

**Komunikasi Krisis Bhabinkamtibmas Polres Mamasa Dala Memulihkan
Citra POLRI Di Kabupaten Mamasa Sulawesi Barat**

A.Nur Aisyah Rusnali (rusnaliaisyah@gmail.com)

Program Doktor Ilmu Komunikasi

Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui upaya yang dilakukan anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan citra POLRI di Kabupaten Mamasa Sulawesi Barat, serta mengetahui apa saja kendala yang dihadapi anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam menjalankan tugasnya. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci kondisi yang terjadi di lapangan. Informan diperoleh melalui metode Snowball sampling dari keseluruhan populasi yakni anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa. Data diperoleh dengan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan diperoleh hasil bahwa, upaya yang dilakukan anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan citra Polri di Kabupaten Mamasa adalah melakukan kunjungan rutin dari rumah ke rumah, memberikan sumbangsi pikiran dan tindakan kepada masyarakat, merespon cepat terhadap segala bentuk laporan tindak pidana dari masyarakat, serta senantiasa memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dalam kondisi apapun. Adapun kendala yang dihadapi adalah, banyaknya berita negatif terkait institusi Polri yang beredar di media massa dan media sosial.

Keyword:*Bhabinkamtibmas, Citra, Komunikasi Krisis .*

PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia adalah lembaga penegak hukum di Indonesia yang bertugas untuk menuntaskan tindak kejahatan guna terciptanya kenyamanan dalam kehidupan masyarakat. Adapun tugas utama dari Polri adalah menjaga keamanan negara Indonesia terutama menciptakan ketertiban pada masyarakat. Kehadiran Polri yang dapat menegakkan arti hukum yang semestinya, menjadikan Polri sebagai pelindung dan petugas yang mengayomi masyarakat. Istilah polisi

berasal dari Yunani yaitu *politeia*, yang dicetuskan oleh Plato. Alasan Plato mengemukakan istilah tersebut dilator belakangnya pemikiran bahwa, sebuah Negara yang ideal menurut cita-citanya adalah, Negara yang menjunjung tinggi keadilan dan terbebas dari pemimpin yang jahat dan rakus (Azhari, 1995).

Citra Lembaga Kepolisian Republik Indonesia tengah diambang krisis kepercayaan dari masyarakat. Berdasarkan Hasil jajak pendapat penelitian dan pengembangan (Litbang) Kompas, selama dua tahun terakhir citra Institusi Polri menyentuh titik terendah. Tingkat penerimaan publik terhadap lembaga Polri memiliki tren negatif khususnya pada tahun 2022. Seiring dengan meningkatnya tren positif terhadap Polri, sebaliknya citra positif Polri terus mengalami penurunan. Pada survei Oktober 2021, citra positif Polri sebesar 77,5 persen kemudian menurun menjadi 74,8 persen pada bulan Januari 2022. (Kompas.com, 2022)

Polisi Republik Indonesia (POLRI) adalah institusi yang bertanggungjawab dalam hal upaya dan pencegahan semua gejala yang sekiranya dapat menjadi pengganggu ketertiban dan keamanan dalam lingkungan masyarakat (Wahyurudhanto, 2018). Selain itu, tugas berat lainnya yang juga diemban oleh institusi POLRI yaitu mencegah terjadinya tindak kejahatan, tindak pelanggaran dalam upaya pelayanan kepada masyarakat, serta memberikan perlindungan dan menjaga ketertiban dalam masyarakat.

Adapun Tugas utama Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan

kepada masyarakat (Undang- Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Polisi Republik Indonesia, 2002). Tugas ini berlaku untuk seluruh wilayah Republik Indonesia tanpa terkecuali, terutama untuk wilayah yang rawan akan terjadinya tindak kejahatan, misalnya wilayah kota Provinsi maupun kota Kabupaten.

Kabupaten Mamasa merupakan wilayah yang dibentuk sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Polewali Mamasa, berdasarkan UU No.11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Sulawesi Selatan (Pemkab Mamasa, 2015). Luas Wilayah Kabupaten Mamasa adalah 3,005.88 km², dan secara administrasi Kabupaten Mamasa terdiri dari 17 kecamatan dan 181 desa/kelurahan (BPS Mamasa, 2020). Kepolisian Resort (POLRES) Kabupaten Mamasa diresmikan pada tanggal 24 Januari 2006 Oleh Drs. Aryanto Boedihardjo selaku Inspektur Jenderal Polisi pada masa itu. Seperti halnya dengan wilayah lainnya, Kabupaten Mamasa juga rawan akan terjadinya tindak kejahatan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, peran Bhabinkamtibmas juga sangat diperlukan dalam pengawasan keamanan kegiatan masyarakat sehari-hari.

Pada sebuah studi empiris yang dilakukan oleh Cheurprakobit, mengemukakan bahwa Polisi Masyarakat (Polmas) merupakan suatu kegiatan kemitraan antara masyarakat dan anggota Polri agar permasalahan keamanan di lingkungan dapat ditemukan dan dideteksi, serta menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Polmas adalah sebuah definisi baru yang dibuat dengan tujuan berbeda dari definisi sebelumnya yang cenderung kaku dan sangat militeris, atau dengan

pengertian lain polmas merupakan sebuah bentuk pembaharuan strategi dan aktifitas dalam dunia kepolisian(Cheurprakobit, 2002).

Implikasi Polmas selanjutnya teraktualisasi dalam Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan Bhabinkamtibmas, merupakan suatu bagian dari Institusi POLRI yang berperan dalam mendukung berbagai kegiatan masyarakat, baik itu dalam pembangunan dan segala aktifitas lainnya, sehingga masyarakat dapat bekerja secara aman, damai, dan merasa tenang dalam segala situasi. Sebab kondisi yang aman dan stabil tentunya dapat memberikan motivasi dan meningkatkan kualitas kerja masyarakat di suatu daerah, Babinkamtibmas merupakan Bintara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, memiliki tugas untuk melakukan peran aktif memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan akan berinteraksi langsung dengan aktifitas masyarakat. Tentunya masyarakat juga memiliki penilaian tersendiri terhadap kinerja Bhabinkamtibmas yang ada di daerah mereka masing- masing. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam aktivitas yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas yakni mewujudkan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang dinamis dan mantap sebagai upaya dalam mengamankan dan menyukseskan pembangunan nasional(Azhari, 2018).

Berdasarkan Undang- Undang No.2 Tahun 2002 tentang POLRI, fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah dalam bidang pemeliharaan keamanan, menjaga ketertiban masyarakat, penegakan hukum, memberikan perlindungan, mengayomi, seta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (BKPM, 2002).

Tentunya, dibutuhkan kerja sama yang baik antara POLRI dan masyarakat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sebab, antara instansi satu dan lainnya, dengan masyarakat akan saling terkait demi mewujudkan Indonesia yang aman, damai, dan tertib. Tanpa adanya kemauan dari masyarakat, tentunya anggota Bhabinkamtibmas akan kesulitan untuk menciptakan suasana yang aman dan tertib, begitupun sebaliknya. Jika tidak ada rasa tanggungjawab dari Polisi untuk mengayomi masyarakat, tentunya ketimpangan sosial akan semakin merajalela.

Berbagai macam metode telah dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terkait citra negatif Polri. Seperti yang telah diketahui bersama bahwa, Institusi POLRI beberapa waktu belakangan ini telah mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat sebagai imbas dari beberapa kasus bertubi-tubi yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Harapan masyarakat terhadap institusi Polri adalah perilaku yang mengikuti norma-norma yang berlaku dan senantiasa menjadi panutan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengayom masyarakat (Slamet et al., 2021). Oleh karena itu, tentunya POLRI harus berusaha dengan giat untuk mengembalikan citra positif sebagai pelindung dan pengayom masyarakat, salah satunya dimulai dari kegiatan aktif Bhabinkamtibmas yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka muncullah beberapa pertanyaan dalam penelitian, yakni Bagaimana upaya Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan citra Polri di Kabupaten Mamasa Sulawesi Barat? dan Apa kendala yang dihadapi

Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan citra Polri,serta bagaimana solusi dalam mengatasi kendala tersebut ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, *indepth interview*, studi pustaka, dan dokumentasi. Bogdan dan Taylor dalam Moleong menyatakan bahwa, penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati(Moleong, 1980). Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan yang terdiri dari anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dan masyarakat Mamasa. penentuan informan dilakukan dengan metode *Snowball sampling* (Bola Salju). Metode penentuan informan ini melibatkan sumber data primer yang mencalonkan atau memberikan rekomendasi tentang sumber data penting lainnya yang dapat memebrikan informasi terkait topic penelitian.. Metode *Snowball Sampling* murni dilakukan berdasarkan rujukan, sehingga informan yang awalnya mungkin hanya tiga orang, akan bertambah seiring dengan jumlah rujukan dari masing masing informan(AdminLP2M, 2022).

Observasi lapangan diperlukan untuk meninjau secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas Polres Mamasa. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh akan dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian direduksi lalu disajikan serta ditarik kesimpulannya.

Waktu dan lokasi Penelitian dilakukan di Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat, tepatnya di Kota Mamasa pada bulan November 2022. Alasan pemilihan Polres Mamasa sebagai lokasi penelitian karena, penelitian serupa belum pernah dilakukan sebelumnya di Kabupaten Mamasa, sehingga peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Upaya Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan Citra Polri

Jumlah anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa saat ini adalah 24 personel, 18 diantaranya telah memiliki Skep Bhabinkamtibmas dan pendidikan pengembangan (Dikbang). Dukungan anggaran kegiatan Bhabinkamtibmas diperoleh dari anggaran dipa dan belanja barang Polres Mamasa, sedangkan sarana dan prasarana yang diberikan berupa motor dinas yang hanya digunakan saat melakukan tugas kedinasan. Adapun tugas utama dari Bhabinkamtibmas adalah melakukan kegiatan pembinaan kepada masyarakat, deteksi dini dan mediasi/ negosiasi untuk menciptakan keadaan yang aman dan kondusif di lingkungan desa/ kelurahan. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas POLRES Mamasa dalam upaya *Image Repair* adalah sebagai berikut:

- A. Melakukan Kunjungan rutin dari rumah ke rumah dalam wilayah penugasan. Kunjungan rutin dilakukan anggota Bhabinkamtibmas 1 kali dalam seminggu untuk memantau

kondisi warga yang berada dalam wilayah penugasan. Namun jika ada kegiatan yang akan dilakukan oleh warga, maka kunjungan akan dilakukan lebih sering dari biasanya.

- B. Memberikan sumbangsi pikiran dan tindakan kepada masyarakat dalam hal pemecahan masalah serta melakukan pengaturan dan pengamanan kegiatan masyarakat. Turut serta dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh masyarakat adalah salah satu kegiatan efektif yang dapat memepererat hubungan antara polisi dan masyarakat. Di kabupaten Mamasa, sering dilaksanakan upacara adat rambu solo dan Upacara ma'renden Tedong. Anggota bhabib turut serta dalam kegiatan tersebut. Pada saat pelaksanaan musyawarah yang dilakukan oleh ketua adat dan masyarakat, anggota Bhabinkamtibmas turut memberikan sumbangsi pikiran terkait teknis pelaksanaan dan sistem pengamanan yang akan dilakukan saat upacara adat berlangsung.
- C. Menerima dan memproses informasi terkait tindak pidana yang terjadi di kabupaten Mamasa Sulawesi Barat. kebanyakan laporan tindak pidana yang sering terjadi di Kabupaten Mamasa adalah pencurian, perampokan, pembunuhan, dan pelecehan seksual. Anggota Bhabinkamtibmas akan mengecek kebenaran setiap informasi tindak pidana yang diterima dari masyarakat. Setelah dicek kebenarannya, maka laporan tersebut akan disampaikan pada bagian Reskrim untuk diproses lebih lanjut.

- D. Memberikan perlindungan sementara kepada korban kejahatan serta orang tersesat. Korban kejahatan seringkali mendapat berbagai ancaman pasca terjadinya tindak kejahatan. Oleh karena itu, tugas anggota Bhabinkamtibmas yakni memberikan perlindungan sementara kepada korban agar merasa aman selama proses hukum berlangsung.
- E. Turut aktif dalam penanggulangan bencana alam dan wabah penyakit yang terjadi. Kabupaten Mamasa merupakan salah satu wilayah Indonesia yang dilalui sesar sehingga sering terjadi gempa bumi. Selain itu, kondisi lahan dengan tanah merah juga mengakibatkan seringnya terjadi longsor terutama saat musim penghujan. Anggota Bhabinkamtibmas serta seluruh aparat terkait dengan siap siaga akan turut serta berada di garda terdepan ketika terjadi gempa bumi dan tanah longsor untuk memberikan perlindungan dan pengamanan kepada masyarakat di Kabupaten Mamasa Sulawesi Barat.
- F. Senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan kepada masyarakat terkait hal-hal atau permasalahan Kamtibmas dan Pelayanan POLRI. Meminta masukan kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan, penting untuk dilakukan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah program yang telah dijalankan.
- G. Senantiasa memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dalam segala kondisi. hal-hal yang dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat diantaranya, menyapa dengan sopan

dan ramah ketika melakukan kunjungan dari rumah ke rumah, ataupun saat berpapasan dengan masyarakat. Tentunya dibutuhkan kesabaran dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dalam segala kondisi. Terutama dalam situasi darurat kebencanaan yang notabene masyarakat sulit untuk ditenangkan.

Selain tugas- tugas yang dilakukan Bhabinkamtibmas dalam melayani masyarakat, tentunya mereka juga memiliki beberapa wewenang terkait tugas- tugas tersebut, diantaranya:

- A. Membantu menyelesaikan perselisihan yang terjadi antar warga masyarakat atau komunitas dalam suatu wilayah. Menjadi mediator antara warga masyarakat yang sedang berselisih adalah salah satu tugas dari Bhabinkamtibmas, tentunya dengan menjadi mediator yang adil dan tidak memihak salah satu pihak yang berselisih. Anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa sering membantu masyarakat yang sedang berselisih, misalnya dalam hal perebutan hak atas tanah namun belum sampai pada proses hukum positif. Dalam hal ini anggota bhabin mengundang pihak- pihak terkait yang sedang berselisih, kemudian duduk bersama untuk melakukan musyawarah. Segala bentuk perbedaan pendapat diupayakan untuk diselesaikan secara kekeluargaan.
- B. Mengambil langkah-langkah preventif yang diperlukan sebagai tindak lanjut kesepakatan Forum Kepolisian dan

Masyarakat (FKPM) dalam pemeliharaan keamanan lingkungan. Pemberdayaan siskamling yang bekerjasama dengan masyarakat merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam upaya pemeliharaan keamanan. Toleransi antarumat beragama juga diterapkan dalam menciptakan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Dalam hal ini, anggota Polisi di Kabupaten Mamasa yang kebanyakan adalah pendatang, harus menyesuaikan diri dengan Masyarakat Mamasa yang mayoritas beragama Kristen. Hidup rukun dan saling menghormati adalah hal yang mutlak untuk dilakukan.

- C. Mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) dan melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP). Sebagai tindak lanjut dari laporan masyarakat terkait sebuah kejadian, anggota Bhabinkamtibmas akan segera melakukan pengecekan pertama ke tempat kejadian perkara sebelum nantinya ditindak lanjuti oleh anggota Reskrim.
- D. Membantu dalam pengawasan terkait aliran kepercayaan sesat dalam masyarakat yang dapat menimbulkan permusuhan dan mengancam keutuhan NKRI. Saat ini, isu radikalisme sedang mengancam keutuhan NKRI dan kebanyakan menyerang generasi muda sebagai penerus bangsa. Anak usia remaja adalah sasaran empuk penyebar paham radikal yang tidak bertanggung jawab, baik di

dunia nyata maupun di dunia maya. Oleh karena itu, Bhabinkamtibmas Polres Mamasa aktif melakukan sosialisasi terkait bahaya radikalisme untuk mencegah penyebaran paham radikal di antara remaja di Kabupaten Mamasa. Kegiatan ini dilakukan dengan mendatangi sekolah SMP dan SMA yang berada di Kabupaten Mamasa. Melalui pendekatan komunikasi persuasif, anggota Bhabinkamtibmas berusaha untuk memberikan pemahaman terkait bahaya radikalisme yang sedang trend menyebar di kalangan anak muda. Upaya yang dilakukan anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam hal ini adalah, melaksanakan program Bina Waspada. Program ini merupakan salah satu operasi kepolisian guna menginwntarisir dan mendata segala bentuk pelaku kejahatan yang bersifat radikalisme, intoleransi, gerakan anti NKRI dan Pancasila, serta pelakuterorisme. Kegiatan ini bertujuan untuk mencegahkelompok maupun perorangan yang terindikasi mendukung adanya gerakan radikalisme, intoleransi, dan gerakan anti NKRI.

Selain upaya-upaya di atas, meningkatkan kemampuan komunikasi juga dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa. Berusaha untuk berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dan sederhana agar pesan dan himbuan yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dan dimengerti. Selian itu, pihak kepolisian Polres Mamasa juga senantiasa melibatkan setiap

masyarakat dalam setiap kegiatan kemasyarakatan yang dilaksanakan.

Melibatkan masyarakat dalam menjaga dan memelihara keamanan dan ketertiban tentunya bukan hanya untuk membantu polisi dalam proses pelaksanaan tugasnya sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Namun hal yang terpenting adalah bagaimana masyarakat diberikan ruang dan merasa dilibatkan dalam hal ketertiban. Masyarakat perlu untuk diikuti sertakan dan diberdayakan dalam setiap kegiatan polisi yang berkaitan dengan masyarakat, sehingga masyarakat tidak sekedar menjadi objek dalam pelaksanaan kegiatan kepolisian, melainkan turut menjadi subjek penentu setiap kegiatan kemasyarakatan yang tertib dan aman. Dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas, diharapkan mampu untuk mengembalikan citra Polri di mata masyarakat, khususnya di Kabupaten Mamasa Sulawesi Barat.

2. Kendala yang dihadapi Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam Pemuliahn Citra Polri

Beberapa kendala yang dihadapi oleh anggota Bhabinkamtibmas POLRES Mamasa dalam upaya meningkatkan citra POLRI di masyarakat:

- A. Kurangnya Personel Bhabinkamtibmas Polres Mamasa. seperti yang diketahui bersama bahwa , Polres Mamasa masih tergolong baru terbentuk dibandingkan dengan daerah yang lain. Sehingga personelpun masih terbilang kurang.

- B. Pemberitaan negatif yang beredar di televisi maupun media sosial semakin menambah buruk citra Polisi di mata masyarakat. Secara langsung, media akan cepat memberikan pengaruh yang kuat kepada komunikan sehingga pesan-pesan yang disampaikan pada mereka akan selalu diterima.
- C. Kemampuan komunikasi yang masih kurang baik. Dalam melakukan interaksi dengan masyarakat, tentunya dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Meskipun demikian, beberapa anggota Bhabinkamtibmas telah memiliki kemampuan tersebut dan yang lainnya masih terus berproses untuk lebih baik.

Tentunya memulihkan citra Polri bukan hanya menjadi tugas Bhabinkamtibmas, melainkan tugas seluruh anggota Polri di seluruh Indonesia tanpa terkecuali. Mulai dari tingkat pusat sampai polsek. Polri harus bekerja lebih giat lagi guna memulihkan citra Polri di mata masyarakat. Tentunya kerjasama, sikap jujur, adil tanpa membedakan, melindungi segenap hati dan memebrikan rasa aman kepada masyarakat, adalah hal yang perlu untuk dilakukan dan terus ditingkatkan. Selain itu, setiap warga Negara Indonesia juga harus menyadari bahwa, keamanan dan ketertiban hanyak dapat diwujudkan apabila seluruh masyarakat Indonesia bersatu padu dalam kebersamaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya- upaya yang telah dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas Polres Mamasa dalam memulihkan citra Polri di Kabupaten Mamasa adalah Melakukan Kunjungan rutin dari rumah ke rumah dalam wilayah penugasan, memberikan sumbangsi pikiran dan tindakan kepada masyarakat dalam hal pemecahan masalah serta melakukan pengaturan dan pengamanan kegiatan masyarakat, menerima dan memproses informasi terkait tindak pidana yang terjadi di kabupaten Mamasa Sulawesi Barat, memberikan perlindungan sementara kepada korban kejahatan serta orang tersesat, turut aktif dalam penanggulangan bencana alam dan wabah penyakit yang terjadi, senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan kepada masyarakat terkait hal- hal atau permasalahan Kamtibmas dan Pelayanan POLRI, serta Senantiasa memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dalam segala kondisi.
2. Beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya pemulihan citra yakni, pemberitaan negatif tentang Polri di media massa maupun media sosial, semakin menambah pemikiran negatif masyarakat terhadap Polri. Selain itu, kurangnya Personel Bhabinkamtibmas Polres Mamasa juga menjadi kendala yang dialami dalam upaya pemulihan citra Polri yang dilakukan.

Saran

Penelitian terkait institusi Polri dan hubungannya dengan masyarakat merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Peneliti berharap, penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang komunikasi dan memberikan sumbangsi bagi pengembangan kualitas pelayanan Polri kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- AdminLP2M. (2022). *Snowball Sampling: Pengertian, Metode, Keuntungan dan Kekurangan*. Lp2m.Uma.Ac.Id. <https://lp2m.uma.ac.id/2022/01/10/snowball-sampling-pengertian-metode-keuntungan-dan-kekurangan/>
- Ardianto, E. & S. S. (2004). *Dasar-Dasar Public relations*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Azhari. (1995). *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur- Unsurnya*. UI Press.
- Azhari, C. A. (2018). Strategi Mengenal Khalayak Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) Polsekta Samarinda Utara dalam Membangun Kemitraan dengan Masyarakat di Kelurahan Mugirejo. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 128–142.
- BKPM. (2002). *Undang-Undang No.2 Tahun 2002 tentang Institusi POLRI*. https://www3.bkpm.go.id/images/uploads/prosedur_investasi/file_upload/UU_2_2002.pdf
- BPS Mamasa. (2020). *Letak Geografis Kabupaten Mamasa*. BPS Kabupaten Mamasa. <https://mamasakab.bps.go.id/statictable/2015/03/28/2/letak-geografis-kabupaten-mamasa.html>
- Cheurprakobit, S. (2002). Community policing: Training, Definitions and policy Implication. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(4), 709–725.

- Hermann, C. F. (1963). Some consequences of crisis which limit the viability of organizations. *Administrative Science Quarterly*, 8, 61–82.
- Jin, Y., & Cameron, G. (2006). Integrated crisis mapping: Toward a publics-based, emotion-driven conceptualization in crisis communication. *Sphera Publica*, 6.
- Kompas.com. (2022, October 27). Survei Litbang “Kompas”: Citra Negatif Polri Melonjak, Kini Capai 43 Persen. *Kompas.Com*. <https://nasional.kompas.com/read/2022/10/27/11080671/survei-litbang-kompas-citra-negatif-polri-melonjak-kini-capai-43-persen>
- Moleong, L. J. (1980). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pemkab Mamasa. (2015). *Sejarah Mamasa*. Pemkab Mamasa. https://www.mamasakab.go.id/index.php?jenis=ct_bwh&kode_cont=sejarah_mamasa.htm
- Rexi. (2019). *Fungsi Dan Peranan Bhabinkamtibmas Di Era Millenial*. Tribratanewskepri. <https://tribrataneews.kepri.polri.go.id/2019/11/22/fungsi-dan-peranan-bhabinkamtibmas-di-era-millenial/>
- Slamet, B., Sugistiyoko, E., Fakultas, J., & Universitas, H. (2021). *Peran bhabinkamtibmas untuk mewujudkan terpeliharanya kamtibmas*. 7(1), 51–71.
- Triantafillidou A. and Yannas P. (2020). Social media crisis communication in racially charged crises: Exploring the effects of social media and image restoration strategies. *Elsevier*, 106, 106269.
- Ulmer, Robert R., Timothy L. Sellnow, M. W. S. (2019). *Effective Crisis Communication Moving From Crisis to Opportunity* (4th ed.). SAGE Publications.
- Undang- Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Polisi Republik Indonesia, Pub. L. No. 2 (2002).
- Wahyurudhanto, A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Kerjasama Polri dengan JICA di Bidang Polmas. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 12(1), 46–61.