menyesuaikan alam pikiran serta sikapnya terhadap sistem adat, nilai, sikap, keterampilan-keterampilan, dan

norma, serta semua peraturan dan pendirian yang hidup dalam lingkungan kebudayaan masyarakatnya.

Berbagai strategi yang dilakukan oleh pihak Polres Kuningan guna mensosialisasikan RBP kepada masyarakat adalah dengan cara membeberkan kepada masyarakat secara terus menerus agar mereka mengerti dan paham sehingga tidak ada lagi kesan masyarakat itu takut untuk datang ke polisi dan tentunya itu adalah hal yang salah. Namun pihak kepolisian mengalami kesulitan karena terdapat suatu contoh sebagian orang tua yang berkata kepada anaknya “awas-awas ada polisi” hal ini menimbulkan image yang kurang baik bagi polisi di mata masyarakat jika sejak kecil masyarakat ditanamkan hal seperti itu. Jadi hal ini dihimbau oleh pihak polisi kepada masyarakat/ibu-ibu rumah tangga agar image ini perlu dihilangkan.

Namun terkadang pemberitaan negative tentang polisi yang dilakukan oleh media sering terbilang berlebihan, padahal pada setiap instansi manapun pasti ada oknum-oknum yang melanggar peraturan. Untuk itu pihak Polres Kuningan akan menindak semua oknum yang melakukan pelanggaran pada peraturan. Meskipun demikian tidak ada hubungannya program RBP dengan pemberitaan yang membuat citra kepolisian buruk di mata masyarakat karena RBP itu sendiri merupakan program dari kepolisian dalam rangka mengikuti perkembangan masyarakat dan juga dalam rangka membenahi tubuh kepolisian, bukan karena ada anggota yang bermasalah lalu muncul program RBP.

Untuk mengetahui kebenaran apakah sosialisasi RBP sudah dilakukan oleh pihak Polres Kuningan, peneliti melakukan sebuah percakapan singkat yang dilakukan dengan beberapa anggota kepolisian Polres Kuningan dan beberapa masyarakat yang datang ke Polres Kuningan. Berdasarkan percakapan tersebut penulis mendapati fakta bahwa para anggota polisi di Polres Kuningan sudah menerima arahan dari Kapolres Kuningan untuk memberlakukan program RBP dan sudah memahami betul dengan program RBP tersebut. Namun berbeda dengan beberapa masyarakat yang penulis ajak berbincang terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui program RBP dan kebanyakan masyarakat belum mengerti benar tentang program RBP. Menyikapi hal ini penulis berharap kepada Polres Kuningan untuk lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai program RBP ini agar seluruh masyarakat mengetahui dan mendukung program RBP ini.

2. Analisis Mengenai Penerapan Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui program RBP Di Polres Kuningan, Jawa Barat

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang (Ali, 1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Penerapan strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat dapat dilihat dari kesimpulan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan yang menyatakan bahwa RBP sudah cukup lama berjalan di Polres Kuningan dan dibagi kedalam beberapa gelombang. Di setiap gelombangnya tentu terdapat evaluasi-evaluasi dan revisi-revisi guna menyempurnakannya program RBP ini menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat. Yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014.

Menurut Anggoro (2001; 69), mengatakan bahwa citra yang ideal adalah kesan yang benar, yakni sepenuhnya berkenaan dengan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Dari penjelasan tersebut, jelas bahwa dalam membentuk citra positif suatu organisasi/perusahaan, seorang PR harus bisa memberikan pemahaman/ pengertian yang berkenaan dengan pengetahuan, pengalaman yang tepat pada siapa publiknya/ sasarannya, dan menggunakan media apa untuk menyampaikan pesan atau informasi tersebut.

Selain berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, penulis ingin menambahkan analisis berdasarkan hal-hal yang didapatkan penulis di lapangan seperti penulis melihat program RBP di Polres Kuningan sudah mulai berjalan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang dilakukan oleh para anggota polisi di Polres Kuningan sangat ramah dan melayani masyarakat yang datang ke Polres Kuningan dengan sepenuh hati. Hal ini membuat penulis merasa kagum kepada para anggota kepolisian di Polres Kuningan sehingga penulis yakin citra polisi di Polres Kuningan akan membaik melihat kondisi yang sudah berlaku di Polres Kuningan. Penulis berharap situasi seperti ini akan terus berlangsung di Polres Kuningan.

3. Analisis Mengenai dampak Strategi Polisi Dalam Membangun Citra Melalui Program RBP Di Polres Kuningan, Jawa Barat

Setelah mensosialisasi dan mengetahui penerapan RBP oleh Polres Kuningan tahap selanjutnya peneliti akan menjabarkan bagaimana dampak strategi polisi dalam membangun citra melalui program RBP di Polres Kuningan, Jawa Barat. Dampak yang ditimbulkan dari adanya program RBP yang diberlakukan pada Polres Kuningan di antaranya adalah seluruh anggota polisi di Polres Kuningan menerima dan mendukung diberlakukannya program RBP. Jika ada anggota yang telah disosialisasikan namun tidak menjalankan maka pihak Polres Kuningan akan menindak tegas anggota tersebut. Karena itu berarti anggota tersebut telah melanggar disiplin. Selain itu Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam hal memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat setelah RBP diberlakukan. Hal ini terlihat dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis.

Jadi hal-hal tersebut yang terlihat dan terasa saat ini sehingga sudah tidak ada lagi image menyeramkan/menakutkan bagi masyarakat. Sejauh ini program RBP yang dilakukan oleh Polres Kuningan sudah efektif dalam membangun citra positif bagi kepolisian di mata masyarakat. Selain itu pihak kepolisian pun sudah mengikuti perkembangan zaman di masyarakat yang tidak menutup kemungkinan jika nanti akan muncul program baru dari pihak kepolisian guna membangun citra polisi.

Setelah diterapkannya program RBP di Polres Kuningan, dampak yang terasa sangat positif sekali. Banyak sekali perubahan-perubahan didalam tubuh kepolisian yang bergerak ke arah yang lebih baik. Seperti dalam hal transparansi informasi, personal dari seluruh anggota, pelayanan, feedback positif dari masyarakat, dan masih banyak lagi manfaat yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan pendapat anggoro yang menyebutkan bahwa suatu organisasi yang memiliki citra mengenai reputasi yang baik, umumnya akan menikmati beberapa hal yaitu: 1).hubungan yang baik dengan pemuka masyarakat. 2).hubungan yang positif dengan pemerintah setempat. 3).resiko krisis yang lebih kecil. 4).rasa kebanggaan dalam berorganisasi dan diantara khalayak. 5).saling pengertian antara sasaran (internal dan eksternal). 6).meningkatkan kestiaan pada staf (Anggoro, 2001:67)

Ketika penulis datang ke Polres Kuningan untuk mengetahui keadaan yang terjadi di lapangan, penulis mendapati fakta bahwa para anggota polisi di Polres

Kuningan sudah melakukan program RBP dengan baik seperti berpakaian yang rapih, tampang yang humanis dan sangat ramah dalam melayani masyarakat yang datang ke polres kuningan, hal ini berdampak kepada masyarakat yang terlihat tidak memiliki rasa takut untuk menghadapi polisi yang bertugas di Polres Kuningan dan menjadi terlihat akrab dengan anggota polisi Polres Kuningan yang sedang bertugas. Namun, tidak bisa di pungkiri bahwa citra kepolisian dimata masyarakat tidak serta merta berubah menjadi positif secara instan, semua daya dan upaya yang dilakukan oleh POLRI untuk mengembalikan citra positif tersebut membutuhkan proses secara bertahap dan jangka waktu yang cukup lama. Citra yang ingin dibentuk POLRI tidak hanya sekedar baik dari sisi pelayanan, penampilan dan postur kepolisian tetapi lebih kepada menciptakan personil kepolisian yang cerdas, tegas, serta berkompeten didalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

G. Kesimpulan

1. Proses sosialisasi yang dilakukan Polres Kuningan dalam hal menjalankan program RBP yaitu dilakukan sosialisasi kepada seluruh anggota yang bersifat *continue* atau berkelanjutan secara terus menerus terhadap program RBP. Polres Kuningan sudah memberitahu serta mensosialisasikan kepada seluruh anggota polisi di Polres Kuningan, baik itu secara khusus seperti rapat atau acara-acara yang misinya masih tentang RBP dan juga disaat apel-apel pagi pihak Polres Kuningan selalu mensosialisasikan tentang RBP yang isinya berupa himbauan-himbau dalam melaksanakan tugas, kualitas pelayanan, respon cepat serta penampilan. Polres Kuningan memberikan pelatihan kepada anggota-anggotanya dalam hal melayani masyarakat di antaranya adalah cara berkomunikasi serta merubah mindset melalui buku-buku yang diterbitkan oleh Polri, sehingga dapat dibaca oleh para anggota-anggota Polres Kuningan, serta merubah kulturset yaitu pola budaya kerja cepat dan tepat.
2. Proses aplikasi yaitu penerapan pada program RBP di Polres Kuningan yang telah diberlakukan sejak tahun 2006-2009 di gelombang 1, yang saat ini program RBP sedang berada di posisi gelombang 2 yaitu tahun 2010-2014. Tentu di gelombang pertama banyak terdapat evaluasi yang harus disempurnakan pada gelombang ke 2 saat ini, di antaranya adalah Polres Kuningan melakukan perubahan-perubahan sistim dalam hal pelayanan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dari segi SDM, pos pelayanan, fasilitas penunjang, serta kegiatan dalam bidang kulturset yaitu budaya kerja. Bentuk komunikasinya yang dulunya otoriter dirubah menjadi demokratis sehingga fleksibel mengikuti perkembangan dimasyarakat. Sampai saat ini penerapan RBP di Polres Kuningan tidak menemui masalah. RBP diterima secara senang hati oleh anggota Polres Kuningan di masing-masing kesatuan sehingga para anggota Polres Kuningan bisa merubah sikapnya, baik pada bidang kulturset atau mindsetnya dan segera menyesuaikan.
3. Setelah sosilisasi dan penerapan, sudah pasti akan ada dampak yang dilihat dan dirasakan yaitu Polres Kuningan telah mengalami perubahan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah RBP diberlakukan. Hal ini terlihat dari segi berpakaian, bersikap, cara bertindak, cara berbicara yang humanis. Jadi hal-hal tersebut yang terlihat dan terasa saat ini, sehingga sudah tidak ada lagi *image* menyeramkan/menakutkan bagi masyarakat. RBP secara

tidak langsung dirasa efektif dalam membangun citra positif bagi kepolisian di mata masyarakat, seluruh anggota polisi di Polres Kuningan menerima dan mendukung diberlakukannya program RBP. Serta apabila ada anggota yang kedapatan berperilaku tidak mencerminkan RBP maka Polres Kuningan akan memberikan tindakan dan sanksi kepada anggotanya yang menyimpang saat program RBP berlangsung dengan harapan anggota tersebut tidak melakukan lagi pelanggaran.

Daftar Pustaka

- Anggoro, M. Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Badudu J. S dan Zain, Sutan Mohammad. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Professional Book.
- Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Pace, R.Wayne & Don.F, Faules. 2000. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan Deddy Mulyana. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaludin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2008. *Dasar Dasar Public Relations (pengembangan dari konsep dasar Ivy Lee)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Yin, Robert K. 2005. *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber Lain :

1. Jurnal Sri Gunting 2013 (POLRI)
 2. Dokumen – Dokumen Polres Kuningan
 3. Arahan pelaksanaan RBP Polda Jabar 2011
- Grand design RBP 2010-2025