



**JURNAL SIMBOLIKA**  
**Research and Learning In Communication Study**

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/symbolika>

DOI: 10.31289/symbolika.v9i1.9406

---

**Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun  
Citra Positif di Kalangan Masyarakat**

***The Communication Pattern of The Medan Polrestabes  
to Build a Positive Image Among the Public***

**Ghita Irwanti<sup>1)</sup>\*, Elfi Yanti Ritonga<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup> Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia.

\*Corresponding Email: [ghita0101192038@uinsu.ac.id](mailto:ghita0101192038@uinsu.ac.id)

**Diterima:** 12 April 2023, **Disetujui:** 4 Juni 2023; **Dipublish:** 27 Juni 2023

---

**Abstrak**

Kepolisian bertanggung jawab memelihara hukum dan ketertiban, serta melindungi warga negara. Hubungan antara polisi dan masyarakat sangat menentukan efektivitas polisi dalam melaksanakan tugasnya. Citra polisi yang positif dalam masyarakat membangun kepercayaan dan kerja sama, yang meningkatkan hubungan dan keamanan publik. Namun dalam beberapa tahun terakhir, terdapat kekhawatiran yang berkembang terhadap kelalaian polisi, seperti: penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) dan kurangnya akuntabilitas. Hal ini merusak hubungan antara polisi dan masyarakat, serta mempersulit polisi untuk menjalankan tugasnya secara efektif. Untuk mengatasi tantangan ini, penting untuk memahami pola komunikasi polisi dan dampaknya dalam mempertahankan citra positif di masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pola komunikasi yang digunakan polisi saat berkomunikasi dengan masyarakat, dan untuk mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi dalam melaksanakannya. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini yakni dari empat pola komunikasi, Polrestabes Medan lebih dominan dalam menggunakan pola komunikasi sekunder lewat pemanfaatan media sosial.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi, Polrestabes Medan, Citra Positif

**Abstract**

*The police are responsible for maintaining law and order and protecting citizens. The relationship between the police and the community largely determines the effectiveness of the police in carrying out their duties. A positive image of the police in the community helps build trust and cooperation, which improves relations and enhances public safety. However, in recent years, there have been growing concerns about police misconduct, abuse of power and lack of accountability. This damages the relationship between the police and the community and makes it difficult for the police to carry out their duties effectively. To overcome this challenge, it is important to understand police communication patterns and their impact on projecting a positive image in society. The aim is to understand the communication patterns police use when communicating with*

---

**Irwanty, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk  
Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

*the public and to identify the challenges they face in doing so. Collecting data using descriptive qualitative method. The results of the research from the four communication patterns that are more dominantly used by Polrestabes Medan, secondary communication patterns by using more social media.*

**Keywords :** *Communication Patterns, Polrestabes Medan, Positive Image*

---

## **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berkenaan dengan landasan hukum tersebut, hal ini dapat diartikan sebagai tindakan mendahulukan hukum. Untuk itu, pemerintah Indonesia mendirikan Institusi Polisi (Erowati, 2018).

Peran pemerintah dalam kepolisian adalah menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama dalam mencegah dan menindak pelanggaran dengan tetap menghormati Hak Asasi Manusia. Aparat penegak hukum wajib bertindak dan berperilaku sesuai dengan hukum yang berlaku dalam kaidah etik polisi yaitu *Tribata* dan *Catur Prasetya* dengan senantiasa melindungi, mengayomi, melayani masyarakat dengan keikhlasan untuk mewujudkan keamanan, ketertiban dan menjaga keselamatan jiwa raga, harta benda dan Hak Asasi Manusia (Syahida, 2020).

Kepolisian adalah lembaga yang aktif di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban, serta tanggung jawab negara, sehingga hukum kepolisian harus dipahami sebagai aturan atau standar yang mengatur lembaga dan kegiatan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban (Danendra, 2012).

Bahkan dalam menjalankan tugasnya, petugas kepolisian diatur oleh ketentuan hukum dan Kode Etik Kepolisian. Namun, peneliti masih menemukan petugas yang melakukan perbuatan melawan hukum dalam melaksanakan profesi kepolisian, termasuk yang terjadi di Polrestabes Medan.

Mencermati kasus-kasus yang terjadi belakangan ini, seperti banyak petugas polisi yang melanggar disiplin dan melawan hukum. Maka secara komprehensif, membuktikan bahwa masih terdapat beberapa oknum polisi di Polrestabes Medan yang belum memahami tentang "UU No 2 Tahun

2002” yang berdampak pada citra negatif Polisi di mata masyarakat. Sangat disayangkan masih terdapat oknum polisi yang melanggar hukum, dimana seharusnya mereka menegakkan hukum.

Hal inilah yang menimbulkan kesan polisi sebagai ‘instrumen kekuasaan’ menjadi sosok yang masyarakat benci, lantaran setiap berinteraksi dengan polisi malah menimbulkan masalah, bukan malah menyelesaikannya. Oleh karena itu, sudah saatnya menghilangkan citra buruk polisi, sesuai dengan visi-misi utama polisi, yakni : melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Oleh karena itu, seorang polisi harus betul-betul mampu menempatkan dirinya sebagai sahabat dan pelindung masyarakat. Bukan malah sebaliknya.

Untuk itu, polisi tidak dapat bekerja sendiri, dan polisi memang harus bekerja sama, serta mendapat dukungan dari berbagai pihak. Sesuai Misi Polrestabes Medan, yakni: mampu menjadi pengayom, pelayan dan petugas yang selalu dekat dengan masyarakat, serta penegak hukum yang profesional dan selalu membela supremasi hukum serta Hak Asasi Manusia, terpeliharanya keamanan dan ketertiban, serta terselenggaranya keamanan dalam

negeri dan dalam negara demokrasi, sehingga masyarakat sejahtera.

Untuk mewujudkan peran polisi sebagai sahabat dan pengayom masyarakat, maka polisi harus memenuhi beberapa persyaratan, yakni:

1. Polisi harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Terutama terkait dengan tugas utamanya sebagai alat keamanan dan penegakan hukum.
2. Polisi memiliki etika agama dan moral yang baik, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak melakukan perbuatan tercela, yang bertentangan dengan moralitas dan etika agama.
3. Polisi memiliki keterampilan profesional, sehingga dalam menjalankan tugasnya, baik sebagai upaya untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum atau menegakkan hukum.
4. Polisi dapat bekerja dengan baik, tanpa melakukan kesalahan sedikit pun.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: “Bagaimana Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat?”

**Irwanty, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

Fokus penelitian:

1. Bagaimana pola komunikasi Polrestabes Medan dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat?
2. Apa media yang Polrestabes Medan pilih dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat?
3. Bagaimana dampak penerapan pola komunikasi oleh Polrestabes Medan?

Tujuan Penelitian:

1. Memahami pola komunikasi Polrestabes Medan dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat.
2. Memahami media yang Polrestabes Medan pilih dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat.
3. Mengidentifikasi dampak penerapan pola komunikasi oleh Polrestabes Medan.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini di antaranya: pola komunikasi, media komunikasi, *public relations*, humas dalam perspektif Islam dan citra. Pola komunikasi adalah gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Santi & Koagouw, 2015).

Pola komunikasi dapat menjadi kunci penting dalam membangun hubungan

yang sehat dan efektif dari berbagai konteks sosial dan profesional. Harold Dwight Lasswell menyebut terdapat empat jenis pola komunikasi, yakni: pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkuler (M.A, 2021). Berikut penjelasannya:

1. Pola komunikasi primer adalah proses dimana komunikator menggunakan simbol sebagai media atau saluran untuk menyampaikan pikiran kepada komunikan, yang terbagi menjadi simbol verbal dan simbol nonverbal. Termasuk di dalamnya gambar yang merupakan salah satu simbol nonverbal.
2. Pola komunikasi sekunder adalah proses dimana komunikator menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua untuk menyampaikan informasi kepada komunikan, setelah menggunakan simbol komunikasi yang banyak dan jarak yang jauh.
3. Pola komunikasi linear berarti pesan menyebar dari satu titik ke titik lain secara lurus, dan komunikator

mengirimkan pesan ke komunikan sebagai tujuan tanpa umpan balik.

4. Makna yang terkandung dalam pola komunikasi sirkuler adalah mengelilingi, dan umpan balik terjadi terus-menerus selama proses komunikasi dari komunikator ke komunikan (Inah, 2016).

Media komunikasi merujuk pada alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator ke audiens atau khalayak (Adhani, 2022). Namun, media yang relevan adalah media yang terklasifikasi ke dalam empat jenis, yaitu: media interpersonal, media kelompok, media publik, dan media massa.

*Public Relations (PR)* memiliki tiga komponen utama, yaitu: penyampaian informasi kepada publik, persuasi untuk mengubah sikap dan tindakan publik, dan upaya untuk mengintegrasikan sikap dan tindakan masyarakat dengan institusi. *PR* bertujuan untuk memperkuat hubungan positif antara institusi dan publiknya, serta meningkatkan pemahaman dan dukungan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Dalam menjalankan fungsinya, *PR* juga memperhatikan kepentingan dan

kebutuhan dari *stakeholder*-nya, serta berkomunikasi secara jujur dan terbuka dengan mereka (Bernays, 2013).

Humas merupakan upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya, serta membangun reputasi baik melalui usaha terencana dan berkesinambungan untuk memengaruhi opini dan perilaku. Humas juga memiliki definisi sebagai metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama (Tendean, 2013).

Dalam perspektif Alquran dan Hadis, manajemen kehumasan memiliki dasar pondasi yang kuat dalam melakukan konsolidasi dan koordinasi dengan pihak lain. Prinsip dasar ini termasuk keikhlasan dalam bertindak, akhlak yang baik, koordinasi dan komunikasi yang transparan, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan. (Fauzan, 2018).

Citra terbentuk melalui program dari *Public Relations (PR)*, karena interaksi dengan *stakeholder* akan membentuk hubungan timbal balik dan membentuk citra instansi (Apriananta & Wijaya, 2018).

## **Irwanty, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman dan interpretasi fenomena yang terjadi (Setiawan, 2018). Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian dalam hal ini adalah Humas Polrestabes Medan sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam membangun citra positif sebagai pengayom masyarakat di kalangan masyarakat, melalui pola komunikasi yang digunakan.

Objek penelitian adalah pola komunikasi oleh Humas Polrestabes Medan dalam membangun citra positif di kalangan masyarakat. Termasuk aktivitas-aktivitas komunikasi, media yang digunakan, dan bagaimana pola komunikasi tersebut memengaruhi citra institusi di masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Observasi melibatkan pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat aktivitas-aktivitas komunikasi oleh Polrestabes Medan, seperti: acara-acara publik, program-program komunikasi, dan sebagainya (Haryono, 2020). Proses analisis selanjutnya yaitu wawancara

dengan cara meminta informasi secara langsung dari informan, yaitu: Kepala Seksi Humas Polrestabes Medan, Pejabat Sementara Pengolahan Informasi dan Dokumentasi Seksi Humas, serta Satuan Pembinaan Masyarakat, dan masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang terakhir yaitu studi dokumentasi dengan melibatkan pengumpulan dan analisis data yang berasal dari sumber-sumber tertulis, seperti: laporan-laporan, publikasi, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pola komunikasi Polrestabes Medan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data, yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pola komunikasi menurut Harold Dwight Lasswell. Menurutnya, terdapat empat jenis pola komunikasi, yaitu: pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, dan pola komunikasi sirkuler. Data yang telah peneliti dapat akan dianalisis dengan empat jenis pola komunikasi yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya (M.A, 2021).

#### **1. Pola Komunikasi Primer**

Pola komunikasi primer adalah proses dimana komunikator menggunakan simbol sebagai media atau saluran untuk menyampaikan pikiran kepada komunikan yang terbagi menjadi simbol verbal dan simbol nonverbal, serta gambar yang merupakan salah satu simbol nonverbal (M.A, 2021).

Berdasarkan data hasil penelitian dari pihak Humas, pola komunikasi primer yang Polrestabes Medan terapkan yakni menjalin hubungan dengan masyarakat, melakukan kegiatan sosial seperti membersihkan masjid setiap hari kamis, dan melakukan kegiatan bakti sosial ke panti asuhan, serta mengadakan acara 'Jumat Curhat' seminggu sekali untuk meningkatkan pelayanan dengan menampung kritik, saran dan keluhan langsung dari masyarakat.

Kegiatan pendidikan yang Polrestabes Medan lakukan, seperti: melakukan pelatihan dalam pengurusan SIM, pembinaan dalam rangka meminimalisir terjadinya tawuran antar pelajar ke sekolah, dan bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh pendidikan.

Polrestabes Medan juga memfasilitasi masyarakat melalui layanan 110 terkait dengan layanan kepolisian, termasuk dalam hal

pengurusan SKCK. Selain itu, Polrestabes Medan juga melibatkan masyarakat dalam konferensi pers ungkap kasus yang didampingi oleh tokoh agama dan tokoh adat. Tujuannya agar masyarakat mengetahui apa yang terjadi.

Selain itu, dalam mengatasi tantangan seperti maraknya *hoax* yang beredar, Polrestabes Medan menggunakan media massa dan media sosial untuk cek fakta. Dalam persepektif Alquran dan Hadis, manajemen kehumasan memiliki dasar pondasi yang kuat dalam melakukan konsolidasi dan koordinasi dengan pihak lain. Salah satunya yaitu dengan adanya transparansi. Hal ini bertujuan untuk memastikan, bahwa informasi yang sampai adalah benar, dan tidak merugikan masyarakat. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam Islam terdapat dalam Surat Al-Ahzab: 70.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۝

۷۰

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.

**Irwany, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk  
Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

**Tabel 1. Pola Komunikasi Primer.**

<b>Pola Komunikasi Primer</b>		
	<b>Tujuan</b>	<b>Kegiatan</b>
1	Menjalin Hubungan dengan Masyarakat	a. Melakukan kegiatan membersihkan masjid setiap hari kamis b. Melakukan kegiatan sosial ke panti asuhan setiap hari kamis c. Melakukan kegiatan silaturahmi dengan tokoh pendidikan d. Menggelar konferensi pers bersama tokoh agama dan tokoh adat sebagai bagian dari upaya diseminasi informasi
2	Meningkatkan Pelayanan	a. Mengadakan 'Jumat Curhat' untuk menampung kritik, saran, dan keluhan kesah dari masyarakat b. Memfasilitasi masyarakat lewat layanan 110, termasuk

		pengurusan SKCK
3	Melakukan Pelatihan	a. Pengurusan SIM b. Pembinaan pelajar untuk meminimalisir tawuran
4	Melawan Hoaks	a. Mengungkap fakta atas isu yang beredar b. mempublikasikan ke media cetak dan media sosial.

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti.

## 2. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder adalah proses dimana komunikator menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua untuk menyampaikan informasi kepada komunikan setelah menggunakan simbol komunikasi yang banyak dan jarak yang jauh (M.A, 2021).

Polrestabes Medan melalui pola komunikasi sekunder dengan memanfaatkan media sosial dan media cetak untuk meningkatkan interaksi, menyebarkan informasi, serta meningkatkan kepercayaan dan pesan positif kepada masyarakat. Media sosial dengan mengunggah konten di Facebook Polrestabes Medan, Youtube Polrestabes Medan, Instagram Polrestabes Medan, Twitter Polrestabes Medan, dan TikTok Polrestabes Medan.



Polrestabes Medan dalam memanfaatkan media cetak melalui surat kabar Waspada, Analisa, Tribun, Post Metro, Sumut Pos, dan Sinar Indonesia Baru. Selain itu, Polrestabes Medan juga bekerja sama dengan Lembaga Pers dan KOMINFO.

Polrestabes Medan sering memublikasikan isu-isu berikut di media massa, seperti: menggagalkan aksi premanisme, mengamankan unjuk rasa, dan menangkap pengedar narkoba. Namun dalam mengidentifikasi dan menangani krisis reputasi atau isu dengan menaikkan berita positif terkait dengan keberhasilan yang Polrestabes Medan laksanakan dalam menindak kejahatan, seperti: menangkap pengedar narkoba dan/atau menggagalkan aksi begal yang dilakukan oleh Tim Tawon dalam mengungkap kasus untuk fakta yang lebih transparan dan masyarakat percaya dengan memanfaatkan data, dan analisis tren media untuk mengukur keberhasilan Polrestabes Medan melalui pandangan masyarakat langsung.

**Tabel 2. Pola Komunikasi Sekunder.**

<b>Pola Komunikasi Sekunder</b>		
<b>No</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Kegiatan</b>
1.	Menggunakan Media Sosial	a. Publikasi dilakukan di Facebook b. Publikasi dilakukan di YouTube c. Publikasi dilakukan di Instagram d. Publikasi dilakukan di Twitter e. Publikasi dilakukan di TikTok
2.	Menggunakan Media Cetak	a. Harian Waspada b. Harian Analisa c. Harian Tribun Medan d. Harian Pos Metro e. Harian Sumut Pos f. Harian Sinar Indonesia Baru
3.	Kerja Sama Media	a. Lembaga Pers b. Kominfo
4.	Diseminasi Informasi	a. Isu kriminalitas b. Mendapat tanggapan positif dari masyarakat

**Irwany, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

		c. Berhasil menurunkan angka kejahatan (premanisme, unjuk rasa dan narkoba)
--	--	---

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti.

### 3. Pola Komunikasi Sirkuler

Pola komunikasi sirkuler mempunyai makna mengelilingi, dan terjadinya umpan balik secara terus-menerus selama proses komunikasi dari komunikator ke komunikan (M.A, 2021).

Polrestabes Medan memfasilitasi dan mengoptimalkan komunikasi antara masyarakat dan *stakeholder* dengan membuka layanan kanal komunikasi yang efektif dan terbuka dengan masyarakat. Baik itu melalui aplikasi Polisiku, *SuperApps* Presisi Polri dan kontak WhatsApp Kapolres.

Dalam menjalin kerja sama antara masyarakat dan Polrestabes Medan dengan dilakukannya kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat, baik dalam kegiatan sosial maupun pendidikan. Polrestabes Medan juga memanfaatkan dan menjalin kerja sama dengan *FGD (Focus Group Discussion)* ke sekolah-sekolah dan melaksanakan audiensi dengan mendatangkan tokoh-

tokoh agama dan tokoh-tokoh adat sebagai sarana memperkuat dan membangun citra positif.

Polrestabes Medan memastikan terjadinya interaksi dua arah dalam upaya membangun citra positif di kalangan masyarakat melalui *door to door system* untuk mengetahui permasalahan yang ada di masyarakat secara langsung, dan memanfaatkan umpan balik atau tanggapan dari masyarakat untuk meningkatkan pelayanan melalui permasalahan, kritik dan saran dari masyarakat.

**Tabel 3. Pola Komunikasi Sirkuler.**

Pola Komunikasi Sirkuler		
No	Tujuan	Kegiatan
1.	Pengoptimalan komunikasi dengan masyarakat	a. Melalui aplikasi Polisiku b. Melalui aplikasi <i>SuperApps</i> Presisi Polri c. Melalui nomor kontak WhatsApp Kapolres.
2.	Kerja sama dengan masyarakat	a. Melakukan kegiatan membersihkan masjid setiap hari kamis

		<p>b. Melakukan kegiatan sosial ke panti asuhan setiap hari Kamis</p> <p>c. Melakukan silaturahmi dengan tokoh pendidikan</p> <p>d. Pembinaan pelajar untuk meminimalisir tawuran</p> <p>e. Melakukan audiensi dengan tokoh agama dan tokoh adat secara <i>door to door</i></p>
--	--	---

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti.

#### 4. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear adalah pesan menyebar dari satu titik ke titik lain secara lurus, dan komunikator mengirimkan pesan ke komunikan sebagai tujuan tanpa umpan balik (M.A, 2021).

Metode atau teknik yang digunakan oleh Polrestabes Medan dalam menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat dengan menggunakan spanduk maupun *flyer online*, sedangkan untuk membangun

pesan-pesan yang jelas dan konsisten dengan mengingatkan atau mengimbau masyarakat secara terus-menerus dengan menggunakan bahasa yang sopan.

Polrestabes Medan memastikan pesan-pesan yang disampaikan sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang dianut oleh Polrestabes Medan, yaitu masyarakat dengan nyaman menerima pesan yang telah diberikan, dan tidak merasa ada rasa tertekan.

Upaya Polrestabes Medan dalam memastikan pesan-pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat, yaitu masyarakat melakukan sesuai dengan arahan dan kebutuhan yang diberikan oleh Polrestabes Medan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Dalam mengingatkan atau mengimbau masyarakat secara terus-menerus dan dapat menjaga hubungan baik, serta meminimalisir terjadinya kesalahpahaman, tentunya harus menggunakan bahasa yang sopan.

Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap individu untuk menjunjung tinggi prinsip akhlak dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain, agar dapat memperkuat hubungan dan membangun masyarakat yang harmonis.

**Irwanty, Ghita & Ritonga, Elfi Yanti.** Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk  
Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat

**Tabel 4. Pola Komunikasi Linear.**

Pola Komunikasi Linear		
No	Tujuan	Kegiatan
1.	Diseminasi Informasi	a. Menggunakan spanduk dengan bahasa persuasif. b. Menggunakan <i>flyer online</i> dengan bahasa yang persuasif.

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti.

Kesimpulan peneliti dari empat pola komunikasi di atas yang paling sering digunakan oleh Polrestabes Medan yaitu pola komunikasi sekunder, yakni dengan menggunakan media, baik itu media cetak maupun media sosial, karena dengan media ini informasi lebih cepat tersebar, merata, dan lebih efisien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terdapat opini publik yang negatif dan positif terhadap citra kepolisian. Namun opini publik tersebut lebih condong ke arah negatif, karena pelayanan yang dinilai belum maksimal. Hal ini tergantung pada keadaan dan waktu, serta pengalaman dan pengetahuan mereka yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan polisi.

Pasalnya, masih banyak ditemukan Anggota Polrestabes Medan yang masih lalai dalam melaksanakan tugasnya, tidak sesuai dengan tugas

pokok dan fungsi POLRI. Tentu hal ini akan memengaruhi penilaian masyarakat terhadap citra polisi.

Opini masyarakat terhadap citra polisi cenderung negatif, adanya penilaian tersebut tentunya menunjukkan, bahwa berbagai upaya yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Medan masih belum efektif dalam membangun citra Polrestabes Medan yang lebih baik di mata masyarakat, seperti dengan membentuk jenis media kolaborasi, dan pemanfaatannya baik dari media cetak, maupun media sosial.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pola komunikasi yang paling sering Polrestabes Medan gunakan yaitu pola komunikasi sekunder, yakni dengan menggunakan media, baik itu media cetak maupun media elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terdapat opini publik yang negatif dan positif terhadap citra kepolisian. Namun opini publik tersebut lebih condong ke arah negatif, karena pelayanan yang dinilai belum maksimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Adhani, A. (2022). Relasi Media dan Kampus (Rekam Jejak FISIP UMSU dalam Tata Kelola Pendidikan Tinggi di Era Industri

- 4.0 dan Masa Pandemi Covid-19). UMSU Press.
- Apriananta, Y. J., & Wijaya, L. S. (2018). Penggunaan Website dan Media Sosial dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi. *KOMUNIKATIF: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.33508/jk.v7i2.1750>.
- Danendra, I. B. K. (2012). Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia. *Lex Crimen*, 1(4), Article 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/901>.
- Erowati, E. M. (2018). Supremasi Hukum dalam Membangun Sistem Peradilan Berbasis Perlindungan Hukum dan Keadilan. *Prosiding. Seminar Nasional Hukum Dan Ilmu Sosial Ke-2*.
- Fauzan, F. (2018). Etika Humas dalam Perspektif Islam: Tinjauan Epistemologis. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 2 (2), Article 2.
- Haryono, C. G. (2020). Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Inah, E. N. (2016). Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan. *Al-Ta'dib: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*. 9 (2), Article 2. <https://doi.org/10.31332/atdb.v9i2.519>.
- M.A, D. J. N. (2021). Stereotip dan Prasangka dalam Komunikasi Antarbudaya Muslim Pribumi dan Etnis Cina. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Santi, M. R., & Koagouw, F. (2015). Pola Komunikasi Anak-Anak Delinkuen Pada Keluarga Broken Home di Kelurahan Karombasan Selatan Kecamatan Wanea Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 4 (4), Article 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/8658>
- Setiawan, A. A., Johan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Syahida, K. R. (2020). Pembinaan Mental Polri Melalui Pembinaan Mental. *JURNAL INDO-ISLAMIKA*, 7 (1), 139–144. <https://doi.org/10.15408/idi.v7i1.14819>.
- Tendean, C. S. (2013). Peranan Humas dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 2 (4), Article 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/2614>