

## Peran Keterbukaan Komunikasi dalam Membangun Budaya Organisasi Untuk Meningkatkan Citra Diri Kepolisian

Intan Fadilah Nasution<sup>1</sup>, Salwa Azzahrah<sup>2</sup>, Eka Resmawati<sup>3</sup>,  
Aura Islamyazizah<sup>4</sup>, Tugimin Supriyadi<sup>5</sup>

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi, Jl. Raya Perjuangan No.81, RT.003/RW.002, Marga Mulya, Bekasi

Email : [202110515177@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202110515177@mhs.ubharajaya.ac.id), [202110515068@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202110515068@mhs.ubharajaya.ac.id),  
[202110515224@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202110515224@mhs.ubharajaya.ac.id), [202110515132@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202110515132@mhs.ubharajaya.ac.id),  
[tugimin.supriyadi@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:tugimin.supriyadi@dsn.ubharajaya.ac.id)

**Abstract :** *Communication in organisational culture is a very important element that affects various aspects of organisational operations and effectiveness. Organisational culture encompasses the values, beliefs and norms held in common by members of the organisation, and communication is the primary means of spreading and maintaining that culture. A strong and positive organisational culture is essential for police institutions to improve their image in the eyes of the public. This organisational culture includes the values, beliefs, behaviours and norms shared by all members of the police force. Police self-image is the perception and judgement that the public has of the police institution. This image is very important as it affects the level of trust, support and co-operation between the police and the community. To improve self-image, the police need to implement a comprehensive and sustainable approach. Through transparency, professionalism, community involvement, effective communication, appropriate conflict handling, innovation, training, rewards, and good media management, the police can build and maintain a positive image in the eyes of the community. A good image not only increases community trust and support but also strengthens the police force's ability to perform their duties effectively. Organisational Culture Communication is the study of how an organisation's culture affects communication within it. Whereas police self-image is concerned with the perceptions and identities that police officers and the public have of the police institution. This study examines how communication within the police organisation affects the self-image of police officers and how that self-image affects the relationship between the police and the Community.*

**Keywords:** *Communication, Organisational culture, Police self-image*

**Abstrak :** Komunikasi dalam budaya organisasi adalah elemen yang sangat penting yang mempengaruhi berbagai aspek operasi dan efektivitas organisasi. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan norma-norma yang dipegang bersama oleh anggota organisasi, dan komunikasi adalah sarana utama untuk menyebarkan dan memelihara budaya tersebut. Budaya organisasi yang kuat dan positif sangat penting bagi institusi kepolisian untuk meningkatkan citra diri di mata masyarakat. Budaya organisasi ini mencakup nilai-nilai, keyakinan, perilaku, dan norma yang dianut oleh seluruh anggota kepolisian. Citra diri kepolisian adalah persepsi dan penilaian yang dimiliki masyarakat terhadap institusi kepolisian. Citra ini sangat penting karena mempengaruhi tingkat kepercayaan, dukungan, dan kerjasama antara kepolisian dan masyarakat. Untuk meningkatkan citra diri, kepolisian perlu menerapkan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Melalui transparansi, profesionalisme, keterlibatan masyarakat, komunikasi efektif, penanganan konflik yang tepat, inovasi, pelatihan, penghargaan, dan pengelolaan media yang baik, kepolisian dapat membangun dan mempertahankan citra yang positif di mata masyarakat. Citra yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat tetapi juga memperkuat kemampuan kepolisian dalam menjalankan tugas mereka secara efektif. Pada garis besarnya Komunikasi Budaya Organisasi adalah studi tentang bagaimana budaya organisasi mempengaruhi komunikasi di dalamnya. Sedangkan citra diri kepolisian berkaitan dengan persepsi dan identitas yang dimiliki oleh anggota polisi dan Masyarakat terhadap institusi polisi. Studi ini membahas bagaimana komunikasi di dalam organisasi polisi memengaruhi citra diri anggota polisi dan bagaimana citra diri tersebut mempengaruhi hubungan antara polisi dan Masyarakat.

**Kata kunci :** Komunikasi, Budaya organisasi, Citra diri kepolisian

## **LATAR BELAKANG**

Keterbukaan komunikasi merupakan elemen penting dalam membangun budaya organisasi yang sehat dan efektif, terutama dalam konteks kepolisian. Melalui keterbukaan komunikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam operasi kepolisian dapat ditingkatkan, sehingga membangun kepercayaan publik yang sangat diperlukan untuk menciptakan citra positif. Di dalam organisasi kepolisian sendiri, keterbukaan komunikasi memupuk kepercayaan antar anggota, yang berdampak pada motivasi dan kinerja yang lebih baik. Selain itu, dengan komunikasi yang terbuka, respon terhadap situasi darurat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat, karena informasi yang akurat dapat disebarkan dengan segera. Keterbukaan ini juga mendorong pengembangan profesional berkelanjutan, di mana anggota kepolisian terus memperbarui keterampilan dan pengetahuan mereka. Dalam hubungan dengan masyarakat, komunikasi terbuka melalui berbagai saluran seperti media sosial dan program kemitraan komunitas memperkuat hubungan positif dan meningkatkan citra kepolisian sebagai institusi yang peduli dan responsif. Pada saat krisis, keterbukaan komunikasi membantu dalam mengelola reputasi dengan memberikan informasi yang transparan dan akurat, mencegah penyebaran rumor, dan menunjukkan kesiapan dalam menangani masalah. Secara keseluruhan, adopsi keterbukaan komunikasi sebagai prinsip dasar dalam operasional kepolisian tidak hanya memperkuat budaya organisasi yang adaptif dan inovatif, tetapi juga secara signifikan meningkatkan citra diri kepolisian di mata publik.

Berikut adalah beberapa poin utama terkait latar belakang pentingnya keterbukaan komunikasi dalam membangun budaya organisasi kepolisian: (1) Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas, yaitu Keterbukaan komunikasi membantu menciptakan transparansi dalam operasi kepolisian. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan publik, karena masyarakat dapat melihat bahwa kepolisian bertindak secara jujur dan bertanggung jawab (2) Membangun Kepercayaan Internal, yaitu Di dalam organisasi kepolisian, keterbukaan komunikasi membantu membangun kepercayaan di antara anggota kepolisian. Ketika informasi mengalir bebas dan jelas, anggota lebih mungkin merasa dihargai dan termotivasi, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja dan kerja sama tim. (3) Respon yang Cepat dan Tepat, yaitu Komunikasi yang terbuka memungkinkan kepolisian untuk merespons situasi darurat dengan lebih cepat dan tepat. Informasi yang akurat dan segera bisa disebarkan ke seluruh departemen, memastikan bahwa setiap anggota siap menghadapi situasi yang ada. (4) Pengembangan Profesional dan Pendidikan, yaitu Keterbukaan dalam komunikasi juga mendorong pengembangan profesional yang terus-menerus. Dengan berbagi informasi tentang pelatihan,

perkembangan terbaru dalam prosedur penegakan hukum, dan perubahan regulasi, anggota kepolisian dapat terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. (5) Peningkatan Citra Diri di Mata Publik, yaitu Citra diri kepolisian sangat bergantung pada persepsi publik. Komunikasi yang terbuka dengan masyarakat, seperti melalui media sosial, konferensi pers, dan program kemitraan komunitas, membantu membangun hubungan yang positif dan meningkatkan citra kepolisian sebagai lembaga yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (6) Penanganan Krisis dan Pengelolaan Reputasi, yaitu Dalam situasi krisis, keterbukaan komunikasi sangat penting untuk mengelola reputasi. Menyampaikan informasi yang akurat dan transparan dapat mencegah rumor dan misinformasi, serta menunjukkan bahwa kepolisian siap dan mampu menangani masalah secara efektif. (7) Budaya Organisasi yang Adaptif dan Inovatif, yaitu Keterbukaan komunikasi mendorong budaya organisasi yang lebih adaptif dan inovatif. Anggota kepolisian merasa lebih bebas untuk berbagi ide dan solusi kreatif untuk masalah yang dihadapi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi kepolisian.

Dalam rangka meningkatkan citra diri kepolisian, penting bagi pimpinan dan seluruh anggota organisasi untuk mengadopsi keterbukaan komunikasi sebagai prinsip dasar dalam segala aspek operasional mereka. Dengan demikian, kepolisian dapat membangun budaya organisasi yang kuat, meningkatkan kinerja, dan mendapatkan kepercayaan serta dukungan dari masyarakat.

## **KAJIAN TEORITIS**

Keterbukaan komunikasi dalam organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Lewis (1987) menekankan bahwa komunikasi dari atasan ke bawahan berfungsi untuk menyampaikan tujuan, mengubah sikap, membentuk opini, mengurangi ketakutan dan kecurigaan akibat misinformasi, serta mempersiapkan anggota organisasi menghadapi perubahan. Faktor keterbukaan memainkan peran penting; kurangnya keterbukaan dapat menghambat komunikasi efektif. Chester Bernard (1938) menyatakan bahwa organisasi adalah sistem manusia, bukan struktur mekanis. Komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai media pertukaran informasi dan alat penghubung antar anggota. Elton Mayo (1939) menekankan pentingnya relasi manusia dalam organisasi, di mana komunikasi berperan dalam menciptakan lingkungan sosial yang kondusif, lebih penting daripada lingkungan fisik.

Keterbukaan komunikasi memegang peranan penting dalam membangun budaya organisasi yang positif dan meningkatkan citra diri kepolisian. Komunikasi yang efektif, di mana informasi disampaikan dengan jelas dan transparan, mampu meningkatkan kepercayaan

dan keterlibatan anggota organisasi. Dalam konteks kepolisian, praktik keterbukaan ini berarti menyampaikan informasi yang jujur tentang tujuan, perubahan kebijakan, dan umpan balik baik positif maupun negatif, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan efektif. Selain itu, komunikasi yang terbuka berperan signifikan dalam membentuk citra positif organisasi. Bagi kepolisian, citra yang baik sangat tergantung pada bagaimana informasi disampaikan kepada publik dan bagaimana transparansi dipertahankan dalam operasi sehari-hari. Manajemen komunikasi yang baik tidak hanya membangun kepercayaan publik tetapi juga meningkatkan citra kepolisian secara keseluruhan.

Beberapa poin-poin utama dalam membangun komunikasi dan budaya organisasi untuk meningkatkan citra diri kepolisian yang pertama, Pentingnya Komunikasi Efektif yaitu komunikasi yang efektif adalah kunci dalam membentuk budaya organisasi yang positif. Keterbukaan dan transparansi dalam berbagi informasi antara pimpinan dan anggota organisasi meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan karyawan. Ini juga membantu dalam mengarahkan energi dan upaya mereka ke arah pencapaian tujuan organisasi yang relevan. Kedua, Budaya Organisasi dan Keterbukaan yaitu Mempraktikkan keterbukaan dalam komunikasi internal sangat penting untuk membangun budaya organisasi yang kuat. Dalam konteks kepolisian, ini berarti menyampaikan informasi yang jujur dan terbuka tentang tujuan, perubahan kebijakan, dan umpan balik, baik positif maupun negatif. Hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan efektif. Ketiga, Membangun Citra Positif yaitu keterbukaan dalam komunikasi juga berperan dalam meningkatkan citra positif organisasi. Dalam kepolisian, citra yang baik sangat bergantung pada bagaimana informasi disampaikan kepada publik dan bagaimana transparansi dipertahankan dalam operasi sehari-hari. Mengelola komunikasi dengan baik dapat membantu membangun kepercayaan publik dan meningkatkan citra kepolisian secara keseluruhan. Dan keempat, Peran Umpan Balik Konstruktif yaitu memberikan umpan balik yang konstruktif adalah bagian dari komunikasi yang terbuka. Ini membantu memperbaiki komunikasi di masa depan dan menciptakan lingkungan di mana umpan balik dianggap sebagai peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan, yang pada gilirannya memperkuat budaya organisasi yang positif.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui studi literatur. Studi pustaka adalah istilah lain dari tinjauan pustaka, kajian teoritis, landasan teori, telaah putaka (kajian sastra), dan teori – teori. Yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan semata – mata berdasarkan karya tertulis, termasuk hasil – hasil

penelitian baik yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan (Melfianora, 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communicatio” yang berarti memberitahukan atau menyebarkan pandangan (Suprpto 2009: 5). Menurut Wikipedia, komunikasi adalah proses pertukaran gagasan, pendapat atau informasi secara lisan, tertulis atau dengan isyarat ( Harapan dan Ahmad 2014: 1). Definisi ahli Komunikasi dari sudut pandangnya masing-masing. Sarah Trenholm dan Artur Jensen mengartikan komunikasi sebagai suatu proses yang di dalamnya terdapat sumber. Menyampaikan pesan kepada penerimanya melalui berbagai saluran media atau lebih orang membentuk atau bertukar informasi antara satu sama lain, sehingga terjadi saling pengertian yang mendalam. (Tolan, 2017)

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian dan penerimaan informasi yang merupakan salah satu sumber daya untuk memelihara, memajukan dan mengembangkan organisasi yang dinamis sesuai tujuannya. Selain itu, komunikasi juga dapat dipahami sebagai suatu proses penyampaian informasi berupa ide dan pendapat, penjelasan, saran, dan lain-lain sumber serta memperoleh, mempengaruhi atau mengubah tanggapan sesuai dengan sumber informasi yang diperlukan (Nawawi, 2000:99). Memiliki komunikasi yang baik akan membantu segala sesuatunya berjalan dalam organisasi dan sebaliknya. Bagian yang valid penting bagi semua organisasi. Pengikut Beberapa pandangan mengenai pengertian komunikasi. Ruben menyampaikan lebih banyak definisi komunikasi interpersonal secara ringkas: Komunikasi manusia adalah suatu proses yang melaluinya individu-individu dalam hubungannya dalam kelompok, dalam organisasi, dan dalam masyarakat menciptakan, mentransmisikan, dan menggunakan informasi untuk mengoordinasikan lingkungannya dan orang lain.

Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lebih dari sekedar kembangkan saling pengertian komunikasi internal seperti, bagaimana pemimpin membangun hubungan yang baik dengan rakyatnya? bawahan untuk mencapai visi, misi, nilai-nilai yang diterapkan oleh bawahan yang mengatur. Komunikasi yang baik memungkinkan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. dalam organisasi Polisi adalah bagian dari birokrasi pemerintahan dimana fungsi utamanya untuk menjalankan kontrol sosial, dan itulah yang telah dilakukannya monopoli kekuasaan dan kekuatan (Rahardjo, 2007: 212). Lembaga Polisi merupakan lembaga hukum yang mudah ditemukan warga. Masalah perdata, ketika seseorang membutuhkan

perbandingan dengan penegak hukum dalam Undang-Undang lain, hakim dan jaksa bekerja di belakang meja Polisi adalah sebuah birokrasi dan tidak ada sekat antara mereka dan masyarakat.

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai tampilan dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi dapat dilihat sebagai “proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran komunikasi yang memungkinkan organisasi berfungsi. (Evi Zahara, 2018)

Penggunaan istilah budaya organisasi mengacu pada budaya yang berlaku dalam suatu perusahaan, karena pada umumnya perusahaan berbentuk organisasi yaitu kerjasama antara beberapa orang yang membentuk kelompok atau unit koperasi sendiri-sendiri. Budaya organisasi merupakan suatu sistem keyakinan dan nilai-nilai yang dikembangkan oleh suatu organisasi untuk memandu perilaku anggota organisasi (kayu, dkk, 2011). Pendapat lain mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan persepsi bersama yang dianut oleh para anggota organisasi (Robbins, 1996). Bukan sekedar konsep, budaya organisasi merupakan suatu sudut pandang penting dan terbatas yang harus dipahami sebagai perilaku individu dan kelompok dalam suatu organisasi.

### **1. Peran Budaya Organisasi**

Menurut pandangan Poerwanto (2008), budaya organisasi memiliki lima peran yaitu:

- a. Memberikan rasa identitas dan kebanggaan bagi karyawan, menciptakan perbedaan yang jelas antar organisasi satu dengan lainnya
- b. Mempermudah terbentuknya komitmen dan pemikiran yang lebih luas daripada kepentingan pribadi seseorang
- c. Memperkuat standar perilaku organisasi dalam membangun pelayanan superior pada pelanggan
- d. Menciptakan pola adaptasi
- e. Membangun sistem kontrol organisasi secara menyeluruh.

Robbins (2003:303) mengatakan bahwa budaya organisasi yang kuat akan memberikan pemahaman yang jelas kepada karyawan tentang “cara melakukan sesuatu di sini” (dalam organisasi). Budaya memberikan stabilitas pada suatu organisasi. Apa itu budaya organisasi? Budaya organisasi mengacu pada sistem makna bersama yang dipegang oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain. (Robbins, 2003:305).

## **2. Karakteristik Pemahaman Budaya Organisasi**

Dapat dikemukakan beberapa poin yang merupakan ciri-ciri penting terkait dengan pemahaman budaya organisasi itu sendiri. Lebih lanjut Robbins (2003) menyatakan ciri-ciri tersebut, yaitu :

- a. Inovasi dan pengambilan resiko. Se jauh mana para karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- b. Perhatian ke rincian. Se jauh mana para karyawan diharapkan memperlihatkan presisi (kecermatan), analisis, dan perhatian kepada rincian.
- c. Orientasi hasil. Se jauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
- d. Orientasi orang. Se jauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- e. Orientasi tim. Se jauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- f. Keagresifan. Se jauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif dan bukannya santaisantai.
- g. Kemantapan. Se jauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo daripada pertumbuhan. (Organisasi, 2000)

Ketujuh ciri tersebut cukup mencerminkan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan dirinya demi kemajuan organisasi atau perusahaan tersebut. Ternyata hal yang penting untuk diperhatikan adalah perlunya berpikir inovatif, yaitu berpikir yang berani lebih kreatif dengan ide-ide baru (inovatif), bahkan mampu melakukan terobosan-terobosan baru yang mungkin pada awalnya dianggap aneh, namun pada akhirnya pada akhirnya terobosan-terobosan tersebut dianggap perlu untuk dicoba, jangan lupa untuk dipertimbangkan secara cermat

Risiko buruk yang mungkin terjadi. Perubahan juga perlu dianggap sebagai lompatan menuju kemajuan, dengan membongkar status quo. Pekerjaan yang dahulunya biasa dilakukan secara individu, namun demi perubahan dilakukan secara tim, dengan harapan akan jauh lebih baik dan cepat hasilnya, asalkan semua anggota sadar akan pentingnya kebersamaan, saling mendukung. , kekompakan, dan koordinasi yang terus dipantau.

Semua itu dapat dilakukan dengan terus menjaga intensnya komunikasi dalam tim. Melalui komunikasi yang intens dapat mengurangi terjadinya perbedaan makna atas suatu hal. Karena setiap anggota tim sudah pasti memiliki persepsi yang berbeda dalam memaknai suatu

masalah. Dikhawatirkan akan terjadi persepsi yang berbeda dengan adanya makna yang tidak sama. Kecepatan dalam gerak kerja juga menjadi ciri dari budaya organisasi. Bayangkan bila sebuah organisasi hanya diisi oleh orang-orang yang gerakannya lambat dari sisi pemeran maupun gerak fisiknya. Organisasi seperti ini akan ketinggalan "kereta" atau bahkan tinggal menunggu kehancurannya, apalagi saat ini perusahaan-perusahaan sudah banyak yang "go public", sehingga persaingan dalam merebut peluang pasar semakin ketat di era globalisasi.

Budaya organisasi juga berkaitan dengan bagaimana karyawan memandang karakteristik budaya organisasi, bukan menyukai budaya tersebut atau tidak. Dalam artian apapun yang telah ditetapkan sebagai sumber daya dalam suatu organisasi atau perusahaan, hendaknya para anggota organisasi atau karyawan perusahaan tersebut secara bersama-sama memahami pentingnya menerapkan kesadaran tersebut dalam pekerjaannya. Jadi tidak sekedar dianggap sebagai ucapan atau hiasan organisasi belaka.

Sebagaimana tertuang dalam teori manajemen modern yang menekankan pentingnya perilaku aktor manajerial dalam pelaksanaan organisasi. Perilaku ini sebagian besar dipengaruhi oleh budaya. Baik buruknya kinerja jasa manajerial ditentukan oleh perilaku personel manajerial. Puas atau tidaknya konsumen, klien, pelanggan atau klien tergantung pada perilaku penyedia jasa. Pelayanan manajerial diberikan dengan komunikasi yang efektif dari masyarakat umum kepada anggota organisasi. Dalam teori kepemimpinan organisasi yang dikemukakan oleh Geertz, Pacanowicy, dan Trujillo (West & Tumer, 2007 315), anggota organisasi melaksanakan komunikasi kinerja yang menghasilkan munculnya budaya organisasi yang unik.

Citra diri seseorang terbentuk dari pengalaman dan keberhasilan masa lalu kegagalannya, pengetahuan yang dimilikinya, dan cara orang lain menilai dirinya secara objektif. Citra diri merupakan sebuah konsep tentang diri Anda, dimana "Dici Image" terbentuk dari pembelajaran dan pengalaman sehingga menjadi suatu keyakinan tentang siapa diri Anda sebenarnya. Dan segala ide atau gagasan yang anda yakini benar menurut anda, akan menjadi program bagi anda dan tetap berada dalam pikiran bawah sadar anda. (Umam, 2017)

Citra diri atau yang sering disebut dengan self image merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap dirinya. Citra diri mencakup bagaimana seseorang memandang dirinya dalam berbagai aspek, seperti fisik, mental, emosional, dan sosial. Hal ini menyangkut penilaian penampilan, penampikan, kepribadian, dan peran seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Citra Din juga terbagi menjadi beberapa komponen, antara lain yang pertama, physical self image yaitu gambaran yang dimiliki seseorang tentang bagaimana penampilannya terbentuk, terutama tubuh dan ekspresi yang akan diberikan pada orang tersebut. Daya tarik

atau kenyamanan, yaitu berkaitan dengan daya tarik yang diberikannya kepada orang lain. Kechia, Citra Diri Psikologis merupakan suatu bentuk ciri-ciri seseorang, seperti kemampuan, kekurangan dan keterbatasan. Ini bisa disebut citra diri psikologis. Dan yang terakhir. Citra Diri Sosial mengacu pada pemikiran dan perasaan seseorang tentang dirinya, statusnya, dan pandangan orang lain. Ini bisa disebut citra diri sosia. (Sugiono, 2022)

### **3. Persepsi dan Penilaian Citra Kepolisian**

Citra diri yang berkaitan dengan kepolisian adalah persepsi dan penilaian yang dimiliki oleh anggota kepolisian tentang diri mereka sendiri dalam konteks peran, tanggung jawab, dan identitas profesional mereka. Citra diri ini mencakup bagaimana mereka melihat kemampuan, nilai, etika, dan kontribusi mereka dalam menjalankan tugas sebagai penegak hukum dan pelindung masyarakat.

- a. Tujuan Citra kepolisian adalah untuk membentuk persepsi positif dan memperoleh kepercayaan serta dukungan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Berikut beberapa tujuan spesifik dalam membentuk citra yang baik:
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat: Citra yang baik akan membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Dengan memperoleh kepercayaan masyarakat, polisi dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas-tugas mereka, termasuk penegakan hukum, pencegahan kejahatan, dan penanganan kasus.
- c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Dengan citra yang positif, masyarakat akan lebih cenderung berpartisipasi dalam program-program keamanan dan pencegahan kejahatan yang dilakukan oleh kepolisian. Mereka akan merasa lebih termotivasi untuk melaporkan kejahatan, memberikan informasi penting, atau bekerja sama dengan polisi dalam memelihara keamanan lingkungan.
- d. Meningkatkan Kerjasama dengan Pihak Lain: Citra yang baik juga dapat memperkuat hubungan dan kerjasama dengan pihak-pihak lain, termasuk lembaga pemerintah, organisasi masyarakat, institusi pendidikan, dan sektor swasta. Kerjasama yang baik dengan pihak-pihak ini dapat mendukung upaya penegakan hukum, memperoleh sumber daya, dan memperluas jaringan untuk mengatasi masalah keamanan.

### **4. Kaitan Utama Citra Diri Dengan Kepolisian**

Citra diri dalam kepolisian memiliki kaitan yang erat dengan berbagai aspek operasional dan fungsional kepolisian. Beberapa kaitan utama antara citra diri dan kepolisian meliputi,

- a. Kinerja dan Produktivitas yaitu Citra diri yang positif pada anggota kepolisian dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas. Anggota yang merasa bangga dan

- memiliki pandangan positif tentang peran mereka cenderung bekerja lebih efisien dan berkomitmen tinggi.
- b. Etika dan Integritas, dimana Citra diri yang kuat dan positif biasanya sejalan dengan komitmen terhadap etika dan integritas. Anggota yang memiliki citra diri yang baik cenderung mematuhi kode etik dan standar profesional, menghindari korupsi, dan bertindak dengan integritas.
  - c. Interaksi dengan Masyarakat, Citra diri yang baik mempengaruhi bagaimana anggota kepolisian berinteraksi dengan masyarakat. Anggota yang percaya diri dan memiliki pandangan positif tentang diri mereka sendiri cenderung lebih efektif dalam komunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan warga, meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian.
  - d. Kesejahteraan Psikologis dan Emosional, yaitu Citra diri yang sehat berkontribusi pada kesejahteraan psikologis dan emosional anggota kepolisian. Anggota yang merasa positif tentang diri mereka sendiri lebih mampu mengelola stres dan tekanan kerja, yang penting dalam pekerjaan yang penuh tantangan seperti kepolisian.
  - e. Kolaborasi dan Kerja Tim yaitu Citra diri yang baik mendukung kolaborasi dan kerja tim yang efektif. Anggota yang memiliki pandangan positif tentang diri mereka sendiri lebih cenderung bekerja sama dengan baik dengan rekan-rekan mereka, berbagi informasi, dan mendukung satu sama lain.
  - f. Adaptasi terhadap Perubahan, Anggota kepolisian dengan citra diri yang positif lebih mudah beradaptasi dengan perubahan, baik itu perubahan dalam prosedur operasional, teknologi baru, atau kebijakan. Mereka lebih fleksibel dan terbuka terhadap pembelajaran dan pengembangan diri.
  - g. Motivasi dan Komitmen, yaitu Citra diri yang positif meningkatkan motivasi dan komitmen anggota terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Anggota yang bangga dengan profesi mereka cenderung memiliki dedikasi yang lebih tinggi dan bersedia untuk berusaha lebih keras dalam menjalankan tugas mereka.
  - h. Pengembangan Karir, yaitu

Citra diri yang kuat berperan penting dalam pengembangan karir. Anggota yang merasa yakin dengan kemampuan dan nilai mereka cenderung mengambil inisiatif untuk mengembangkan diri, mencari peluang pelatihan, dan mengambil tantangan baru yang dapat meningkatkan karir mereka.

Kepolisian di negara demokrasi diidentifikasi sebagai lembaga yang berkaitan dengan penegakan hukum dan ketertiban masyarakat. Dilema yang melekat pada fungsi ini adalah ciri arcanum aksi kepolisian, di mana polisi bekerja pada ruang privat, tetapi menimbulkan efek pada ruang publik. Aksi kepolisian dalam mengelola kekuasaan yang diberikan sangat mungkin menghilangkan rasa aman seseorang atau sekelompok orang. Inilah yang menimbulkan kesan terhadap kepolisian sebagai “alat kekuasaan”. Selama ini ada kesan seolah-olah Polisi adalah merupakan sosok yang ditakuti dan dibenci oleh masyarakat, karena setiap berurusan dengan Polisi justru menimbulkan masalah dan bukan menyelesaikan masalah. Citra buruk Polisi harus saat ini perlu dihapus, seperti diketahui tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu seorang Polisi harus betul-betul mampu menempatkan dirinya sebagai sahabat dan pelindung masyarakat. Untuk itu, diharapkan masyarakat mendukung lembaga kepolisian yang sedang mereformasi guna mengembang tantangan tugas yang semakin berat dan kompleks serta dan meningkatkan profesional anggotanya. Untuk mewujudkan Polisi sebagai sahabat dan pelindung masyarakat, seorang anggota Polri harus memenuhi beberapa syarat, seorang anggota Polisi harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, terutama yang berkaitan dengan tugas pokoknya sebagai alat keamanan dan penegak hukum, memiliki moral yang baik, baik moral agama maupun etika, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak akan melakukan perbuatan-perbuatan tercela yang bertentangan dengan moral agama dan etika serta memiliki keterampilan profesional, sehingga dalam melaksanakan tugasnya, baik dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat atau dalam upaya penegakan hukum, mereka dapat melakukan dengan baik, tanpa membuat kesalahan sekecil apapun. (Fauzan et al., 2023)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Komunikasi berasal dari kata "communicatio" yang artinya menyebarkan pandangan atau informasi. Komunikasi adalah pertukaran ide, pendapat, atau informasi melalui verbal, tulisan, atau isyarat. Sarah Trenholm dan Artur Jensen mengartikan komunikasi sebagai proses menyampaikan pesan kepada penerima melalui berbagai saluran. Everett Rodgers dan Lawrence Kincaid mengatakan komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih bertukar informasi sehingga menghasilkan saling pengertian yang mendalam. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian menerima informasi yang merupakan sumber daya untuk memelihara, memajukan, dan mengembangkan organisasi. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Budaya organisasi merupakan sebuah sistem

yang dipercayai dan nilai yang dikembangkan oleh organisasi untuk membimbing perilaku anggota organisasi tersebut. Budaya organisasi memiliki lima peran, seperti memberikan rasa identitas, mempermudah terbentuknya komitmen, memperkuat standar perilaku, menciptakan pola adaptasi, dan membangun sistem kontrol organisasi secara menyeluruh. Budaya organisasi mengacu pada suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi lain. Citra diri, atau yang sering disebut juga sebagai self-image, adalah persepsi atau pandangan seseorang tentang dirinya sendiri. Citra kepolisian adalah untuk membentuk persepsi positif dan memperoleh kepercayaan serta dukungan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Citra diri dalam kepolisian memiliki kaitan yang erat dengan berbagai aspek operasional dan fungsional kepolisian, seperti kinerja dan produktivitas, etika dan integritas, interaksi dengan masyarakat, kesejahteraan psikologis dan emosional, kolaborasi dan kerja tim, adaptasi terhadap perubahan, motivasi dan komitmen, dan pengembangan karir. Aksi kepolisian dalam mengelola kekuasaan yang diberikan sangat mungkin menghilangkan rasa aman seseorang atau sekelompok orang. Citra buruk Polisi harus saat ini perlu dihapus, seperti diketahui tugas pokok Polri adalah memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu seorang Polisi harus betul-betul mampu menempatkan dirinya sebagai sahabat dan pelindung masyarakat.

Untuk meningkatkan citra diri kepolisian, sangat disarankan agar institusi ini memperkuat keterbukaan komunikasi sebagai bagian integral dari budaya organisasinya. Keterbukaan dalam komunikasi tidak hanya mempererat hubungan antara atasan dan bawahan, tetapi juga mendorong transparansi dan akuntabilitas yang sangat diperlukan dalam penegakan hukum. Dengan menyampaikan informasi yang jelas dan jujur mengenai kebijakan, prosedur, dan perubahan dalam organisasi, kepolisian dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa saling percaya di antara anggota organisasi. Lebih lanjut, keterbukaan komunikasi memungkinkan anggota organisasi untuk memberikan umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan terus-menerus. Hal ini tidak hanya akan memperkuat kohesi internal, tetapi juga memperbaiki persepsi publik terhadap kepolisian. Ketika masyarakat melihat bahwa kepolisian bersikap transparan dan responsif terhadap masukan, kepercayaan dan dukungan mereka akan meningkat, yang pada akhirnya memperbaiki citra institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, kepolisian harus berkomitmen untuk membangun saluran komunikasi yang efektif, baik secara internal maupun eksternal, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altamira Bunga, M., & Rusfian, E. (2019). Jurnal Sosial Humaniora Terapan Komunikasi Organisasi Dalam Proses Pembentukan Budaya Organisasi ( studi Nilai Budaya Organisasi I ' Ve Care Pada Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia ). *Organisasi, Budaya Care, I V E Fakultas, Pada Universitas, Kedokteran Kedokteran, Fakultas Indonesia, Universitas*, 2(1).
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Fauzan, M. R., Antoius, K., Bediona, A., Farhan, ;, Leonardo, F. ;, & Albar, A. (2023). Moralitas POLRI dalam mengembalikan Citra Kepolisian di tengah Masyarakat. *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat*, 1–25. <https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx>
- Organisasi, M. B. (2000). *Melalui Komunikasi Oleh : Dewi Widowati Universitas Serang Raya Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik lain Apakah budaya organisasi itu ? Budaya organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggot.*
- Sugiono, L. (2022). *Citra Diri Vapers Perempuan di Surakarta*. 7–15.
- Tolan, C. A. (2017). *Latar Belakang Masalah Polisi dalam penegakan hukum berada pada garda terdepan sebelum jaksa dan hakim . Dalam melakukan tugas dan wewenangnya , pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia senantiasa bertindak berdasarkan norma hukum dan mengindahkan nor. VI(1).*
- Umam, A. K. (2017). Citra Diri Pemimpin. *Вестник Росздравнадзора*, 4(1), 9–15.