



## LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

1. Selamat Siang Pak, Perkenalkan saya Salsa Nisrina Efendi Mahasiswi Universitas Esa Unggul yang akan mewawancarai bapak pada hari ini. Bisa kita mulai pak?
2. Sebelumnya maaf boleh saya tahu, Nama serta pangkat bapak?
3. Tugas dan wewenang KASI HUMAS itu apa saja pak?
4. Kapan divisi humas Polres Metro Jakarta Barat terbentuk
5. Menurut bapak humas atau *public relations* itu apa ?
6. Bagaimana respon Humas Polres Metro Jakarta Barat terkait isu tersebut yang mengakibatkan citra kepolisian menurun ?
7. Apakah dalam kasus “polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon” ada penyangkalan yang dilakukan pihak kepolisian?
8. Apakah yang dilakukan dari pihak polisi dalam kasus tersebut secara sengaja atau ketidaksengajaan kepada wartawan ? Apakah yang dilakukan dari pihak polisi dalam kasus tersebut secara sengaja atau ketidaksengajaan kepada wartawan ?
9. Apakah tindakan yang dilakukan Pihak Polres Metro Jakarta Barat dalam merespons permasalahan yang ada dengan awak media dan cara menyelesaikannya bagaimana ?
10. Bagaimana Pihak Kepolisian memulihkan citra yang menurun atas pembertaan negatif dengan awak media serta tindakan apa yang dilakukan oleh Pihak Kepolisian ?
11. Apakah dalam kasus pihak polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon, pihak anggota polisi tersebut bertanggung jawab dan menyesali kasus yang terjadi ?
12. Apakah dalam kasus polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon melakukan taktik penyangkalan ?
13. Bagaimana respon atau taktik Humas Polres Metro Jakarta Barat gunakan atas penyerangan komentar negatif dari masyarakat terjadinya pemberitaan negatif tersebut?
14. Bagaimana taktik Humas Polres Metro Jakarta Barat dalam memulihkan citra instansi dan kepercayaan dari masyarakat terkait pemberitaan negatif tersebut ?
15. Apakah taktik Humas Polres Metro Jakarta Barat melakukan tindakan mencegah pengulangan krisis dalam kepercayaan masyarakat terhadap citranya yang menurun ?
16. Adakah taktik menanggung akibat atas kesalahan anggota polisi yang menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon ? dan apakah masalah tersebut sudah diselesaikan dan diklarifikasi di platform media sosial ?
17. Apakah dengan adanya kegiatan yang dilakukan humas polres metro jakarta barat dalam memulihkan citranya kembali dalam kasus yang terjadi ?

**LAMPIRAN 2. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN  
HUMAS POLRES METRO JAKARTA BARAT**

Foto Peneliti Saat Melakukan Wawancara Bersama Key Informan Iptu Muhammad Joko Arianto Selaku Kasi Humas Polres Metro Jakarta Barat



**LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN  
HUMAS POLRES METRO JAKARTA BARAT**

Foto Peneliti Saat Melakukan Wawancara Bersama Informan I Aipda Dwi Haryanto Selaku Paor Penmas Polres Metro Jakarta Barat

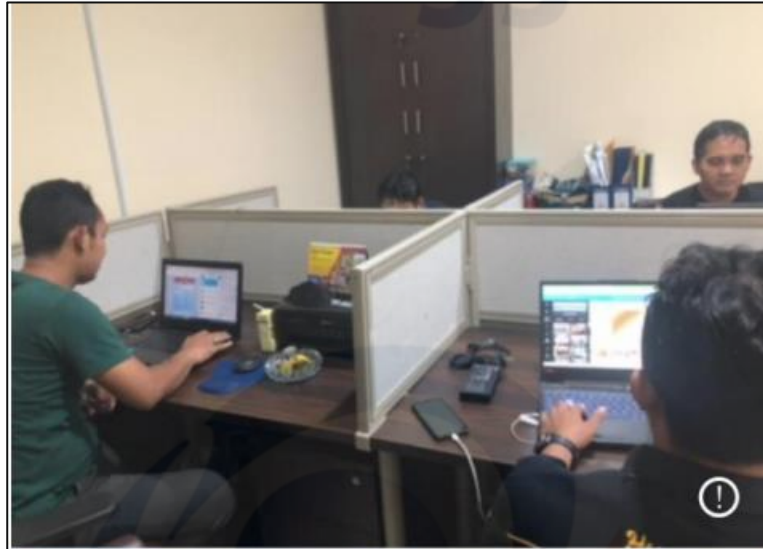


**LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN  
HUMAS POLRES METRO JAKARTA BARAT**

Foto Peneliti Saat Melakukan Wawancara Bersama Informan II Briпка Achmat  
Ashari Selaku Paur Pidm Polres Metro Jakarta Barat



**RUANG KERJA HUMAS POLRES METRO JAKARTA BARAT**



**LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN  
INFORMAN III KA VIRDA ELFIRA**



**LAMPIRAN 6. DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN  
INFORMAN IV KA NAZWA RAMADHANI EFENDI**





LAMPIRAN 6. SURAT-SURAT

SERTIFIKAT

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH METRO JAYA  
RESOR METROPOLITAN JAKARTA BARAT

  
**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : Sket/ 01 /DIK.2.6/2023/Restro JB

DIBERIKAN KEPADA

NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
SALSA NISRINA EFENDI	20190502096	S1 ILMU KOMUNIKASI (PUBLIC RELATIONS)

Bahwa nama diatas, telah melaksanakan kegiatan Riset di Polres Metro Jakarta Barat tertitung mulai tanggal 12 September 2022 s/d 03 Januari 2023 dengan hasil BAIK dan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 03 Januari 2023  
KEPOLISIAN RESOR METRO JAKARTA BARAT  
KORWAS SDM

  
Chriswandari P. S. Sos.  
SALINGAN SARIS BASAR POLISI NRP 72060038



## SURAT TELAH MELAKUKAN OBSERVASI DAN WAWANCARA

Universitas  
**Esa Unggul**

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
POLRI DAERAH METRO JAYA  
RESOR METROPOLITAN JAKARTA BARAT  
SEKSI HUBUNGAN MASYARAKAT



### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Joko Ariyanto S.E  
Pangkat/NRP : Inspektur Polisi Satu NRP 76110191  
Jabatan : Kepala Seksi Humas Polres Metro Jakbar

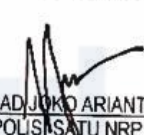
Dengan ini menerangkan bahwa, yang disebut dibawah ini:

Nama : Salsa Nisrina Efendi  
NIM : 20190502096  
Universitas : Universitas Esa Unggul  
Fakultas : Fakultas Komunikasi  
Jurusan : Public Relations

Telah melakukan observasi dan wawancara pada tanggal 26 Juni 2023 s/d 09 Agustus 2023 untuk menyelesaikan skripsinya dengan judul "STRATEGI PUBLIC RELATIONS POLRES METRO JAKARTA BARAT DALAM MEMULIHKAN CITRA".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 09 Agustus 2023  
PS. KEPALA SEKSI HUMAS POLRES METRO JAKBAR

  
MUHAMMAD JOKO ARIYANTO, S.E.  
INSPEKTUR POLISI SATU NRP 76110191

## KARTU BIMBINGAN MAHASISWA



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

Program Studi Ilmu Komunikasi

Jl. Arjuna Utara, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510

021 567 4223 (Hunting) Hotline Services 021 7064 6060 / 021 7024 7272

### KARTU ABSENSI BIMBINGAN KULIAH KERJA PRAKTEK/SEMINAR & TEK. PENULISAN ILMIAH/TUGAS AKHIR

NAMA : SALSA HISRIKA EFENDI

NIM/PEMINATAN : 20190502096 / Public Relations

NO. TELP/EMAIL : 085877791605 / Salsahisrinaefendi@gmail.com

JUDUL : Strategi Reaktif Public Relations Pomer metro Jakarta  
kerat dalam memulihkan citra

DOSEN PEMBIMBING : Dr. Erna Febriani, S.si, M.Si

No.	Tanggal	Bab	Catatan Pembimbing	TTD Pembimbing
1	04-07-2023		Pengajuan BAB IV	<i>[Signature]</i>
2	07-07-2023		Pembuatan coding wawancara	<i>[Signature]</i>
3	12-07-2023		BAB V Penambahan hasil deskripsi	<i>[Signature]</i>
4	14-07-2023		Revisi BAB V	<i>[Signature]</i>
5	18-07-2023		Acc BAB V	<i>[Signature]</i>
6	19-07-2023		Pengajuan BAB VI	<i>[Signature]</i>
7	26-07-2023		Penguraman kesimpulan	<i>[Signature]</i>
8	28-07-2023		Acc BAB VI	<i>[Signature]</i>
9	03-08-2023		Pengecekan isi skripsi dan jurnal	<i>[Signature]</i>
10	09-08-2023		selesai seluruh BAB	<i>[Signature]</i>

Syarat mahasiswa mengisi isi pertemuan pembimbingan

Mahasiswa

*[Signature]*

(Mahasiswa)

Mengetahui

*[Signature]*

(Ka. Peminatan)

## Universitas Esa Unggul **BIODATA PENULIS**

### **RIWAYAT HIDUP PENULIS**



Nama : Salsa Nisrina Efendi  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta , 27 Oktober 2000  
Status Keluarga : Anak Ke-1 Dari 2 Bersaudara  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jln. Kapuk Kebon Jahe Rt 19 Rw 03 Jakarta Barat  
Nama Ayah : Fendi  
Nama Ibu : Sri Puji Yanti

#### **Riwayat Pendidikan**

1. 2004-2006 : TK Merpati
2. 2006-2012 : SDN Kapuk 03 Pagi
3. 2012-2015 : SMP Cengkareng 01
4. 2015-2018 : SMA Yadika 02 Tegal Alur
5. 2019-Sekarang : Universitas Esa Unggul

#### **Riwayat Pekerjaan**

1. 2021 : Magang Humas Di Polres Metro Jakarta Barat

#### **Riwayat Organisasi**

1. 2012-2015 : Anggota Taekwondo Indonesia

## LAMPIRAN KODING WAWANCARA

<b>Hasil Penelitian</b>				
<b>Key informan</b>	<b>Informan I</b>	<b>Informan II</b>	<b>Informan III</b>	<b>Informan IV</b>
Iptu Muhammad Joko (Kasi Humas Polres Metro Jakarta Barat)	Aipda Dwi Haryanto (Paur Penmas Polres Metro Jakarta Barat)	Bripka Achmat Ashari (Paur Pidm Polres Metro Jakarta Barat)	Virida Elfira (Informan)	Nzawa Ramadhani (Informan)

### A. Hasil Penelitian Mengenai strategi *public relations* polres metro jakarta barat dalam memulihkan citra

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Kategori</b>
1	Menurut bapak humas atau public relations itu apa ?	<p>1. Pak Joko : Humas polri adalah salah satu pengawas dan membantu pimpinan dibidang masyarakat pada tingkat Polres Metro dibawah Kapolres. Fungsi Humas Polri bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah informasi yang jelas</p> <p>2. Pak Ashari : Kita ini memberikan penerangan kepada masyarakat menyampaikan informasi kepada masyarakat maupun kepada awak media sehingga tugas-tugas kepolisian yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat maupun edukasi kepada masyarakat bisa tersampaikan kepada masyarakat</p> <p>3. Pak Dwi : Strategi <i>public relations</i> dalam memulihkan citra merupakan serangkaian langkah dan taktik yang dirancang dan</p>	<i>Theory image restoration</i>

		diimplementasikan oleh suatu organisasi atau individu untuk menghadapi dan mengatasi masalah yang menyebabkan kerusakan reputasi. Tujuannya adalah untuk mengembalikan citra yang positif di mata publik kepentingan lainnya setelah mengalami peristiwa atau situasi yang merugikan	
2.	Bagaimana respon humas polres metro jakarta barat terkait isu tersebut yang mengakibatkan citra kepolisian menurun ?	<p>1. Pak Joko : Dengan adanya permasalahan yang mengakibatkan citra Kepolisian menurun kita melakukan klarifikasi dan pertemuan antara kedua belah pihak agar tidak terjadi kesalahpahaman untuk kedepannya</p> <p>2. Pak Ashari : Jadi memang setiap permasalahan ini berbagai macam dengan adanya kejadian seperti itu kita memberikan klarifikasi itu kepada siapa si kalo ini kan permasalahannya kepada awak media kita lakukan pertemuan antara dua belah pihak antara yang bersangkutan dengan korbannya jadi kita lakukan mediasi kemudian kita kumpulkan dan kita lakukan musyawarah mufakat untuk mencari sebuah mufakat itu</p> <p>3. Pak Dwi : Melakukan kegiatan humanis dan mengklarifikasi terkait isu yang berkembang secara pesat sehingga masyarakat tidak menduga-duga tentang berita yang beredar saat itu</p> <p>4. Nazwa : Ya Cukup, tapi dengan adanya isu yang pernah muncul di medsos yaitu polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon seakan polisi tidak bisa memberikan pelayanan informasi yang baik yah kepada awak media yang ingin tahu informasi terbaru Polri</p> <p>5. Virda : Cukup si tapi kasus polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon menurut saya kurang baik yah dengan jurnalis saja memberikan informasi seperti itu tidak</p>	<i>Theory image restoration</i>

		baik, jadi saya berpendapat bahwa pelayanan kepolisian buruk dengan tidak memberikan informasi kepada awak media apa lagi kita masyarakat biasa	
3.	Apakah dalam kasus “polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon” ada penyangkalan yang dilakukan pihak kepolisian?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Joko : sebenarnya kasus kdrt tersebut sedang diproses belum ada keputusan atau kebijakan selanjutnya bukan kami menutupi informasi kasus kdrt artis tersebut, tetapi kita memang belum dapat keputusan atau kebijakam dari kasus kdrt itu. Pihak penyidik juga tidak sembarang dalam menyebarkan informasi jadi harus mengikuti aturan-aturan yang berlaku, memang perkataan anggota kami tidak sesuai kode etik dalam penyampainya informasi jadi sebenarnya hanya kesalah pahaman saja sehinga video tersebut viral di masyarakat</li> <li>2. Pak Dwi : kita pihak kepolisian khususnya polres metro jakarta barat selalu terbuka mengenai informasi karna kita selalu berpedoman terhadap PRESISI yang harus kita patuhi</li> <li>3. Pak Ashari : jadi sebenarnya yang terjadi seperti ini mba kita pihak kepolisian memang tidak ada ketertutupan informasi kepada publik maupun awak media tetapi semua ada aturan yang berlaku saat pemberian informasi kita serahkan ke awak media kalo beritanya masih dalam proses kita tidak bisa menjelaskan tetapi terkadang awak media ingin berita yang cepat sedangkan kami pun belum tuntas menyelesaikan permasalahan yang terjadi</li> </ol>	Strategi Menyangkal ( <i>Denial</i> )
4.	Apakah yang dilakukan dari pihak polisi dalam kasus tersebut secara sengaja atau	1. Pak Joko : Seperti yang tadi saya bilang, tidak ada kesengajaan dalam kejadian yang terjadi pada saat itu sama sekali tidak ada maksud untuk membuat awak media	Strategi Menghindari Tanggung Jawab ( <i>Evision Of Responsibility</i> )

	ketidaksengajaan kepada wartawan ?	<p>tersinggung karena mungkin keadaanya dilapangan pada saat itu tidak membaik sehingga spontan saja menjawab seperti itu.</p> <p>2. Pak Dwi : Ucapan tersebut dilontarkan secara spontan tidak ada unsur untuk melecehkan ataupun merendahkan harga diri seseorang atau media dengan adanya kejadian tersebut dilakukan klarifikasi dan mediasi dari pihak kepolisian khususnya polsek kembangan dan pihak media dan kedua belah pihak sepakat untuk berdamai.</p> <p>3. Pak Ashari : kejadian tersebut tidak sengaja mba , semua sudah di bereskan secara tuntas dan sudah saling memaafkan antara pihak polisi dengan awak media.</p>	
5.	Apakah tindakan yang dilakukan Pihak Polres Metro Jakarta Barat dalam merespons permasalahan yang ada dengan awak media dan cara menyelesaikannya bagaimana ?	<p>1. Pak Joko : <i>press conference</i> ini tujuannya memperbaiki keadaan yang terjadi dan memberikan klarifikasi tentang isu terjadi di polsek kembangan wilayah Polres Metro Jakarta Barat agar berita ini tidak beredar di masyarakat dengan asumsi belum tentu benar maka dilakukan mediasi kedua belah pihak untuk sepakat berdamai.</p> <p>2. Pak Ashari : jadi sebenarnya itu untuk menjaga sinergitas antara polri dan wartawan mesti dilakukan keterbukaan informasi, kejadian kemarin memang real spontan diucap karena kan terkadang kondisi dilapangan suka berbeda dan terjadilah mis komunikasi makanya kita melakukan press conference agar pihak awak media tahu yang sebenar-benarnya terkait masalah tersebut.</p> <p>3. tanggapan kita sebagai humas selalu meluruskan apa yang terjadi dengan memberikan klarifikasi yaitu press conference, kebenaran ini harus disampaikan kepada masyarakat agar tidak</p>	Strategi Mengurangi Serangan ( <i>Reducing The Offensiveness</i> )



		terjadinya berita yang melebih-lebihkan. Kemudian kami pasti terus melakukan evaluasi agar tidak ada kasus seperti ini terulang kembali dengan awak media.	
6.	Bagaimana Pihak Kepolisian memulihkan citra yang menurun atas pembertaan negatif dengan awak media serta tindakan apa yang dilakukan oleh Pihak Kepolisian ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Joko : sebenarnya dalam kasus pemberitaan negatif mengenai polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon ini memang benar terjadi dan kalau memang ada kesalahan kita menjalankan hukuman kepada pihak bersangkutan, saat ini bersangkutan juga sudah diperiksa di Propam Polda Metro Jaya. Pihaknya juga sudah ada sanksi yang dikeluarkan</li> <li>2. Pak Joko : Sinergitas antara Polri dan media menjadi sebuah kebutuhan yang hadir sejak dini. Kerjasama yang produktif serta jalinan kemitraan yang humanis antara Polri dan media dipercaya menghasilkan karya yang bermanfaat untuk kepentingan bangsa dan negara demi kesejahteraan masyarakat</li> <li>3. Pak Ashari : Setidaknya ada tiga aspek dalam rangka mengembangkan sinergitas antara Polri dan awak media dalam penyajian berita yang dibutuhkan masyarakat yakni, kesepahaman yang setara antara Polri dan rekan-rekan jurnalis, dalam sinergitas tentunya dibutuhkan kerjasama serta sikap saling menghargai antara polri dan awak media terhadap etika profesi masing-masing</li> <li>4. Pak Dwi : Peran penting awak media dalam rangka pengawasan bagi Institusi Kepolisian dapat mewujudkan</li> </ol>	Tindakan korektif ( <i>Corrective Action</i> )

		Polri yang adil, humanis dan beradab. Media massa menjadi pondasi penting dalam penyampaian kebenaran dan fakta-fakta di tengah ramainya informasi liar dan hoax pada kehidupan masyarakat	
7.	Apakah dalam kasus pihak polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon, pihak anggota polisi tersebut bertanggung jawab dan menyesali kasus yang terjadi ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Joko : iya mba pihak tersebut sudah mengakui dan menyesal dengan perbuatannya jadi pihak tersebut sudah menerima konsekuensi dan sanksinya nanti jika sudah diturunkan dengan kejadian ini bisa menjadi pembelajaran evaluasi untuk semua pihak kepolisian agar tetap berhati-hati dalam bertindak.</li> <li>2. Pak Dwi : yang saya tahu anggota tersebut sudah mengakui ya mba karenakan sudah dimediasi kedua belah pihak dan pasti anggota akan bertanggung jawab atas perbuatannya kalo untuk menyesal pasti ya mba karena tidak ada yang mau ya terjadi kasus kaya gini</li> <li>3. Pak Ashari : sejauh ini memang untuk bertanggung jawab atas hukumannya itu sudah dilakukan ya, karena informasi dari Propam Polda Metro Jaya sudah dipindahkan tugas sanksinya sudah tidak berada di polsek kembangan</li> </ol>	Menanggung Akibat ( <i>Mortification</i> )

**b. Taktik *Public Relations* Polres Metro Jakarta Barat dalam Memulihkan Citra**

<p>1.</p>	<p>Apakah dalam kasus polisi menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon melakukan taktik penyangkalan ?</p>	<p>1. Pak Joko : hal ini sudah biasa dalam kepolisian karena memang pendapat dan cara pandang setiap masyarakat pun berbeda tidak sama seperti kritikan, tuduhan, atau masalah lainnya yang sering muncul. Tetapi dalam kasus ini kami pihak kepolisian juga berusaha memahami apa yang terjadi kami pun menghadapi masalah tersebut agar segera tuntas dan masyarakat pun kembali percaya kepada instansi kami</p> <p>2. Pak Ashari : dalam hal ini taktiknya yaitu kerjasama yang kami lakukan yaitu mengadakan acara webinar dengan tim jurnalis sebagai narasumber dari acara yang kami buat untuk tahu bagaimana si cara pelatihan peningkatan kemampuan kehumasan dalam Kepolisian yaitu dengan peningkatan kehumasan bagaimana cara menyampaikan informasi kepada masyarakat yang baik dan benar sesuai dengan SOP dan bagaimana cara penulisan berita yang tepat sesuai dengan kode etik jurnalis. Hal ini dilakukan Polres Metro Jakarta Barat agar Kepolisian dalam bertugas untuk selalu amanah dan mengingat akan tanggung jawabnya dalam bertugas begitu mba</p>	<p>Taktik menyangkal (<i>denial</i>)</p>
<p>2.</p>	<p>Bagaimana respon atau taktik humas polres metro jakarta barat gunakan atas penyerangan komentar negatif dari masyarakat terjadinya pemberitaan negatif tersebut?</p>	<p>1. Pak Joko : sebenarnya kami Polres Metro Jakarta Barat sudah lama bekerjasama di berbagai awak media, tapi memang kemarin ini sedikit ada kejadian perselisihan dari pihak kepolisian dengan jurnalis dengan kasus yang sempat viral kemarin tetapi kita sudah menyelesaikan permasalahannya dengan perdamaian karna ini sebagai bentuk sinergitas kita untuk membangun hubungan baik dengan awak media</p>	<p>Taktik menghindari tanggung jawab (<i>evasion of responsibility</i>)</p>

		<p>2. Pak Ashari : kegiatan ini untuk membuktikan kepada masyarakat jika pihak kepolisian akan selalu bersinergi dengan awak media mau bagaimana pun kita tidak bisa bekerja sendirian karena humas ini tempat pengembangan fungsi sebagai penyampaian informasi kepada masyarakat. Jadi kita disini harus menjalin hubungan baik dengan awak media tujuannya untuk menciptakan hubungan emosional antara lembaga kepolisian dan media sehingga tercapainya informasi</p>	
<p>3.</p>	<p>Bagaimana taktik humas polres metro jakarta barat dalam memulihkan citra instansi dan kepercayaan dari masyarakat terkait pemberitaan negatif tersebut ?</p>	<p>1. Pak Joko : ya bahwa kami senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat kami pun terus mengevaluasi setiap kekurangan yang ada di dalam lembaga instansi kepolisian ini, agar tingkat kepercayaan publik kepada kami kembali pulih maka dari itu kami melakukan kegiatan tersebut guna agar masyarakat tahu kinerja pihak kepolisian berikan dan polri bisa terjun langsung kelapangan dengan menanggapi setiap permasalahan yang ada agar masyarakat merasa dekat dengan polri</p> <p>2. Pak Ashari : bahwa setiap melakukan apel pagi hari Kapolres Metro Jakarta Barat memberikan arahan kepada seluruh Jajaran Polres Metro Jakarta Barat agar tahu dan sigap dalam menangani permasalahan yang ada dimasyarakat dan bisa membuktikan bahwa polri hadir untuk masyarakat dan siap menjaga, melindungi dan mengayomi masyarakat dengan baik</p> <p>3. Pak Dwi : jadi dengan adanya opini publik dengan adanya kasus viral tersebut kami pun langsung menyampaikan</p>	<p>Taktik mengurangi serangan (<i>reducing of offensiveness</i>)</p>

		informasi yang sesuai agar masyarakat percaya kinerja yang kami lakukan	
4.	Apakah taktik humas polres metro jakarta barat melakukan tindakan mencegah pengulangan krisis dalam kepercayaan masyarakat terhadap citranya yang menurun ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Joko : dengan adanya kasus kemarin kami mengambil sisi terang dengan menggunakan taktik yang kami ambil yaitu bermusyawarah dengan pihak awak media dan kami pun sudah memeriksa dan mengambil keputusan memutasikan anggota yang melakukan kesalahan yang dimana tidak sesuai SOP dilapangan, kami pun menindaklanjuti masalah tersebut agar tidak terjadi lagi dikemudian hari masalah seperti ini terkadang di lapangan idak kondusif sehingga anggota dilapangan tersulut tekanan tetapi kami terus akan mengevaluasi kejadian ini pelajaran yang sangat berharga untuk lembaga instansi kepolisian</li> <li>2. Pak Dwi : taktik yang diambil memang benar adanya dengan bermusyawarah kita bisa menemukan titik terang dengan adanya permasalahan yang terjadi</li> </ol>	Taktik tindakan korektif ( <i>corrective action</i> )
5.	Adakah taktik menanggung akibat atas kesalahan anggota polisi yang menyuruh jurnalis berbicara dengan pohon ? dan apakah masalah tersebut sudah diselesaikan dan diklarifikasi di platform media sosial ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Joko : taktik yang dilakukan humas Polres Metro Jakarta Barat dengan mengakui kesalahan yang ada dan mempublikasikan kepada pihak awak media agar masalah yang terjadi bisa dimusyawarahkan dan menemukan titik permasalahannya agar tidak ada terjadi kerenggangan antara pihak media dengan pihak kepolisian karena hubungan jalinan sinergitas yang sudah dibentuk harus terus berjalan kami tidak bisa bekerja sendiri dan kami membutuhkan pihak awak media untuk lembaga instansi kami</li> <li>2. Pak Joko : penggunaan media sosial saat ini masyarakat hampir semua menggunakan. Jadi kami harus siap untuk mengikuti perkembangan zaman sekarang yaitu media sosial</li> </ol>	Taktik menanggung akibat ( <i>mortification</i> )

		<p>agar pesan kita tersampaikan dengan cepat, seperti kasus kemarin yang viral kami menyebarluaskan pesan klarifikasi tersebut salah satunya melalui akun media sosial. Agar meredakan kasus tersebut di mata publik itu adalah salah satu strategi kita untuk memulihkan citra positif di masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Pak Ashari : taktik yang dilakukan memang benar adanya mengklarifikasi serta mempublikasikan dengan cara melakukan press conference antar pihak awak media dapat memulihkan citra lembaga instansi kepolisian membaik</li><li>4. Pak Ashari : jadi memang perkembangan di masyarakat itu harus bisa kita mengikutinya agar penyebaran informasi melalui era digital. Semuanya menjadi mudah dan cepat untuk disampaikan kepada masyarakat dengan ini, selain penyampaian pesan klarifikasi atas isu kemarin, penggunaan media sosial bisa digunakan sebagai saluran komunikasi atau pelayanan pengaduan masyarakat melalui pesan media sosial, isi kolom komentar, bahkan kami pun sudah menyediakan hotline pengaduan masyarakat, ini semua dilakukan agar memudahkan pelayanan polri bagi masyarakat</li><li>5. Pak Dwi : taktik atau strategi yang kita gunakan dengan permohonan maaf kepada awak media dan melakukan publikasi ke media mendatangi juga kantor redaksinya agar mereka tahu bahwa kami bertanggung jawab atas kejadian yang terjadi</li><li>6. Pak Dwi : penggunaan media sosial dalam penyampaian informasi atau pesan sangat cepat dan mudah tersampaikan ke masyarakat. Selain itu kami sangat memanfaatkan media</li></ol>	
--	--	---	--

		<p>sosial ini untuk pelayanan masyarakat agar semakin dekat dengan kami pihak kepolisian guna mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian dengan tujuan masyarakat merasa aman terjaga hal ini pun salah satu untuk memulihkan citra kepolisian kembali di mata publik.</p>	
6.	<p>Apakah dengan adanya kegiatan yang dilakukan humas polres metro jakarta barat dalam memulihkan citranya kembali dalam kasus yang terjadi ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pak Dwi : tindakan kita untuk mendapatkan simpatik lagi dari masyarakat salah satunya dalam menyelenggarakan kegiatan – kegiatan kepolisian yang bersifat humanis seperti contohnya kita memberikan bantuan kepada masyarakat, dan kasus apa si yang menjadi keresahan di masyarakat kita bantu tindak lanjuti. Kami siap merespons dengan cepat setiap kejadian yang ada sehingga masyarakat memiliki nilai positif untuk kepolisian. Jadi permasalahan yang ada sigap cepat.</li> <li>2. Virda : Menurut saya dalam kasus tersebut pemulihan citra yang dilakukan Pihak Polres sudah cukup bagus karena mereka langsung berdamai dan bersinergi dengan pihak wartawan kemudian Pihak Polres sudah mengklarifikasi, sudah menyesali atas perbuatannya kemudian dengan langkah-langkah Pihak Polres terjun langsung ke masyarakat dengan mengayomi cukup bagus untuk masyarakat sehingga masyarakat merasa polisi peduli terhadap masyarakat.</li> </ol>	



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**