ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti cara yang digunakan oleh Polresta Yogyakarta dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui program Sambung Rasa dengan pendekatan Excellence Theory, terutama model Komunikasi Simetris Dua Arah. Program Sambung Rasa adalah sebuah tempat bertukar pikiran yang menghubungkan pihak kepolisian dan masyarakat secara langsung, dengan tujuan untuk menciptakan komunikasi dua arah, mengumpulkan ide-ide, serta memperkuat koneksi antara lembaga kepolisian dan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi dengan narasumber yang meliputi Kasi Humas Polresta Yogyakarta, Wakapolresta Yogyakarta, Kaur Binmas, dan masyarakat yang terlibat dalam Program Sambung Rasa. Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa strategi public relations Polresta Yogyakarta dilaksanakan melalui empat langkah yang diajukan oleh Cutlip, Center, dan Broom, yaitu identifikasi permasalahan, perencanaan dan pemrograman, pelaksanaan tindakan dan komunikasi, serta evaluasi dari program yang ada. Realisasi strategi tersebut terlihat melalui komunikasi yang dialogis, keterbukaan informasi, memberi kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat, serta merespons masukan yang diterima. Temuan penelitian menyiratkan bahwa Program Sambung Rasa mengadopsi prinsip komunikasi dua arah yang menekankan feedback, partisipasi, dan pemahaman bersama, yang pada gilirannya memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat serta meningkatkan tingkat kepercayaan publik.

Kata Kunci: Strategi Public relations, Kepercayaan Publik, Program Sambung Rasa, Excellence Theory, *Two-Way Symmetrical Communication*, Polresta Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to examine the methods employed by the Yogyakarta City Police (Polresta Yogyakarta) to build public trust through the Sambung Rasa program, utilizing the Excellence Theory framework specifically the two-way symmetrical communication model. The Sambung Rasa program serves as a platform for direct interaction between the police and the community, designed to foster two-way communication, gather ideas, and strengthen the relationship between the police institution and the public. This research employs a descriptive qualitative method. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and document analysis, involving key informants such as the Head of the Public Relations Section, the Deputy Police Chief, the Head of the Community Development Unit (Binmas), and community members participating in the program. Data were analyzed using the interactive model developed by Miles and Huberman, comprising the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that Polresta Yogyakarta's public relations strategy follows the four-step process proposed by Cutlip, Center, and Broom: problem identification, program planning and formulation, action and communicating implementation, and program evaluation. The implementation of this strategy is reflected in dialogic communication, information transparency, opportunities for the public to voice their opinions, and responsiveness to feedback received. The study demonstrates that the Sambung Rasa program applies two-way communication principles prioritizing feedback, participation, and mutual understanding thereby ultimately strengthening the relationship between the police and the community and enhancing public trust..

Keywords: Public Relations Strategy, Public Trust, Sambung Rasa Program, Excellence Theory, Two-Way Symmetrical Communication, Polresta Yogyakarta