

Strategi Komunikasi Bidhumas Polda DIY dalam Menciptakan Brand Image Program Aplikasi E-Dumas Presisi

Asfarotun Naja¹, Popi Andiyansari^{2*}

^{1,2} Fakultas Bisnis & Humaniora, Universitas Teknologi Yogyakarta
Email: popi.andiyansari@gmail.com

Abstract

Electronic Application of Predictive Public Complaints, Responsibility, Fairness Transparency (E-Dumas Presisi) is a digital police application that the public can use in making complaints of irregularities or services to members of the police. The E-Dumas Presisi application is here because of the high number of cases that have catch members of the police, such as violence, extortion, and sexual harassment. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, which is analyzed using the PII analysis model, which divides the analysis into three stages: the preparation stage, the implementation stage, and the impact stage. The study results show that at the preparatory stage, Bidhumas Polda DIY determines a strategy by gathering information about the Precision E-Dumas application program. . Finally, the impact stage, namely the success in creating a brand image for the Precision E-Dumas application program seen from the community's response and criminal cases in the City of Yogyakarta. In addition, the Presisi E-Dumas application makes it easier for the public to report acts of security and order to members of the police in the Yogyakarta area.

Keywords Strategy; Brand Image; PR; Precision E-Dumas Application

Abstrak

Aplikasi Elektronik Pengaduan Masyarakat Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan (E-Dumas Presisi) adalah aplikasi digital kepolisian yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melakukan pengaduan penyimpangan atau pelayanan terhadap anggota kepolisian. Aplikasi E-Dumas Presisi hadir disebabkan oleh tingginya kasus yang menjerat anggota kepolisian seperti kekerasan, pungutan liar maupun pelecehan seksual. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan model analisis PII yang membagi analisis menjadi tiga tahapan yakni, tahap persiapan, tahap implemmentasi dan tahap dampak. Subjek dalam penelitian ini adalah program aplikasi E-Dumas Presisi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada tahap persiapan, Bidhumas Polda DIY menentukan strategi berupa pengumpulan informasi mengenai program aplikasi E-Dumas Presisi. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan menjelaskan kegiatan yang dilakukan dalam proses berlangsungnya sosialisasi untuk menyebarkan informasi mengenai program Aplikasi E-Dumas Presisi. Terakhir tahap dampak, yaitu keberhasilan dalam menciptakan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi dilihat dari respon masyarakat dan kasus pidana di Kota Yogyakarta. Selain itu, Aplikasi E-Dumas Presisi mempermudah masyarakat dalam melaporkan tindak keamanan dan ketertiban kepada anggota kepolisian di wilayah Yogyakarta.

Keyword: Strategi; Brand Image; Humas; Aplikasi E-Dumas Presisi

1. Pendahuluan

Berdasarkan data yang diperoleh dari Vertical Kepolisian Republik Indonesia, jumlah pidana yang terjadi di Wilayah Yogyakarta tahun 2022 sangat tinggi hingga mencapai 5.427 kasus, dan masih menyisakan 1596 kasus yang masih dalam tahap proses. Banyaknya kasus tersebut menempatkan Yogyakarta khususnya Kabupaten Sleman menjadi urutan pertama dengan kasus kejahatan tinggi. Jika merujuk pada data, Sleman sendiri berada di peringkat pertama daerah kerawanan di DIY dengan kriminalitas total sebanyak 1.499 kasus pada tahun lalu atau 2020. Jumlah tersebut meningkat cukup banyak hingga 1.502 kasus di tahun 2021. Data kasus kejahatan konvensional pada tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan 13,38 persen dengan jumlah data 3.896 kasus di 2020 menjadi 4.498 di tahun 2021 [1].

Jumlah kasus kejahatan di Kabupaten Sleman tidak dapat diprediksi setiap tahunnya mengalami penurunan atau peningkatan. Kasus kejahatan tersebut harus diatasi karena dapat membahayakan dan merisaukan masyarakat, termasuk pada pedagang dan wisatawan yang berkunjung di Yogyakarta. Berdasarkan pemaparan di atas, Polri menghadirkan trobosan baru yang dapat digunakan oleh masyarakat secara cepat dan mudah dalam penanganan kamtibmas (keamanan & ketertiban). Polri sangat berharap dengan di luncurkannya sebuah program aplikasi elektronik pengaduan dapat mengurangi angka kejahatan dan pelanggaran di Wilayah DIY.

Aplikasi Pengaduan Masyarakat Elektronik (e-Dumas) Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan merupakan program 100 hari kerja Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo yang sudah berhasil launching pada tanggal 24 Februari 2021 lalu. Aplikasi E-Dumas Presisi menjadi sebuah solusi yang dapat menyikapi perkembangan zaman serba cepat di era digital sekarang ini. Dimana masyarakat dapat melaporkan mengenai kejadian kamtibmas, pelanggaran dan penyimpangan yang dilakukan orang lain maupun anggota kepolisian secara langsung hanya melalui telepon genggam. Menurut Kapolri, aplikasi E-Dumas Presisi sangat memudahkan masyarakat menghadapi dunia yang sangat kompleks. Tidak hanya untuk melaporkan penyimpangan yang dialami, masyarakat juga dapat melaporkan kegiatan anggota kepolisian baik dari segi pelayanan, ketertiban maupun perlindungan. Dalam lembaga kepolisian, Bidang hubungan masyarakat bertugas untuk menjaga citra dan mensosialisasikan segala bentuk kegiatan polri. Sejalan dengan visi Bihumas Polda DIY yaitu dapat menjadi wadah untuk mendorong, memperkuat kepercayaan masyarakat dan membangun opini positif untuk mengkonkretkan citra polri.

Maka dari itu peran humas sangat dibutuhkan dalam mensosialisasikan aplikasi E-Dumas Presisi agar terciptanya branding sesuai yang diharapkan. Bidhumas Polda DIY dituntut untuk merencanakan, membuat dan menjalankan strategi guna memperkenalkan dan mempromosikan brand aplikasi E-Dumas Presisi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui fungsi dan kegunaan dari aplikasi tersebut. Dapat diketahui bahwa salah satu kegiatan humas yang dijadikan sebagai wadah penyampaian informasi terkait peluncuran Aplikasi E- Dumas Presisi adalah Talk show dimedia TV, membuat konten di media sosial, mensosialisaiksan E-Dumas di Polda Jogja News (PJN), memproduksi polcast (polisi punya podcast) serta mendesain banner untuk dipasang pada kantor pelayanan publik kepolisian.

Penelitian ini dikaji dengan metode deskriptif kualitatif, serta subjek penelitiannya adalah program aplikasi E-Dumas Presisi. Informan dalam penelitian ini yaitu tiga bidang yang ada dihumas seperti bidang PID, bidang Penmas dan bidang Mulmed, divisi Binmas (pembinaan masyarakat) dan bhabinkamtibnas (Bhayangkara Pembina keamanan dan ketertiban masyarakat) Polda DIY. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode triangulasi. Metode triangulasi ialah menggabungkan semua data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan beberapa langkah bidang Mulmed, divisi Binmas (pembinaan masyarakat) dan bhabinkamtibnas (Bhayangkara Pembina keamanan dan ketertiban masyarakat) Polda DIY. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode triangulasi. Metode triangulasi ialah menggabungkan semua data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan beberapa langkah, dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Konsep penelitian ini menggunakan model PII melalui 3 tahapan yaitu, *preparation, implementation, dan impact*.

Penelitian dilakukan pada bulan Februari s/d September 2021 dikarenakan pada periode tersebut Bidhumas Polda DIY sedang gencar-gencarnya mensosialisasikan dan menciptakan branding aplikasi E-Dumas Presisi kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi bidhumas polda DIY dalam menciptakan *brand image* program aplikasi E-Dumas presisi periode Februari – September 2021. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persiapan, implementasi kegiatan yang dilakukan serta dampak program aplikasi E-Dumas Presisi periode Februari-September 2021 dalam upaya menciptakan *brand image* Pold DIY.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan paradigma konstruktivisme. Pendekatan deskriptif ialah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk mengkaji dan mengklarifikasi mengenai adanya suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat [2]. Paradigma konstruktivisme digunakan untuk menilai sebuah penelitian bahwa penelitian berhasil dan mampu terbangun dengan baik apabila didapatkan langsung dari sumber yang terpercaya. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan bukti berupa fakta dan

pengetahuan sebagai dasar membangun penelitian. Data yang didapatkan dianggap orisinal dan memiliki latar belakang yang berbeda beda.

Penelitian ini menggunakan model PII dari Cutlip, Center, dan Broom. Model PII Cutlip, Center, dan Broom memiliki tiga tahapan yakni, *preparation* (persiapan), *implementation* (implementasi) dan *impact* (dampak) [3]. Dalam setiap tahapan model PII tersebut memiliki pertanyaan-pertanyaan riset secara spesifik sesuai dengan tahapan yang sedang dilakukan. Jawaban yang dihasilkan dari riset ini meningkatkan pengertian, pemahaman dan memperkaya informasi untuk menilai efektivitas.

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan secara langsung mengenai apa yang terjadi dilapangan, sehingga peneliti dapat memperkuat data yang ada. Menurut Widoyoko observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam objek penelitian [4]. Penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk program aplikasi E-Dumas Presisi periode Februari-September 2021 dalam upaya menciptakan brand image Pold DIY. Memahami fenomena atau kasus yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara pewawancara dan narasumber guna mendapatkan informasi. Menurut Afifuddin wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden [5]. Menurut Hopkins [6], wawancara adalah suatu cara untuk mengetahui situasi tertentu di dalam kelas dilihat dari sudut pandang yang lain. Pertanyaan yang diajukan saat wawancara ditujukan untuk memenuhi data dalam penelitian yang sesuai dengan hasil pengamatan langsung kelokasi (observasi).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan secara tertulis maupun elektronik. Dokumentasi dilakukan sebagai bukti selama penelitian dan pengumpulan data berlangsung. Dokumentasi juga diperlukan untuk menyeimbangkan data dalam penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini bisa berbentuk gambar dan tulisan serta untuk mendukung data yang sudah ada.

Terdapat empat langkah dalam analisis data tersebut, yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai tahap analisis data model Miles dan Huberman dalam penelitian kualitatif yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data ialah merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang didapatkan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian diseleksi sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

b. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, flowchart, deskripsi, bagan atau teks yang bersifat naratif setelah selesai mereduksi data. Dalam hal ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari data-data yang telah diambil dan disajikan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif biasanya temuan dalam bentuk deskripsi. Setelah data terkumpul, kemudian mereduksi (merangkum) atau memilih mana yang dianggap penting. Hal tersebut dilakukan supaya data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya jika diperlukan. Setelah mereduksi atau merangkum data, kemudian hasilnya

disajikan data dengan bentuk uraian atau teks yang bersifat naratif. Tahapan terakhir setelah direduksi dan disajikan, kemudian ditarik kesimpulan atau verifikasi agar mudah untuk memahaminya.

Kemudian definisi interview adalah: percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu [6]. Sedangkan data yang kedua adalah data sekunder. Data ini diperoleh tanpa terjun kelapangan. Bentuk data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumentasi. Dokumentasi yaitu metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis [7].

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian diawali dengan penjabaran mengenai data dan informasi terkait adanya aplikasi pengaduan masyarakat Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan (E-Dumas Presisi), Alasan dibuatnya aplikasi E-Dumas Presisi, Sosialisasi yang dilakukan untuk menyebarluaskan program aplikasi Dumas Presisi dan selanjutnya akan dijabarkan dengan penerapan model analisis PII dalam strategi komunikasi humas untuk mengetahui apakah teori yang digunakan mampu menjawab permasalahan yang diteliti atau tidak.

3.1. Program Aplikasi E-Dumas Presisi.

Polri menghadirkan aplikasi tersebut sebagai salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat di era digital 4.0 dan bisa diunduh melalui aplikasi *play store/app store*. Menurut Kabid Humas Polda DIY Kombes Pol Yuliyanto, aplikasi E-Dumas presisi diluncurkan sebagai wujud transparansi dan penanganan keluhan bagi masyarakat terhadap Polri [8]. Selain itu, E-Dumas presisi juga menjadi media yang efektif untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan hal yang dialaminya seperti pengaduan kinerja anggota kepolisian baik tingkat Polres, Polsek, maupun Polda serta pengaduan mengenai penyimpangan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedurnya.

Bidang hubungan masyarakat Polda DIY adalah divisi yang bertugas mendokumentasikan dan mempublikasikan seluruh kegiatan yang ada dilembaga kepolisian Polda. Divisi humas bertugas mengumpulkan informasi, mengolah informasi lalu disebarluaskan kepada masyarakat. Program aplikasi E-Dumas Presisi disosialisasikan dan disebarluaskan oleh divisi hubungan masyarakat Polda DIY melalui media sosial, radio maupun televisi. Dalam mensosialisasikan program aplikasi tersebut divisi humas memegang prinsip "*Terbentuknya opini publik dan citra positif terhadap Polri sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada anggota Polri serta diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut opini negatif masyarakat dapat berubah*".

Bidhumas menggunakan beberapa strategi yang dinilai efektif dalam mensosialisasikan program aplikasi E-Dumas Presisi, yakni dengan melakukan talk show di media televisi seperti Jogja Tv dan Adi Tv, melakukan penyebaran informasi melalui *banner/flyer* yang diletakkan pada kantor pelayanan publik, melalui media sosial seperti Instagram (@Poldajogja), facebook (Polda D.I. Yogyakarta), twitter (@poldajogja), YouTube (@poldajogja) dan Website (<https://jogja.polri.go.id>). Media-media tersebut digunakan karena pesan yang disampaikan tidak hanya kepada satu orang saja, tetapi bisa ke berbagai orang, dan pesan yang disampaikan cenderung lebih cepat dibanding media lainnya.

"Pada saat mensosialisasikan program E-Dumas ini divisi humas memilih media digital seperti instagram, facebook, dan lain sebagainya karena cakupannya lebih luas dibanding media lain. Media televisi juga kita gunakan karena pada saat diadakan talk show langsung live jadi masyarakat bisa menelfon atau bertanya secara langsung pada saat itu juga, diberikan waktu untuk sesi tanya jawabnya." (Verena S Wahyuningsih Kasubbid Penmas Bidhumas Polda DIY).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi E-Dumas presisi dihadirkan sebagai solusi dari permasalahan oknum polri yang banyak melakukan pelanggaran tetapi

masyarakat tidak mengerti harus melaporkan kemana. Maka dari itu, aplikasi tersebut dihadirkan khusus bagi masyarakat yang hendak memasukkan aduan mengenai keluhan kepada Polda DIY dan jajaran atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, pengabaian kewajiban anggota polri, dan penyimpangan yang dilakukan anggota dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

3.2. Strategi Bidhumas Polda DIY Dalam Menciptakan Brand Image Program Aplikasi E-Dumas Presisi

Humas sebagai jembatan mengedepankan komunikasi yang efektif dan dua arah demi tercapainya tujuan bersama dan tercapainya citra positif bagi instansi Polda DIY. Untuk menguraikan persiapan dan pelaksanaan program aplikasi Dumas Presisi menggunakan analisis Model PII dari Cutlip Center & Broom. Model PII digunakan untuk menganalisis strategi program yang dilaksanakan oleh bidang hubungan masyarakat Polda DIY. Penggunaan model PII dimaksudkan untuk menjabarkan pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh humas. Penggunaan riset model PII yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi berhasil atau tidaknya strategi yang dilakukan oleh bidhumas dalam menciptakan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi. Model PII memiliki tiga tahapan yakni persiapan (*preparation*), implementasi (*implementation*) dan dampak (*impact*).

1. **Tahap persiapan (*preparation*)**, dijabarkan menggunakan tahapan teori Scott M. Cutlip Center yaitu kecukupan informasi latar belakang untuk merancang program, ketepatan strategi & taktik penyampaian pesan program dan kualitas isi program. Program aplikasi E-Dumas Presisi merupakan wujud headling complain dan bentuk kepedulian Polri kepada masyarakat. Agar penciptaan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi berjalan dengan lancar dan tercapainya tujuan perusahaan dalam upaya mengubah persepsi atau pandangan masyarakat, maka Bidhumas Polda DIY melakukan strategi dalam menjalankan sosialisasinya. Strategi yang dilakukan oleh Bidhumas Polda DIY mengadu pada tahapan strategi Scott M. Cutlip Center, yaitu sebagai berikut:

a) Kecukupan informasi latar belakang untuk merancang program

Polda DIY dalam menjalankan tahap awal persiapan kecukupan informasi latar belakang yaitu mencari data selengkap dan sedetail-detailnya. Kecukupan informasi latar belakang meliputi data apa sih Dumas Presisi, kenapa E-Dumas dihadirkan dimasyarakat, Manfaat bagi masyarakat apa saja dan masih banyak lagi. Dalam hal ini Bidhumas Polda DIY melakukan kegiatan dalam kecukupan informasi latar belakang adalah sebagai berikut:

- 1) Koordinasi dengan satker Irwasda, sebagai operator utama yang memantau dan mengendalikan program aplikasinya. Humas berkoordinasi dengan bagian Irwasda terkait dengan apa program aplikasi Dumas Presisi itu, bagaimana cara menggunakan dan apa manfaatnya bagi penggunanya. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan Bidhumas ketika menyusun materi sosialisasi. Irwasda memberikan arahan kepada bidhumas agar mensosialisasikan sesuai prosedur dan pesannya dibuat terstruktur agar masyarakat mudah memahami program aplikasinya. Koordinasi tersebut juga dilakukan untuk memperoleh materi dan data-data lebih banyak lagi sebagai materi yang digunakan dalam penyusunan sosialisasi yang akan dilakukan melalui media sosial maupun secara langsung.
- 2) Rapat internal Bidhumas Polda DIY. Humas Polda DIY mengadakan rapat internal yang dihadiri oleh seluruh anggota bidang yang ada di humas yakni bidang Penum, PID dan Mulmed. Rapat tersebut dipimpin oleh Kabid Humas Kombes. Pol. Yuliyanto, S.I.K dan membahas mengenai hal-hal apa saja yang perlu disiapkan dan dilakukan dalam mensosialisasikan program aplikasi E- Dumas Presisi kepada masyarakat. Dalam rapat tersebut, Kabid humas menjelaskan bahwa aplikasi E-Dumas Presisi ialah aplikasi pengaduan masyarakat kepada Polri dan dapat diakses 24 jam sehari tanpa harus ke kantor polisi terdekat. Aplikasi ini juga merupakan bentuk transparansi Polri dalam menyiapkan sistem pengawasan

yang cepat, mudah dan terukur oleh masyarakat. Saat merencanakan pembuatan konten, Bidhumas Polda DIY melihat kecukupan informasi latar belakang terkait aplikasi E-Dumas Presisi yang kemudian digunakan sebagai materi sosialisasi. Dalam penyampaian program aplikasinya, bidhumas menggunakan strategi edukatif dan persuasif. Kedua strategi tersebut digunakan untuk mempengaruhi, membujuk, dan mengajak masyarakat agar memiliki minat menggunakan aplikasi E-Dumas Presisi sesuai yang diharapkan oleh Polri.

b. Ketepatan Strategi & Taktik Penyampaian Pesan Program

Tahapan yang kedua ialah tahapan ketepatan strategi & taktik penyampaian pesan program. Berdasarkan tahapan tersebut, Bidhumas melakukan pemilihan strategi & taktik yang tepat yang digunakan dalam menciptakan brand image program aplikasi Dumas Presisi di masyarakat. Pada tahap ini, yang dilakukan bidhumas ialah mencari tahu fakta di lapangan terkait dengan masyarakat yang menerima sosialisasinya. Hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan strategi dan taktik yang digunakan nantinya.

"Kita mencari tahu karakter masyarakat yang akan diberikan sosialisasi dan berkoordinasi dengan bhabinkamtibnas masing-masing kelurahan. Bhabin yang lebih tau karakter masyarakatnya maka dari itu kita berkoordinasi dan meminta data-data lewat bhabin". (Verena S.Wahyuningsih, Kasubbid Penmas Humas Polda DIY)

c. Kualitas Isi Program

Tahapan kualitas isi program dilakukan untuk memilih bahasa yang akan digunakan dalam penyampaian programnya, konten yang akan disebarluaskan dan pesan yang akan disosialisasikan. Dari pengumpulan fakta & informasi di lapangan maka Bidhumas dapat mengetahui isi pesan seperti apa yang akan digunakan dalam menciptakan brand program aplikasi Dumas Presisi. Isi pesan akan disesuaikan dengan masyarakat penerima, hal tersebut bertujuan agar masyarakat mudah memahami dan menerima pesan program yang disampaikan.

"Sebelum melakukan sosialisasi kita juga menentukan strategi kata-kata dan bahasa yang akan digunakan mbak, karna kan tidak semua masyarakat itu masih muda-muda makanya kita sesuaikan dengan kondisi masyarakatnya". (Verena S Wahyuningsih, Kasubbid Penmas Humas Polda DIY).

Dari pernyataan di atas menjelaskan bahwa setelah mengetahui karakter dan kondisi masyarakat yang menerima sosialisasi, maka akan disesuaikan kualitas penyampaian isi programnya. Hal tersebut digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi terkait dengan program aplikasi Dumas Presisi. Mabes Polri merilis hasil survey yang digagas Charta Politika dan menempatkan jajaran Polda Daerah Istimewa Yogyakarta berada diposisi lima besar. Charta Politika merupakan lembaga konsultan politik dengan kekuatan utama pada analisa politik yang akurat dan didasarkan pada basis data yang lengkap, baik secara kuantitatif maupun kualitatif (koran-jogja.com). Charta Politika melakukan pendataan dan pemetaan secara detail dari berbagai aspek yang mempengaruhi terjadinya suatu fenomena politik, seperti: aktor-aktor yang terlibat didalamnya, lembaga yang berperan, peta elektoral dan dinamisasi perkembangan politik berdasarkan demografi masyarakat, pemberitaan media (baik media mainstream ataupun media online), analisa kebijakan dan/atau regulasi, dan lain sebagainya.

Dari hasil survei tersebut disampaikan langsung oleh inspektur pengawasan umum (itwasum) Mabes Polri, Komjen Pol Agung Budi Maryoto dalam rapat analisa evaluasi (Anev) triwulan III. Itwasum menyampaikan capaian program prioritas kapolri (PPK) triwulan III berhasil mencapai persentase diatas 90%. Hal ini menunjukkan peningkatan capaian umum jika dibandingkan dengan persentase pada Triwulan II. Dalam anev tersebut juga disampaikan terdapat delapan dimensi yang menjadi penilaian kinerja Polda di Indonesia yaitu, kepuasan pemeliharaan kamtibmas,

penegakan hukum, kualitas SDM polisi, pelaksanaan tugas kontemporer, kepuasan pelayanan publik, kepuasan komunikasi publik dan pengawasan kinerja.

Pada tahap kualitas isi program, bidhumas Polda DIY menyusun konten uji coba yang akan digunakan dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi E-Dumas Presisi melalui media sosial sebagai berikut:

1) Sosialisasi Uji Coba Melalui Instagram dan Twitter

Setelah menyusun rencana dan strategi yang akan dilaksanakan, humas Polda DIY langsung mensosialisasikan aplikasi E-Dumas melalui sosial media sosial instagram. Sosialisasi awal tersebut bertujuan memberikan informasi bahwa polri akan segera meluncurkan aplikasi pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat. Selain itu juga dengan adanya informasi tersebut masyarakat antusias terhadap program baru tersebut.



Gambar 1. Sosialisasi Uji Coba di IG tanggal 18 Februari 2021



Gambar 2. Pemberian kartu e-dumas presisi pada tanggal 3 maret 2021

2) Sosialisasi awal melalui Polda Jogja News (PJN)

Upaya publikasi dilakukan oleh bidhumas Polda DIY dalam kurun waktu Februari sampai dengan September tahun 2021. Pada level awal dilakukannya sosialisasi di media sosial diharapkan masyarakat memiliki gambaran awal mengenai program aplikasi E- Dumas Presisi. Masyarakat mempunyai ketertarikan untuk mengetahui lebih lanjut apa itu aplikasi E-Dumas Presisi dan manfaatnya. Setelah masyarakat mempunyai ketertarikan dengan program aplikasinya, kesempatan bagi bidhumas Polda DIY membuat konten yang informatif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan begitu, masyarakat lebih mudah mengenal bagaimana maksud dari adanya aplikasi tersebut. Setelah masyarakat

mengetahui dan menerima informasi, maka Babin Kamtibmas melakukan sosialisasi & edukasi langsung kepada masyarakat dan memberikan informasi lanjutan yang lebih rinci. Ketika brand aplikasi E-Dumas Presisi sudah dipahami oleh masyarakat, Tentu saja mereka akan percaya dan menggunakannya. Hal ini merupakan keberhasilan bagi Polri dalam menciptakan branding aplikasi E-Dumas Presisi.

3.2. Tahap Implementasi

a) Pembuatan dan Strategi Konten

Pada tahap implementasi sosialisasi program aplikasi E-Dumas Presisi selalu melihat jumlah pesan yang diberikan kepada masyarakat penting terlebih dahulu untuk menyusun konten apa yang hendak disampaikan. Penyusunan isi pesan dan urutan pesan sangat diperhatikan untuk mendapatkan kesan baik dan menarik viewer untuk melihat lebih lanjut.

“Sebelum melakukan sosialisasi biasanya disusun dulu mbak hal-hal apa saja yang akan disampaikan, urutannya dari mana dulu dan lain-lain. Ya supaya mempermudah saja dalam penyampaiannya dan agar semua pesan dapat tersampaikan dengan baik”. (Verena S. Wahyuningsih, Kasubbid Penmas Humas Polda DIY).

Strategi pesan dan penggunaan tagar juga penting untuk diperhatikan untuk dapat menyedot perhatian publik di media sosial. Hal ini penting agar sebaran jangkauan informasi menjadi luas, masif dan cepat. Dalam hal ini, sosialisasi aplikasi ini juga menggunakan tagar viral, sebuah tagar yang saat itu sedang banyak dicari oleh viewer.

“Karena kan di media sosial itu informasi cepat banget diketahui masyarakat secara luas apalagi kalau pakai tagar viral, dalam beberapa detik sudah ratusan yang melihat”. (Verena S. Wahyuningsih, Kasubbid Penmas Humas Polda DIY).

b) Media Sosialisasi yang Digunakan

Divisi humas Polda DIY melakukan sosialisasi melalui berbagai media baik media online, media penyiaran maupun sosialisasi langsung. Media-media tersebut mempunyai ciri khas dan keutamaan masing-masing dalam menjangkau dan menyebarkan informasi dalam upaya meningkatkan brand image Polda DIY, khususnya dalam sosialisasi program Aplikasi E-DUMAS. Kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan untuk menyampaikan informasi terkait adanya aplikasi pengaduan versi digital yang dapat digunakan masyarakat secara mudah dalam melaporkan kejadian perkara. Media Online yang digunakan adalah menggunakan media sosial seperti Instagram Polda Jogja, Twitter dan Facebook, serta portal berita di laman Polda Jogja News. Sementara media online yang bersifat interaktif juga dilakukan melalui podcast resmi milik Polda DIY yakni Polcast (Polisi Punya Podcast). Media televisi lokal yang digunakan sosialisasi program Aplikasi E-DUMAS ini adalah Acara Dialog Interaktif di Jogja TV dan Dialog Khusus di AD TV.

Sosialisasi juga dilakukan secara luar jaringan (*offline*) dengan sosialisasi langsung melalui Disivi Pembinaan Masyarakat (BinMas). Sosialisasi dilakukan agar masyarakat menjadi lebih paham dalam menggunakan aplikasi yang baru diresmikan tersebut. Ketika melaksanakan sosialisasi pihak kepolisian membawa barcode yang bisa di scan oleh masyarakat sehingga secara langsung bisa masuk ke dalam laman aplikasinya dan langsung bisa melihat isi didalam aplikasinya. Dalam pensosialisasiannya bhabinkamtibnas bukan hanya melakukan edukasi disatu wilayah saja, tetapi disemua wilayah dengan babin yang berbeda beda. Wilayah Yogyakarta memiliki 45 kelurahan

yang masing-masing diampu dua bhabin. Dengan mengangkat tema “Jarimu Harimaumu & Waspada Bullying” bhabinkamtibnas memberikan arahan kepada siswa agar melaporkan jika terjadi hal-hal yang diluar batas dengan menggunakan aplikasi E-Dumas Presisi. Bhabin juga memberikan peringatan untuk jangan takut melapor kepada polisi demi terciptanya situasi sekolah yang nyaman dan aman. Harapan dilakukannya sosialisasi & edukasi kepada siswa SMP/SMA yaitu agar penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dilingkungan sekolah seperti kekerasan, pelecehan seksual, atau tawuran dapat dicegah atau berkurang.

3.3. Tahap Dampak (*Impact*) Program Aplikasi E-Dumas Presisi

Pada tahapan *impact* atau dampak menjelaskan bagaimana hasil dari keseluruhan strategi yang telah dilakukan untuk menciptakan *brand image* program aplikasi E-Dumas Presisi. Program penciptaan *brand image* telah dilaksanakan oleh divisi hubungan masyarakat dan divisi binaan masyarakat Polda DIY selama kurang lebih satu tahun. Tahapan *impact* ini sesuai dengan teori *impact* Scott M. Cutlip Center (2006), tahapan *impact* tersebut berisikan jumlah publik yang mengetahui isi pesan, jumlah publik yang mengubah opininya, jumlah publik yang merubah sikap, jumlah public yang bertindak sesuai isi pesan, jumlah publik yang mengulangi/mempertahankan isi pesan dan perubahan sosial & kultural secara positif. Dampak pada keseluruhan program penciptaan *brand image* guna menaikkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Polri. Dalam tahap *impact* atau dampak program aplikasi Dumas Presisi di sosialisasikan oleh bhabinkamtibnas kelurahan masing-masing. Hal tersebut dilakukan untuk mempercepat penyampaian sosialisasi terkait dengan aplikasi Dumas Presisi. Sosialisasi dilakukan di semua RT dan RW di Wilayah Yogyakarta. Berikut merupakan data dari arsip bhabinkamtibnas Kabupaten Sleman yang telah melaksanakan sosialisasi kepada warga masyarakatnya.

Bhabinkamtibnas menysasar desa-desa yang ada di Kabupaten Sleman dan memberikan edukasi terkait program aplikasinya dengan membawa *barcode*. Dalam sosialisasi diberikan edukasi terkait dengan pengertian Dumas Presisi dan waktu kapan bisa menggunakannya. Dengan dilakukannya sosialisasi tersebut diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat di era digital 4.0 serta menjadi solusi keamanan dan ketertiban yang terjadi di wilayah masing-masing. Sosialisasi banyak dilaksanakan secara langsung diberbagai desa di Kabupaten sleman. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah publik yang mengetahui isi pesan sudah banyak sesuai yang diharapkan oleh Polri. Kecamatan yang dicantumkan diatas disasar terlebih dahulu karena daerah-daerah tersebut masuk kedalam daerah rawan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibnas). Bhabinkamtibnas juga melakukan sosialisasi langsung terkait program aplikasi E-Dumas Presisi sebagai salah satu langkah pencegahan dini gangguan. Menurut Dirlantas Kombes Pol Heri Sutopo, meski demikian kecamatan yang tidak masuk pemetaan tetap terdapat gangguan kamtibmas tetapi tidak setinggi delapan kecamatan tersebut. Menurutnya, pemetaan tersebut dilakukan agar bhabinkamtibnas masing-masing desa tersebut bisa membedakan cara sosialisasi & edukasi sebagai upaya pencegahan gangguan kamtibmas antar daerah.

Pensosialisasian program aplikasi E-Dumas Presisi merupakan cara polri dalam menciptakan branding kepada masyarakat dan mengetahui jumlah publik yang mengubah opininya. Tahapan ini merupakan tahapan yang sesuai dengan teori Scott M. Cutlip Center. Berdasarkan sosialisasi yang telah dilaksanakan, tahapan ini digunakan untuk mengukur pemahaman, dan pengetahuan serta untuk melihat apakah program aplikasi E-Dumas Presisi berdampak pada masyarakat atau tidak. Dalam tahapan ini diketahui sudah banyak publik yang mengubah opininya. Hal tersebut dilihat dari media sosial Polda DIY yang mendapat respon positif dari masyarakat, beberapa komentar positif dituliskan pada unggahan yang berisi

informasi program aplikasi E-Dumas Presisi. Komentar positif tersebut disampaikan melalui sosial media facebook, ialah sebagai berikut:



Gambar 3. Komentar Publik atas program Aplikasi E-DUMAS Presisi

Gambar di atas merupakan komentar publik terkait adanya program terbaru Polri yakni aplikasi E-Dumas Presisi. Apresiasi dari publik kepada Polri sangat baik dilihat dari komentar yang dituliskan pada saat awal di sosialisasikannya aplikasi E-Dumas Presisi. Masyarakat sangat berharap bahwa dengan adanya program baru tersebut dapat memudahkan dalam melakukan pelaporan serta dapat menjadi jembatan Polri untuk terus berbenah dalam merespon keluhan kesah masyarakat. Komentar tersebut merepresentasikan sikap publik setelah menerima pesan program. Perubahan perilaku masyarakat mengikuti seberapa berhasilnya pesan program aplikasi E-Dumas Presisi yang disampaikan. Hal itu dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang mempertahankan perilaku sesuai yang diharapkan oleh bhabinkamtibnas selaku komunikator. Jumlah publik yang merespon melalui media sosial juga memberikan feedback positif bagi Polri untuk terus mengembangkan dan mengevaluasi program aplikasi E-Dumas Presisi agar semakin baik dan sempurna. Seperti dari tahap-tahap analisis sebelumnya yang dijelaskan, bahwa dalam

menciptakan branding aplikasi Dumas Presisi dalam unsur jumlah pesan yang ditempatkan di media, media menjadi peran penting dalam publikasi. Sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terkait dengan Program aplikasi Dumas Presisi melalui media yang digunakan humas Polda DIY.

Dalam mengukur berhasil atau tidaknya Program aplikasi E-Dumas Presisi yang dilakukan oleh divisi Humas Polda DIY yaitu dengan menggunakan teori John S. Nimpoeno (2009) yang berisi empat tahapan yakni persepsi, kognisi, sikap dan motivasi. Tahap pertama yang digunakan ialah melihat persepsi dari masyarakat penerima informasi E-Dumas Presisi. Persepsi merupakan pemberian makna atas suatu informasi yang diterima. Dalam tahap ini bertujuan untuk melihat stimulus/rangsangan yang diberikan oleh masyarakat kepada pemberi informasi.

"Tanggapan saya senang mbak karna saya jadi tahu apa Dumas Presisi karena kan sebelumnya cuma tau iklannya di media sosial jadi saya tidak gubris, pas dijelasin kemarin ternyata Dumas Presisi itu aplikasi pengaduan terbaru dari Polri jadi sekarang memasukkan pelaporan itu lebih mudah lebih cepat, dan tentunya tidak harus datang ke polsek/polres terdekat, tetapi dari rumah saja bisa". (Wahyudi, Penerima informasi Dumas Presisi).

"Tanggapan saya bagus sekali mbak, karena memberikan informasi dan pengetahuan. Selain itu, sangat membantu masyarakat secara cepat dan mudah. Apalagi di Yogyakarta inikan rawan sekali kejahatan ya mbak jadi dengan adanya aplikasi Dumas Presisi itu menurut saya sangat memudahkan kami para masyarakat". (Bayu Kusuma, Penerima informasi Dumas Presisi).

Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa masyarakat memberikan persepsi positif dan menyambut baik sosialisasi yang disampaikan oleh Bhabinkamtibnas. Masyarakat juga menunjukkan rasa ingin tahu tinggi ketika sosialisasi berlangsung. Dalam hal ini, pengetahuan yang didapatkan oleh masyarakat lebih jelas dan rinci. Tahapan yang kedua yaitu kognisi, tahapan ini sesuai dengan teori John S. Nimpoeno. Kognisi adalah proses jalannya informasi yang disampaikan kepada yang menerima informasi. Dalam hal ini, bhabinkamtibnas mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat satu per satu dengan membawa barcode. Dalam penyampaiannya masyarakat diberikan pemahaman terlebih dahulu. Masyarakat diberikan waktu untuk bertanya jika belum paham dan mengerti apa yang disampaikan dan jika sudah memahami maksud pesannya maka akan diminta untuk scan barcode aplikasinya.

"Aplikasinya mudah dipahami mbak, pas diberikan edukasi juga saya mudah paham apa yang pak bhabin maksud. dulu saya pernah memasukkan perkara juga terkait maling di RT saya, dan diprosesnya cepat mbak tidak lama seperti dulu pas memasukkan laporan secara langsung". (Bayu Kusuma, Masyarakat penerima informasi Dumas Presisi).

Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa masyarakat penerima informasi E-Dumas Presisi memahami dan menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator dengan baik. Masyarakat juga sudah pernah mengaplikasikan program E-Dumas dengan memasukkan berkas perkara di kepolisian. Dalam hal ini, masyarakat memahami stimulus pesan yang disampaikan oleh bhabinkamtibnas selaku komunikator dalam proses sosialisasi.

Tahapan ketiga adalah sikap, tahap ini sesuai dengan tahapan pembentukan citra John S. Nimpoeno. Sikap ialah perasaan seseorang dalam merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator. Dari pengumpulan fakta dilapangan, kondisi sikap penerima informasi aplikasi E-Dumas Presisi menunjukkan sikap positif (menerima dengan baik terkait yang disampaikan). Berikut beberapa pernyataan masyarakat penerima informasi Dumas Presisi:

"Kalau pandangan saya ya udah baik-baik aja kepada polri karna sekarang polri terus meningkatkan kinerjanya dengan manghadirkan aplikasi yang sangat membantu kami dan yang diberikan khusus kami, harapan saya ya semoga aplikasinya selalu diupdate ke versi leboh

baik sehingga dalam memasukkan aduan tidak ada kendala suatu apapun". (Bapak Gohanto, Masyarakat Depok Penerima informasi Dumas Presisi).

"Tanggapan saya terhadap Polri ya sangat mengapresiasi karena sudah menghadirkan program digital yang memudahkan masyarakat dalam membuat laporan. Dan saya sangat mendukung secara penuh program aplikasi Dumas Presisi mbak. (Bapak Wahyudi Satpam FIF Group, Masyarakat Penerima Informasi Dumas Presisi).

"Tanggapan saya positif mbak, saya berterimakasih kepada pak polisi karena semakin hari semakin memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Doa saya semoga kejahatan dan tindak pidana di Jogja istimewa ini semakin berkurang. Wilayah Jogja aman, masyarakat pun senang". (Bapak Bayu Kusuma, Satpam BPR Karangwaru)

"Saya menerima secara penuh dan mengucapkan terimakasih karena di tengah-tengah masyarakat sudah dihadirkan aplikasi Dumas. Semoga saja pak Polisi kompeten dalam menjalankan aplikasinya, karna sekarang jogja rawan mbak kalau malam itu suka ada klitih, semoga aplikasi tersebut berguna dan mengurangi kejahatan- kejahatan seperti itu". (Ibu Santi Masyarakat Kec. Mlati)

Keempat informan tersebut menyatakan respon positif dan mengatakan bahwa mereka menyambut baik dan mendukung secara penuh adanya program aplikasi elektronik E-Dumas Presisi yang diluncurkan oleh polri. Dan masyarakat juga memberikan apresiasi terhadap program tersebut. Hal tersebut memberikan makna bahwa sikap yang diberikan oleh masyarakat ialah sikap yang baik dalam menerima sosialisasi yang disampaikan.

Tahapan terakhir ialah tahapan motivasi, hal ini dilakukan untuk mengevaluasi hasil kerja yang telah dilaksanakan. Motivasi juga dilakukan untuk meningkatkan efisiensi sumber daya agar proses sosialisasi ini semakin membawa dampak baik kepada masyarakat. Tingkat keberhasilan penciptaan brand image di masyarakat juga dilihat dari penurunan angka kasus pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri di Indonesia maupun di Wilayah Yogyakarta. Dalam hal ini, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo menjelaskan, angka pelanggaran yang dilakukan anggota polri turun 20,67 persen dari 3.304 pelanggaran menjadi 2.621, angka pelanggaran KEPP (Kode Etik Profesi Polri) juga mengalami penurunan 37,29 persen dari 2081 menjadi 1.305. Sedangkan angka pidana yang dilakukan anggota Polri turun 18,31 persen dari 1240 menjadi 1.013. Tentunya data tersebut menunjukkan bahwa Polri secara bertahap terus melakukan perbaikan.

Kapolri juga menegaskan kepada bidang Propam (Profesi dan Keamanan) untuk menindaklanjuti oknum anggota Polri yang masih melakukan penyimpangan maupun pelanggaran. Karna oknum tersebut telah mencederai institusi dan capaian positif yang telah dilakukan oleh rekan-rekan polri yang lainnya. Dari keterangan di atas membuktikan bahwa program aplikasi E-Dumas Presisi sudah berhasil mengurangi kasus yang terjadi di Yogyakarta dan meningkatkan citra instansi Kepolisian walaupun belum maksimal. Program aplikasi akan terus dievaluasi dan disebarluaskan secara berkelanjutan agar semakin banyak masyarakat yang menggunakannya (nasional.kompas.com).

4. Kesimpulan

Peluncuran aplikasi E-Dumas Presisi merupakan salah satu upaya Polri dalam menangani kasus-kasus yang tidak sesuai dengan prosedurnya. Dalam proses sosialisasinya, divisi humas dibantu oleh divisi binmas (bhabinkamtibnas) dan bekerja sama untuk menyebarkan program aplikasinya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa divisi humas mempunyai peran aktif dalam melaksanakan sosialisasi terkait dengan program aplikasi E-Dumas Presisi. Dalam hal ini peran divisi humas yaitu melakukan dokumentasi dan publikasi dari setiap kegiatan sosialisasi yang dilakukan baik secara langsung maupun melalui media. Adapun kesimpulan dari tahapan-tahapan yang dilakukan oleh divisi humas adalah sebagai berikut:

a) Tahap Persiapan (*Preparation*)

Pada tahap ini merupakan tahap persiapan yang berisi informasi dasar tentang kegiatan atau program yang dilakukan dalam menciptakan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi. Informasi tersebut berupa kecukupan informasi untuk merancang strategi penyampaian program yang disampaikan oleh humas dan berbagai persiapan yang dilakukan oleh humas. Tahapan yang digunakan yaitu kecukupan informasi latar belakang, ketepatan strategi yang digunakan, dan kualitas isi pesan dalam penyampaian program.

b) Tahap Implementasi

Pesan yang disampaikan berisi pengertian program aplikasi Dumas Presisi, dan apa saja manfaatnya untuk masyarakat. Tahapan ini juga dilakukan untuk melihat isi pesan yang disampaikan, berapa banyak pesan yang berhasil disampaikan dan memberikan bukti bahwa program sudah dijalankan sebagaimana mestinya. Pada tahap selanjutnya yaitu jumlah pesan yang ditempatkan di media, terdapat beberapa macam media yang digunakan dalam penyampaian sosialisasi yaitu media sosial Instagram, twitter, facebook, website, YouTube dan Portal media online Tribun Jogja. Menggunakan media sosial tersebut bertujuan untuk mempercepat proses penyampaian informasi kepada masyarakat.

Tahap terakhir yaitu jumlah publik yang memperhatikan isi pesan. Tahap ini merupakan tahapan yang sangat penting karena terdapat peran dan tugas humas berhasil atau tidak dalam menciptakan branding image program aplikasi Dumas Presisi. Pada tahap ini, penciptaan brand image berjalan dengan baik dan lancar. Masyarakat menerima pesan yang disampaikan oleh bhabinkamtibnas dan mengetahui maksud dari aplikasi Dumas Presisi. Sosialisasi juga dilakukan tepat sasaran yaitu menysasar ke daerah-daerah dengan angka kejahatan dan tindak kriminal tinggi.

c) Tahap Dampak

Dampak dari penciptaan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi juga dibuktikan dengan adanya tanggapan positif dari masyarakat penerima informasi program aplikasi E-Dumas Presisi. Tanggapan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa, program aplikasi E-Dumas Presisi sudah mendapatkan respon baik di lingkungan masyarakat itu artinya penciptaan brand image program aplikasinya sudah berhasil walaupun belum maksimal. Selain itu, Dalam mengukur berhasil atau tidaknya sosialisasi dalam menciptakan brand image Program aplikasi E-Dumas Presisi yang dilakukan oleh divisi Humas Polda DIY yaitu dengan menggunakan teori John S. Nimpoeno yang berisi empat tahapan yakni persepsi, kognisi, sikap dan motivasi.

Dalam hal ini dilakukan wawancara kepada masyarakat yang menerima sosialisasi program aplikasi E-Dumas Presisi. Masyarakat memberikan persepsi positif dan menyambut baik sosialisasi yang dilaksanakan oleh bhabinkamtibnas. Masyarakat memahami dan menerima pesan yang disampaikan oleh bhabinkamtibnas dan sudah pernah menggunakan aplikasinya sebagai wadah dalam melaporkan kejadian. Masyarakat menyatakan sikap respon positif dan mendukung secara penuh dengan adanya aplikasi E-Dumas Presisi. Dan masyarakat juga memberikan apresiasi terhadap program aplikasi tersebut. Dari keterangan fakta di atas membuktikan bahwa penciptaan brand image program aplikasi E-Dumas Presisi di masyarakat sudah berhasil dan juga mengurangi kasus yang terjadi di Yogyakarta walaupun belum seluruhnya dan belum maksimal. Program aplikasi terus dievaluasi dan disebarluaskan secara berkelanjutan agar semakin banyak masyarakat yang menggunakannya.

Daftar Pustaka

- [1] http://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/index/552-aparat-dan-sarana-keamanan (diakses tanggal 22 Juli 2022 pukul 16.23 WIB)
- [2] Moleong, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Cutlip, Scott M., Allen H. Center dan Glen M. Broom. (2006). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- [4] Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [5] Afifuddin. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- [6] Hopkins. (1993). *Desain Penelitian Tindakan Kelas (Model Ebbut)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [7] Bungin & Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- [8] <https://jogja.tribunnews.com/2021/05/24/aplikasi-dumas-presisi-kabid-humas-polda-diy-sangat-memudahkan-masyarakat> (diakses pada tanggal 18 Juni 2022 pukul 20.22 WIB).
- [9] J.S. Nimpoeno. (2009). *Unsur-unsur pembentukan citra*, Jakarta: Rajawali.
- [10] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- [11] Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik
- [12] <https://jogja.polri.go.id/> (diakses pada 23 Maret 2022, pukul 06.00 WIB)
- [13] Satjipto, Raharjo, (2007), *Membangun Polisi Sipil*, Jakarta: Kompas.
- [14] <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/04/13/pelanggaran-anggotapolri-naik-54-pada-2020> (diakses tanggal 22 Juli 2022 pukul 16.00 WIB)
- [15] <https://koran-jogja.com/versi-charta-politika-polda-diy-masuk-lima-besar/> (diakses pada 25 Juli 2022 pukul 04.59 WIB).
- [16] <https://nasional.kompas.com/read/2022/01/24/15360941/kapolri-klaim-jumlah-pelanggaran-anggota-polri-tahun-2021-turun> (diakses pada tanggal 26 Juli 2021 pukul 18.29 WIB).