

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat sudah dikenal dan dipraktikan sejak berabad-abad yang lalu. Jika kita memahami humas sebagai kegiatan “Penciptaan pemahaman melalui pengetahuan dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif”, maka usia humas sebenarnya sudah sangat tua. Kegiatan humas bahkan sudah sama tuanya dengan peradaban manusia. Kita harus menengok ke belakang bahkan sampai masa ribuan tahun yang lalu untuk menemukan asal mulanya. Namun humas sebagai ilmu pengetahuan tersendiri yang dipelajari dan dipraktikan secara serius ternyata masih berusia sangat muda. (Morissan: 2010) Humas adalah satu kata yang cukup dikenal, apalagi di era globalisasi di mana modernitas mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, interaksi antar sesama disegala kalangan dan lingkungan tidak bisa dihindarkan, kenyataan ini sesuai dengan pemahaman bahwa manusia tidak bisa terlepas dari manusia lainnya.

Era modern ini interaksi antara manusia semakin mengalami perkembangan baik bentuk dan caranya. Namun hakikat dasar dari humas tetap merupakan penghubung atau jembatan dari satu pihak yang diwakili oleh humas itu sendiri dengan pihak lain dalam suatu tatanan sosial masyarakat. (Yulan:2014) Saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas, dengan demikian humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersil atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan yang nonkomersial yang tidak mencari keuntungan. Tidak peduli apakah organisasi itu berada disektor pemerintahan maupun swasta. Diakui atau tidak humas saat ini kian banyak dikenal dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam berbagai perusahaan dan instansi yang berkepentingan langsung dengan humas, bahkan saat ini divisi humas dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah perusahaan/organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (stakeholder).

Pemerintah Indonesia sedang melaksanakan reformasi sistem birokrasi, dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga pemerintahan seperti Dinas-Dinas, Perpajakan, POLRI, TNI, dan lain-lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan

pelayanan yang maksimal kepada masyarakat umum, sebab kepuasan masyarakat merupakan salah satu poin penting dari berhasilnya penyelenggaraan pemerintahan.

Hal ini sesuai dengan reformasi birokrasi di era pemerintahan Presiden Joko Widodo, dimana pemerintah menetapkan pada tiga sasaran utama. Seperti dalam berita dibawah ini, yang menyebutkan tiga sasaran utama reformasi birokrasi yaitu:

“Pemerintah menetapkan tiga sasaran utama reformasi birokrasi. Pertama, pemerintahan yang bersih, akuntabel dan berkinerja tinggi, kedua, pemerintah yang efektif dan efisien, serta ketiga, pelayanan publik yang baik dan berkualitas.”(<https://economy.okezone.com/read/2019/03/26/320/2035322/3-sasaran-reformasi-birokrasi-di-era-presiden-jokowi>, diakses 06 November 2022)

Berita diatas maka, untuk mewujudkan reformasi birokrasi, maka terdapat tiga sasaran utama yang dapat diwujudkan, yaitu pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi. Kedua pemerintahan yang efektif dan efisien, serta ketiga pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Terwujudnya pelayanan publik yang baik dan dapat memuaskan masyarakat salah satunya terjalinnya hubungan yang baik antara masyarakat dengan instansi-instansi pemerintah. Terjalannya hubungan yang baik maka akan membuat perspektif yang positif di mata masyarakat, dimana nantinya akan berdampak pada terbentuknya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Instansi Kepolisian Republik Indonesia termasuk instansi pemerintah non-sipil yang juga bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 5 ayat 1 menyebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Atas segala dengan ketetapan ini, maka sangat dibutuhkan badan yang mampu mengkomunikasikan hal ini kepada masyarakat agar struktur dan tujuan dari polisi terhadap masyarakat.

Data tersebut sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan selama 2 (dua) bulan pada Polsek Jajaran pada Polres Bangkalan diketahui bahwa masih terdapat anggota Polsek Jajaran pada Polres Bangkalan yang meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja untuk kepentingan pribadi, serta didukung adanya studi kotak saran yang ditujukan kepada Polsek setempat terkait pelayanan publik sering terlambat, anggota kosong, dan lamban penanganan laporan. Kurangnya keterlibatan kerja juga terlihat dari kurangnya motivasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Kurangnya keterlibatan kerja juga ditunjukkan anggota Polres Bangkalan dalam mengelola media sosial Polres Bangkalan (Liputan 6) Masyarakat di era digital saat ini cenderung menggunakan media sosial, seperti halnya facebook, twitter dan instagram untuk menyampaikan kritik, saran ataupun laporan-laporan kejadian di wilayah Bangkalan. Situasi tersebut tidak disikapi secara cepat dan sigap oleh Polres Bangkalan, sehingga berbagai bentuk pertanyaan, kritikan ataupun laporan yang disampaikan masyarakat melalui media sosial tidak segera mendapatkan tindak lanjut. Hal ini lah menjadi pendorong utama peneliti sangat tertarik terhadap Polres Bangkalan ini.

Di organisasi, pemimpin merupakan seseorang yang memiliki peran penting terkait dengan masa depan yang akan terjadi pada organisasi tersebut. Kepemimpinan pada hakikatnya adalah kemampuan individu dengan menggunakan kekuasaannya melakukan proses mempengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Kemampuan pemimpin untuk menciptakan situasi kerja yang menyenangkan, akan mendorong karyawan untuk lebih menunjukkan keterlibatan kerja. (Mulyana, 2022) Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan Widjaja dan Josephine (2014) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang parsial dan signifikan serta simultan dan signifikan terhadap keterlibatan kerja.

Humas suatu alat memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak dengan menggunakan media. Kehadiran humas bukan merupakan unit struktural yang kaku karena di ikat oleh prosedur dan birokrasi yang ada, tetapi posisinya yang langsung berhubungan dengan pimpinan, petugas humas pun harus mempunyai kemampuan untuk mengatasi segala permasalahan yang di hadapkan kepadanya jika begitu kaku akan menghambat termasuk pula apabila kurang kemampuan humas itu sendiri, baik kualitas, keterampilan dan lain-lain. (Mulyana, 2022).

Hubungan masyarakat mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut banyak manusia (publik, masyarakat, khalayak), baik didalam (*public intern*) maupun diluar

(*public etern*). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak dan kedalam menyerap reaksi dari khalayak.

Organisasi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu (Bungin, 2008:2). Dalam pelaksanaan kinerja humas sering kali ditemui masalah yaitu kebijakan publik yang diambil Polres Bangkalan dianggapi salah oleh masyarakat. Ini diindikasikan terjadi, karena kurangnya informasi yang diterima masyarakat terkait dengan maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Untuk itu sangat diperlukan penyampaian pesan yang baik, dan humas harus mampu memfasilitasinya dengan menjalankan fungsi mediasi dan publikasi.

Pulau Madura yang terdiri dari empat kabupaten, yaitu Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan paling ujung timur Sumenep. Sebagian besar masyarakat Madura yang tinggal di Pulau Madura berkelompok membentuk perkampungan pertanian. Dimana masyarakat Madura sendiri yang bertani hanya sebagian kecil, karena tanahnya sendiri yang kering dan kurang subur. Sehingga panen yang paling besar dalam setiap musimnya adalah padi dan tembakau (De Jonge, 1998). Tetapi banyak juga masyarakat Madura yang menjadi nelayan, petani garam, dan pengrajin senjata tajam (alat dapur, pertanian, dan alat yang dibuat carok). Selain itu masyarakat Madura tidak sedikit yang keluar Jawa sebagai penjual makanan khususnya sate. Masyarakat Madura memiliki sifat dan gaya hidup yang keras, kemungkinan besar ada kaitannya dengan kondisi alamnya yang kurang ramah.

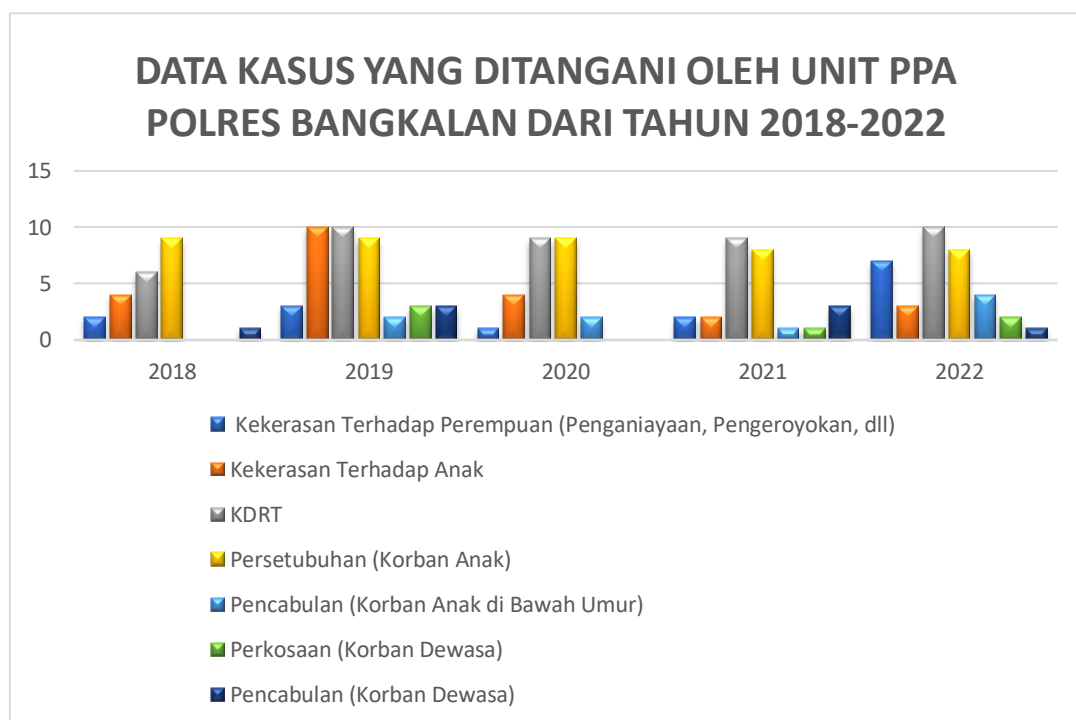
Kekerasan dan religiusitas selalu dekat dengan citra simbolik orang Madura. Padahal dua kosa kata tersebut secara arti memiliki kandungan makna yang berbeda bahkan saling bersebrangan diantara keduanya. Seseorang yang dalam sisi kehidupannya akrab dengan dunia kekerasan akan jauh dari sikap yang terpuji dan tidak pantas untuk ditiru. Sebaliknya, orang yang religius selalu membawa sikap hidup ke arah yang baik dan jauh dari perbuatan yang anarkis dan kekerasan. Namun pandangan mengenai kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) Masalah kekerasan (khususnya dalam rumah tangga) merupakan salah satu bentuk kejahatan yang melecehkan dan menodai harkat kemanusiaan, serta patut dikategorikan sebagai jenis kejahatan melawan hukum kemanusiaan. Namun demikian, tidak semua kejahatan mengandung unsur-unsur kekerasan, dan tidak semua tindakan kekerasan dapat dikatakan sebagai komponen kejahatan.

Tindak kekerasan dalam masyarakat sebenarnya bukan suatu hal yang baru. Berbagai pendapat, persepsi, dan definisi mengenai kekerasan dalam rumah tangga berkembang dalam masyarakat. Pada umumnya orang berpendapat bahwa KDRT adalah urusan intern keluarga dan rumah tangga. Berbagai kasus berakibat fatal dari kekerasan orang tua

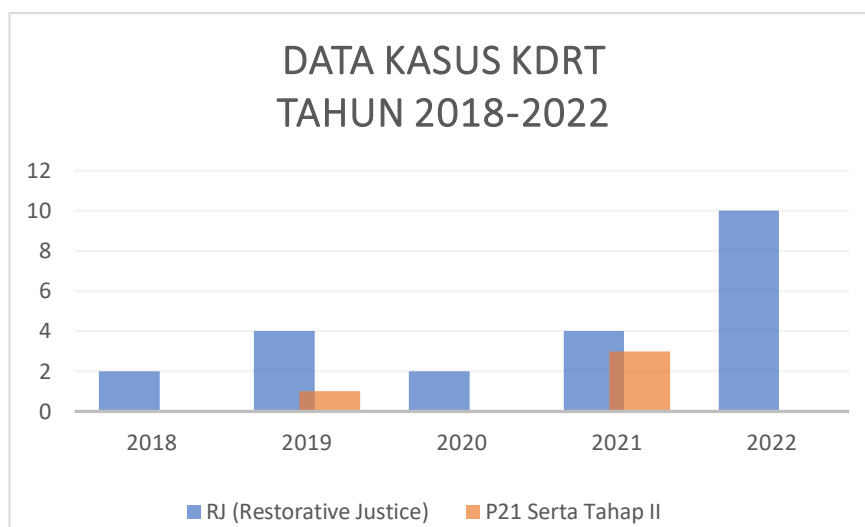
terhadap anaknya, suami terhadap istrinya, majikan terhadap rumah tangga, terkuak dalam surat kabar dan media massa. Kekerasan dalam rumah tangga sebenarnya bukan merupakan hal yang baru. Namun, selama ini selalu dirahaskan atau ditutup-tutupi oleh keluarga, maupun oleh korban sendiri atau keluarga. Kekerasan yang terjadi dalam rumah tangga mengandung sesuatu yang spesifik atau khusus. Kekhususan tersebut terletak pada hubungan antara pelaku dan korban, yaitu hubungan kekeluargaan atau hubungan pekerjaan (majikan-pembantu rumah tangga).

Kasus kekerasan rumah tangga sendiri di Indonesia pada tahun 2022 yang dicatat oleh Kementerian Pemberdayaan dan Perlindungan Anak (PPA) mencapai 25.050 perempuan menjadi korbannya. Jumlah ini meningkat 15,2% dari tahun 2021 yaitu 21.753 kasus. Mirisnya kasus terbanyak ada di provinsi Jawa Timur yaitu mencapai 2.136 jiwa. Sementara itu mulai bulan januari hingga agustus 2022 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak menyebut bahwa ada 26 kasus yang dilaporkan. Jumlah tersebut menjadi sumbangan kasus di provinsi Jatim. Berikut ini terdapat rincian kasus yang terjadi di wilayah Kabupaten Bangkalan yang ditangani oleh Unit PPA Polres Bangkalam mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2022:

**Tabel 1. 1 Data Kasus Yang ditangani Unit PPA Polres Bangkalan  
Per Tahun 2018-2022**  
(Sumber. Wawancara dengan Kanit PPA Polres Bangkalan)



**Tabel 1. 2 Data Kasus KDRT Wil. Kab. Bangkalan  
Per Tahun 2018-2022**  
(Sumber. Wawancara dengan Kanit PPA Polres Bangkalan)



Kasus-kasus yang tercatat di Polres Bangkalan, mulai tahun 2018-2022, kasus KDRT dalam 2 tahun terakhir yaitu tahun 2021 dan 2022 menunjukkan kasus KDRT menjadi kasus terbanyak bila dibandingkan kasus-kasus lainnya. Bahkan jumlah kasusnya dari tahun 2021 ke 2022 meningkat. Hal inilah yang kemudian menjadikan penulis tertarik untuk meneliti kasus KDRT yang ada di Bangkalan.

Beberapa kasus tersebut yang diantaranya telah diselesaikan secara *restorative justice* khususnya di Polres Bangkalan. *Restorative justice* sendiri di kepolisian memiliki arti salah satu langkah untuk menyelesaikan perkara pidana di lembaga penegak hukum, termasuk Polri. Penyelesaian ini kerap dimaknai sebagai langkah mendamaikan secara legal.

Atas dasar tersebut sehingga penulis tertarik untuk meneliti: **“Aktivitas Humas Polres Bangkalan Dalam Menjalankan Fungsi Mediasi dan Publikasi Dalam Mewujudkan Visi Polres Bangkalan (Dalam Rangka Menekan Angka Kasus KDRT di Wilayah Kabupaten Bangkalan Tahun 2022”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang penulis ambil berdasarkan latar belakang di atas, adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Humas Polres Bangkalan menjalankan fungsi mediasi dalam penyelesaian Kasus KDRT di Wilayah Kabupaten Bangkalan Tahun 2022?
- b. Bagaimana Humas Polres Bangkalan dalam menjalankan fungsi publikasi dalam rangka menekan Angka Kasus KDRT di Wilayah Kabupaten Bangkalan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih mendalam tentang aktivitas Humas Polres Bangkalan dalam menjalankan fungsi mediasi dalam penyelesaian Kasus KDRT di Wilayah Kabupaten Bangkalan Tahun 2022.
- b. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih mendalam tentang aktivitas Humas Polres Bangkalan dalam rangka menekan Angka Kasus KDRT di Wilayah Kabupaten Bangkalan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap hasil dari penelitian tentu memiliki arti, makna dan manfaat baik yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan maupun pengembangan ilmu praktis. Beberapa manfaat dari hasil penelitian ini antara lain :

### **a. Secara Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini meliputi:

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi khususnya minat studi Ilmu Komunikasi
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya bagi yang ingin meneliti lebih lagi mengenai aktivitas Humas Polres Bangkalan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu komunikasi sehingga dapat membandingkan teori-teori dengan kenyataan dilapangan.

**b. Secara Praktis****1. Bagi Polres Bangkalan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan dan memperbaiki lagi pelayanan Polres Bangkalan terhadap masyarakat.

**2. Bagi mahasiswa**

Hasil penelitian ini dapat berguna untuk melatih kreativitas mahasiswa dalam menuangkan gagasan atau pemikiran dalam menulis karya ilmiah berupa skripsi.

**3. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai aktivitas Humas Polres Bangkalan sebagai fungsi mediator dan publikasi.

**4. Bagi Praktisi Humas**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para praktisi Humas serta dapat dijadikan masukan ataupun usulan bagi Polres Bangkalan secara khusus dalam menyempurnakan aktivitas Humas Polres Bangkalan.

