

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan kinerja Humas dalam meningkatkan citra Kepolisian di Polres Serdang Bedagai. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya fungsi kehumasan dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian di tengah maraknya isu-isu negatif yang beredar di masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Humas Polres Serdang Bedagai, masyarakat sekitar, serta tokoh yang memahami isu citra kepolisian. Penelitian dianalisis menggunakan teori *Excellence* dari Grunig dan model strategi kehumasan Cutlip, Center & Broom yang terdiri dari empat tahapan, yaitu: penentuan masalah, perencanaan program, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polres Serdang Bedagai telah menjalankan berbagai strategi komunikasi seperti kegiatan sosial, edukasi publik, pemanfaatan media sosial, dan program “Jumat Curhat” untuk membangun hubungan yang lebih dekat dan terbuka dengan masyarakat. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam hal transparansi informasi dan persepsi negatif dari masyarakat terhadap beberapa isu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Humas Polres Serdang Bedagai telah memberikan kontribusi positif dalam membentuk citra kepolisian, namun perlu terus ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih partisipatif, komunikatif, dan responsif.

Kata Kunci: Humas, Citra Kepolisian, Polres Serdang Bedagai, Komunikasi, Strategi Kehumasan

ABSTRACT

This study aims to examine the role and performance of Public Relations (PR) in improving the image of the Police at the Serdang Bedagai Police Resort (Polres Serdang Bedagai). The background of this research is based on the vital role of public relations in building public trust in law enforcement institutions, especially amid various negative issues circulating in the media. The study uses a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The informants include members of the PR division at Polres Serdang Bedagai, local community members, and individuals who have insight into police image issues. The research is analyzed using the Excellence Theory by Grunig and the strategic PR model by Cutlip, Center, and Broom, which involves four stages: defining the problem, planning, implementation, and evaluation. The findings show that PR at Polres Serdang Bedagai implements various communication strategies, such as social programs, public education, social media engagement, and the "Jumat Curhat" (Friday Dialogue) program to build closer and more transparent relationships with the public. Despite these efforts, challenges remain, particularly in terms of transparency and lingering negative public perceptions. The study concludes that the PR efforts have contributed positively to the image of the police institution but still require enhancement through more participatory, communicative, and responsive approaches.

Keywords: Public Relations, Police Image, Polres Serdang Bedagai, Communication, PR Strategy