

## NORMALISASI STIGMA KEPOLISIAN NEGERI IMPIAN

Tri Siswanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas PGRI Palangka Raya  
(email: trisa.wanto@gmail.com)

### Abstrak

Membangun citra dan reputasi positif di lembaga Kepolisian Republik Indonesia itu merupakan suatu keharusan dimana bagi Polri pada saat ini citra positif merupakan tujuan utama untuk memperoleh kepercayaan publik (*public trust*). Bersinggung dengan soal *image* dan reputasi Kepolisian Negeri Impian, sudah seharusnya lembaga ini harus serius menangani permasalahan tentang pencitraan, untuk mencapainya diperlukan usaha untuk memperbaiki citra Kepolisian Negeri Impian yang selama ini dianggap kurang profesional melalui Pengelolaan kesan dengan teknik normalisasi stigma.

Penulisan penelitian ini bertujuan:(1) mengkaji dan menganalisa Pengelolaan kesan dengan *teknik normalisasi stigma*,(2) mendeskripsikan Normalisasi stigma guna meningkatkan Citra di kepolisian Negeri Impian, dan (3) Mengelaborasi segala temuan dalam penelitian untuk merekomendasikan saran membangun opini baik yang dapat diterapkan dalam membangun Citra Kepolisian Negeri Impian. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teori yang digunakan adalah Pengelolaan kesan dengan teknik *Normalisasi stigma* dalam prespektif Erving Goffman. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penentuan subyek adalah personel polisi yang melaksanakan program polisi promotor sebanyak 17 orang dan masa tugasnya diatas tujuh tahun. Metode analisis data dilakukan dengan prosedur mentranskrip, bracketing, menginventarisir pertanyaan penting, cluster of meaning dan deskripsi esensi.

Temuan penelitian ini menghasilkan teknik pengelolaan kesan dengan teknik *Normalisasi stigma* bagi personel polisi yaitu: (a) dilakukan pemecatan pada anggota yang melakukan kesalahan yang berat, (b) pembinaan keagamaan terhadap personel Polri yang bermasalah dengan tingkat pelanggaran Ringan, (c) Memutasikan/memindah tugaskan personel Polri yang bermasalah dengan tingkat pelanggaran sedang, (d) Pimpinan harus bertindak tegas, (e) Pemimpin harus bisa menjadi suritauladan yang baik, (f) Memberikan penghargaan bagi personel yang berprestasi dan memberikan hukuman yang sesuai bagi personel yang bermasalah, (g) Memproses personel Polri yang bermasalah dengan berdasarkan asas keadilan dan Hak asasi manusia, (f) Melakukan revolusi mental dengan pembinaan keagamaan terhadap personel Polri yang bermasalah, (g) Bila pelanggaran ringan bisa diberikan hukuman fisik seperti lari 6 putaran, pushup 50 kali dan lain-lain, (h) Meningkatkan kesejahteraan personel Polri, (i) Memberi hukuman sesuai dengan tingkat

pelanggarannya, (j) Menurunkan pangkat setingkat lebih rendah, dan (k) Melakukan revolusi mental dimulai dari level pimpinan.

Kesimpulan hasil analisis penelitian adalah: Dalam normalisasi stigma harus dilakukan pemecatan dan penurunan pangkat bagi personel polisi sesuai dengan tingkat pelanggarannya.

***Kata Kunci: Pengelolaan Kesan Dengan Teknik Normalitas Stigma***

**Pendahuluan**

Kepolisian adalah salah satu lembaga negara di Republik Indonesia yang memiliki slogan sebagai pengayom masyarakat. Selain itu aparat kepolisian juga memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan menerima pengaduan masyarakat baik yang berupa tindakan kriminal, keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun menurut salah satu masyarakat menyebutkan bahwa polisi kurang dekat dengan masyarakat, masih ada jarak tak terlihat yang membatasi antara polisi dengan Polisi. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, polisi masih bersifat pamrih dan tidak jarang meminta uang (Kompas.com, 2009)

Untuk itu, membangun citra dan reputasi positif di lembaga Kepolisian Republik Indonesia itu merupakan suatu keharusan dimana bagi Polri pada saat ini citra positif merupakan tujuan utama untuk memperoleh kepercayaan publik (*public trust*). Bersinggung dengan soal *image* dan reputasi Kepolisian Negeri Impian, sudah seharusnya lembaga ini harus serius menangani permasalahan tentang pencitraan, untuk mencapainya diperlukan usaha untuk memperbaiki citra Kepolisian Negeri Impian yang selama ini dianggap kurang profesional melalui Pengelolaan kesan. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat di ukur secara matematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan

dari hasil penilaian baik atau buruk (Ramdhani dan Wiwitan, 2018).

Keberadaan personel polisi sangat erat kaitannya dengan masyarakat, karena masyarakat yang memiliki pengaruh paling besar dan merupakan target utama dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Kasus penyalahgunaan wewenang, penganiayaan, ketidakjelasan dalam penyampaian informasi suatu kasus, pelecehan seksual, perbuatan tidak menyenangkan, serta pengusutan kasus yang tidak kunjung selesai adalah gambaran penyelewengan yang dilakukan personel polisi di Negeri Impian. Sehingga perlahan-lahan akan membentuk opini negatif dan sikap ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga Kepolisian (Trilaksono, 2015).

Kepolisian adalah pilar utama dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Seharusnya opini yang terbentuk adalah polisi adalah sosok yang menjadi panutan untuk dijadikan contoh dan bisa diandalkan dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Bilamana terdapat penyalahgunaan wewenang dalam pelaksanaan tugas di lapangan hal ini akan membuat masyarakat ragu dengan kemampuan polisi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelindung dan pelayan masyarakat.

Begitu kompleksnya tantangan tugas Polisi saat ini maka Lembaga ini harus

betul-betul berbenah dalam segala hal seperti di bidang pembinaan, operasional maupun pembangunan. Sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Namun di sisi lain masih terdapat akses negatif dari peyelenggaraan tugas pokoknya berupa penyimpangan perilaku personil polisi seperti penyalahgunaan wewenang/kekuasaan (*abuse of power*), dan melakukan perbuatan tercela lainnya yang melanggar kaidah-kaidah moral, sosial dan keagamaan (Ngatiya, 2012).

Berdasarkan hasil survey Transparency Internasional Indonesia Polri menduduki rangking kelima dari data lembaga/Institusi pemerintah yang paling banyak disorot masyarakat karena sering melakukan praktik KKN, dan akibatnya banyak sekali prestasi lembaga Kepolisian dalam bidang kamtibmas (pengamanan dan penertiban masyarakat) yang tertutupi oleh berbagai isu atau rumors yang berkaitan dengan penyelewengan aparat kepolisian. Sehingga citra di masyarakat sangatlah buruk, seolah-olah tidak ada yang positif tentang citra polisi (rappler.com, 2017). Menurut Goffman (dalam Sengupta, Banks, Jonas, Miles, & Smith, 2011; Genberg et al., 2007) mendefinisikan stigma adalah sebagai proses dinamis dari devaluasi yang secara signifikan mendiskredit seorang individu di mata individu lainnya. Stigmatisasi terhadap personel polri disebabkan karena polisi tidak bisa membatasi penampilan yang seharusnya dia simpan ini ditampilkan di depan panggung (front region) seperti apabila ada pelanggaran lalu lintas di jalanan yang seharusnya ditilang tapi malah diajak negosiasi untuk membayar langsung dan tidak diberi surat tilang.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 13 ayat (1) menyatakan: “Anggota Kepolisian Negara

Republik Indonesia dapat diberhentikan tidak dengan hormat dari dinas Kepolisian Republik Indonesia karena melanggar sumpah/janji anggota Kepolisian Republik Indonesia. Selanjutnya dalam pasal 1 Undang-Undang nomor 2 tahun 2002 berbunyi: Kepolisian adalah segala ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sesuai bunyi Undang-Undang diatas maka sudah seharusnya Polisi mengayomi, melindungi dan melayani bukan sebaliknya melakukan penyalahgunaan wewenangnnya dan melakukan perbuatan tercela yang melanggar kaidah-kaidah moral, sosial dan keagamaan seperti: meminta upeti, mempersulit, dan menyakiti masyarakat. Selain itu sudah seharusnya personel polisi menjadi pelayan, pelindung dan pengayom masyarakat dengan tidak membedakan suku, agama ras atau golongan.

Memang tidak semua personel polisi menyebabkan citra yang buruk pada Kepolisian Negeri Impian hanya beberapa personel saja yang melakukan tindakan melanggar etika Kepolisian. Permasalahn ini diperlukan pembenahan di segala bidang yang dimulai dari petinggi-petinggi Polri sehingga penyebab jeleknya citra polisi dimasyarakat harus dihapuskan. Semboyan Promoter dalam rangkaian kebijakan dan agenda pembangunan Polri untuk lebih baik yaitu professional, modern dan terpercaya. Adanya komitmen untuk mewujudkan polisi promoter merupakan upaya untuk memperbaiki citra polisi yang selama ini dianggap kurang professional, kurang modern dan kurang dipercaya oleh masyarakat.

Pengelolaan kesan (Manajemen kesan) yang dikembangkan oleh Goffman merupakan bagian kajian teori dramaturgi. Pengelolaan kesan (pengelolaan kesan)

adalah suatu usaha seorang individu yang dilakukan untuk dapat menciptakan kesan atau persepsi atas dirinya dihadapan publik. Pengelolaan kesan dilakukan terhadap simbol verbal ataupun simbol *nonverbal* yang melekat pada diri seseorang. Pada penelitian citra Polri mengkaji sejauhmana pengelolaan kesan berada di panggung depan (*front region*) maupun panggung belakang (*back stage*) pada diri seorang personel polisi di wilayah hukum Kepolisian Negeri Impian yang mana *Goffman* telah membagi menjadi dua arah berdasarkan aktor yang memainkan peran tersebut, yaitu:

- a. Panggung depan (*front region*).  
Membahas tentang pengelolaan kesan yang perankan oleh aktor personel polisi berkaitan dengan aspek penampilan (*appearance*) serta gaya (*manner*).
  - 1) Penampilan (*appearance*) dari pengelolaan kesan yang ditinjau berdasarkan segi penampilan yang dilakukan oleh aktor personel polisi meliputi sikap tampang dan pakaian. Bagaimana sikap tampang dan pakaian seorang personel polisi saat aktor tersebut ada bagian panggung depan (*front region*) yang diperlihatkan sehingga dapat menimbulkan kesan sebagaimana yang diinginkan oleh kalangan masyarakat Negeri Impian maupun oleh orang yang ada disekitarnya yang merupakan bagian dari pentas di panggung depan.
  - 2) gaya (*manner*) dari pengelolaan kesan merupakan bagian yang dilihat dari segi gaya yang dilakukan oleh aktor personel polisi yang berkaitan dengan perilaku, sikap, mimik wajah, bahasa tubuh, isi pesan, serta cara berbicara maupun gaya bahasa

- b. Panggung belakang (*back stage*).  
Peneliti meneliti kehidupan aktor polisi yang berada di jalan tempat pengaturan lalu lintas maupun di tempat kerja, apa saja yang dipersiapkan oleh aktor polisi yang ditinjau sebagaimana telah dipaparkan di depan, sehingga bisa terjun di kehidupan aktor *front region*nya. Dengan demikian akan dapat diketahui terjadinya perbedaan yang signifikan pada proses pengelolaan kesan dari kehidupan aktor *back stage*-nya bila dibandingkan dengan kehidupan aktor *front region*. Ada beberapa segi penting yang merupakan bagian dari kehidupan *back stage* aktor polisi antara lain:

- 1) Penampilan. Meski penelitian ini meneliti tentang polisi Kepolisian Negeri Impian. Namun penampilan merupakan salah satu aspek yang menjadi fokus penelitian, karena pengelolaan kesan pada aktor polisi dapat memungkinkan ia menggunakan perias wajah pada kehidupan *back stage*-nya untuk kepentingannya;
- 2) Pakaian berfungsi untuk membuat pencitraan terhadap aktor yang memakainya. Sehingga aspek pakaian yang dikenakan oleh aktor polisi juga menjadi bahan kajian dari penelitian ini.
- 3) Sikap dan Perilaku Peneliti. Kajian ini fokus pada sikap dan perilaku dari aktor polisi di Kepolisian Negeri Impian.
- 4) Bahasa Tubuh merupakan salah satu identitas atau ciri khas dari aktor. Sebagaimana aktor polisi Kepolisian Negeri Impian, yang bisa dilihat pengelolaan kesan melalui gerak bahasa tubuhnya.

- 5) Mimik Wajah merupakan bentuk ekspresi dari aktor saat mereka melakukan interaksi.

Sosiolog Erving Goffman (dalam Sengupta, Banks, Jonas, Miles, & Smith, 2011; Genberg et al., 2007) mendefinisikan stigma sebagai proses dinamis dari devaluasi yang secara signifikan mendiskredit seorang individu di mata individu lainnya. Stigma dapat juga didefinisikan sebagai suatu fenomena yang dapat memengaruhi diri individu secara keseluruhan (Crocker dkk., Jones dkk., Link & Phelan dalam Major & O'Brien, 2005). Menurut Goffman (dalam Scheid & Brown, 2010) menyatakan bahwa “*stigma concept identifies an attribute or a mark residing in the person as something the person possesses*” artinya bahwa konsep stigma mengidentifikasi atribut atau tanda yang berada pada seseorang sebagai sesuatu yang dimiliki. Stigma juga berarti sebuah fenomena yang terjadi ketika seseorang diberikan labeling, stereotip, separation, dan mengalami diskriminasi (Link Phelan dalam Scheid & Brown, 2010). Goffman (1963) mengatakan bahwa, melalui *passing*, *covering* serta *techniques of information control* maka seseorang dapat mengurangi dampak dari stigma bahkan bisa menghindari stigma. Teknik-teknik digunakan secara berkesinambungan satu sama lainnya pada proses terjadinya stigmatisasi. *Passing* dilakukan dengan cara melakukan perpindahan dari satu kelompok ke kelompok lain, misalnya dari kelompok yang memiliki stigma ke kelompok yang memiliki stigma kurang negatif dari kelompok sebelumnya atau bahkan kekelompok yang tidak memiliki *stigma*. Pelaku *passing*

biasanya menganggap dirinya (yang memiliki *stigma*) bukan bagian dari orang yang di stigma. *Passing* merupakan usaha untuk menyamarkan/menyembunyikan *stigma* dari sekelompok orang yang tidak mengetahui tentang stigma tersebut atau terhadap orang-orang yang diharapkan tidak mengetahui stigma yang dimiliki. *Passing* hanya bisa dilakukan saat pihak lain tidak mengetahui atau hanya pihak tertentu saja yang mengetahui tentang stigma atau atribut yang dimiliki seseorang yang mungkin menjadi stigma di masyarakat. Pada kondisi ini, mereka pelaku *passing* berupaya untuk memposisikan dirinya pada tempat-tempat dimana ia bisa menyembunyikan jati dirinya. Tahapan berikutnya saat seseorang melakukan *passing* yaitu melakukan kontrol atas informasi berkaitan dengan dirinya terhadap lingkungan sosialnya. Mengontrol informasi dilakukan oleh orang yang distigma guna menghindar dengan berbagai cara, supaya orang tidak sadar dengan kekurangan yang dimilikinya serta dianggap sebagai bagian dari kelompok orang normal, atau paling tidaknya membuat atribut yang ada pada dirinya menjadi kurang terstigma. Dilakukan dengan membatasi pengetahuan orang lain berkaitan dengan kekurangan yang ada pada dirinya. Adapun *covering* merupakan tahapan akhir terhadap mereka yang memiliki stigma yang telah diketahui oleh publik serta mau menerima stigma tersebut sebagai bagian dirinya. *Covering* bertujuan untuk meminimalisir supaya stigma tidak tampak dengan jelas sehingga tidak mengganggu terjadinya interaksi sosial antara pemilik stigma dengan kelompok normal lainnya.

## Metode Penelitian

Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma definisi sosial digunakan untuk memahami tindakan sosial individu yakni tindakan individu yang penuh arti. Dengan paradigma definisi sosial dapat dikaji proses pengelolaan kesan dengan teknik normalisasi stigma dalam meningkatkan citra di Kepolisian Negeri Impian. Berdasarkan paradigma definisi sosial, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Alasan penggunaan pendekatan kualitatif sebagaimana pendapat McCusker, K., & Gunaydin, S.(2015), bahwa pemilihan penggunaan metode kualitatif dalam hal tujuan penelitiannya adalah untuk memahami bagaimana suatu komunitas atau individu-individu dalam menerima isu tertentu. Dalam hal ini, sangat penting bagi peneliti yang menggunakan metode kualitatif untuk memastikan kualitas dari proses penelitian, sebab peneliti tersebut akan menginterpretasi data yang telah dikumpulkannya. Jenis penelitian ini adalah penelitian fenomenologi. Alfred Schutz (1941) dalam *Philosophy and Phenomenological Research* menjelaskan bahwa fenomenologi merupakan upaya untuk memahami arti setiap perilaku, ucapan serta interaksi dalam suatu peristiwa maupun yang dikaitkan dengan situasi tertentu sebagai suatu syarat adanya eksistensi sosial. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive*) di Kepolisian Negeri Impian. peneliti menggunakan teknik *purposive* dalam rangka mendapatkan data dan informasi yang valid. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dilakukan secara simultan sesuai dengan kebutuhan data penelitian guna mendapatkan data

yang valid dan reliabel. Peneliti menggunakan teknik Analisis Data model interaktif dan komparatif dari Miles dan Huberman (1992). Teknik ini dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil penelitian dengan hasil penelitian sebelumnya dan menggunakan uji validitas atau keabsahan data menurut Creswell (2010).

## Hasil dan Pembahasan

Hasil temuan penelitian tentang pengelolaan kesan dengan teknik *Normalisasi stigma* temuannya adalah: (a) dilakukan pemecatan pada anggota yang melakukan kesalahan yang berat, (b) Menurunkan pangkat setingkat lebih rendah, (c) Memutasikan/memindahtugaskan personel Polri yang bermasalah dengan tingkat pelanggaran sedang, (d) Pimpinan harus bertindak tegas, (e) Pemimpin harus bisa menjadi suri tauladan yang baik, (f) Memberikan penghargaan bagi personel yang berprestasi dan memberikan hukuman yang sesuai bagi personel yang bermasalah, (g) Memproses personel Polri yang bermasalah dengan berdasarkan asas keadilan dan Hak asasi manusia, (f) Melakukan revolusi mental dengan pembinaan keagamaan terhadap personel Polri yang bermasalah, (g) Bila pelanggaran ringan bisa diberikan hukuman fisik seperti lari enam putaran, pushup limapuluh kali dan lain-lain, (h) Meningkatkan kesejahteraan personel Polri, (i) Memberi hukuman sesuai dengan tingkat pelanggarannya, (j) pembinaan keagamaan terhadap personel Polri yang bermasalah dengan tingkat pelanggaran ringan, dan (k) Melakukan revolusi mental dimulai dari level pimpinan.

## Kesimpulan

Peneliti ini mengkaji dan menganalisa tentang pengelolaan kesan dengan teknik *normalisasi stigma* menggunakan dramaturgi sebagai dampak dari stigma menggunakan program polisi promoter. Dengan menggunakan rancangan penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi. Penelitian fenomenologi menjelaskan dan mengungkapkan pengelolaan kesan dan pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi. Dikaitkan dengan teori dramaturgi dan teknik mengurangi/ menghilangkan stigma menurut Erving Goffman.

Dari temuan penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa: “Dalam normalisasi stigma harus dilakukan pemecatan dan penurunan pangkat bagi personel polisi sesuai dengan tingkat pelanggarannya”.

## Saran

Berdasarkan penelitian tentang pengelolaan kesan dengan teknik *Normalisasi stigma* dapat direkomendasikan adalah:

1. Bagi Lembaga Polri
  - a. Dalam pengelolaan kesan diperlukan komitmen moral yang kuat dari pimpinan karena komitmen pimpinan memberi sumbangsih yang besar dalam merubah mental anggota personel polisi karena polisi menganut sistem hierarki sehingga siapapun pemimpinnya bawahan harus loyal dan patuh. Bawahan harus tunduk dan bawahan harus tunduk dan takut.
  - b. Personel polisi tunduk kepada hierarki yang berlaku dan tentunya memiliki landasan kerja, kode etik profesi dan disiplin yang sesuai

dengan peraturan yang berlaku di Institusi Polisi.

- c. Melakukan pembinaan revolusi mental secara berkesinambungan dan terus-menerus sehingga tertanam sikap, etika yang baik dan bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
  - d. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala dan terus-menerus untuk meningkatkan profesionalisme personel polisi dan memperbaiki mutu pelayanan dengan menggunakan Ilmu pengetahuan Teknologi dan media sebagai sarana penunjang keberhasilan pelaksanaan tugas.
2. Bagi personel polisi  
Diharapkan dengan pengelolaan kesan dan teknik mengurangi stigma, personel polisi dapat mempunyai komitmen kuat untuk menjaga kualitas pelayanan publik dan personel polisi bisa bekerja secara professional sebagai aparat penegak hukum dan penjaga ketertiban masyarakat yang tidak bisa dilakukan dengan sikap mental yang buruk, sehingga setiap personel polisi akan menyadari bahwa citra lembaganya harus dijaga dengan penuh kehati-hatian.
  3. Bagi masyarakat  
Masyarakat perlu peduli dan memahami Polisi lahir karena adanya masyarakat, dan masyarakat membutuhkan kehadiran polisi dalam menjaga ketertiban, keamanan dan keteraturan masyarakat itu sendiri. Dalam menjaga Kamtibmas Polisi akan berhasil bila terdapat partisipasi masyarakat. Oleh karenanya masyarakat juga harus mampu menempatkan dirinya menjadi polisi bagi dirinya sendiri, sehingga diperlukan unsur penekanan dengan

kehadiran petugas kepolisian di tengah masyarakat dalam setiap waktu dan tempat guna meningkatkan disiplin dan kepatuhan masyarakat.

## Referensi

- Arief, Barda Nawawi. (1998). *Beberapa Aspek Kebijakan Pengakuan dan Pengembangan Hukum Pidana*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Arief, Effect. (2018). *Setahun Reformasi Senyap di Dapur Polri*. Jakarta: Diandra Kreatif.
- Arifin, Anwar. (2014). *Politik Pencitraan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gerungan, W. A. (1996). *Psikologi Sosial*. Bandung: Eresco.
- Goffman, Erving. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. United States of America: Doubleday Anchor Books.
- Haryamawan, RMA. (1986). *Dramaturgi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Krippendorff, Klaus. (1993). *Analisis Isi: Pengantar Teori Dan Metodologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kunarto. 2001. *Perilaku Organisasi POLRI*. Jakarta: Cipta Manunggal.
- Kuswarno, Engkus. (2007). *Manajemen Komunikasi Pengemis, Dalam Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: RemajaRosdakarya
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metodelogi Penelitian Komunikasi Fenomenologi*, Bandung: Widya Pajajaran.
- Lubis, Mochtar. (1998). *Citra Polisi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2001). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. (2008). *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-Contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2006). *Pengantar Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Raharjo, Satjipto dan Tabah, Anton. (1993). *Polisi Pelaku dan Pemikir*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Raharjo, Satjipto. (2002). *Polisi Sipil dalam Perubahan Sosial di Indonesia*. Jakarta: Kompas.
- Raho, Bernard. (2004). *Sosiologi: Sebuah Pengantar*. Surabaya: Sylvia.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady. (1994). *Praktek Dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis Dan Pemulihan Citra*. PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Schlenker, B. R. (1980). *Impression management: The self-concept, social identity and interpersonal relation*. Monterey, CA: Brooks/Cole
- Soehartono, Irawan. (1995). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Soekanto, Soejono. (1990). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2006). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tabah, Anton. (1991). *Menatap dengan Mata Hati Polisi Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.
- Widodo, Suko. 2010. *Anatomi dan Perkembangan Teori Sosial*. Aditya Media Publishing. Malang.
- Jurnal dan Tulisan Ilmiah:**
- Alim, Chelse Amand (2014). *Normalisasi stigma Agnes Monica Melalui Akun Instagram (@agnezmo)*. Jurnal e---Komunikasi 1-10.
- Ariani, D. Wahyu. (2014). *Pengaruh Manajemen Impresi Pada Perilaku Kewargaan Organisasional: Suatu Studi Empiris*. Jurnal Bisbis Teori dan Implementasi. Vol. V, No. 1, Februari 2014. Hal. 11-41.
- Bahri, Andini Nur. (2018). *Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama Prodi Sosiologi Agama Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan. Vol.1, No.1, Juni Tahun 2018. Hal. 128-142.
- Bolino, M. C., Kacmar, M. K., Turnley, W. H., & Gilstrap, B. J. (2008). *A Multilevel Review Of Normalisasi stigma Motives And Behaviors*. Journal of Management.
- Davies, J. (2007). *Display, Identity, And The Everyday: Self-Presentation Through Online Image Sharing*. Journal of Cultural Politics Education, 28(4), 549-564
- Dewisyahyada Tami Mutiyya dan Fahmi, M. Husen. (2018). *Dramaturgi Kehidupan Hakim di Pengadilan Negeri Bandung (Dramaturgy Of The Judge's Life In The Court Of Bandung)*. Prosiding Hubungan Masyarakat. ISSN: 2460-6510. Volume 4, No. 2, Tahun 2018 Hal. 469-476.
- Godfrey, D., Jones, E. E., & Lord, C. G. (1986). *Self-promotion is not ingratiating*. Journal of Personality and Social Psychology, 50, 106-115
- Harbet, Parlin. (2018). *Pengelolaan Normalisasi stigma Dan Implementasi Perilaku Feminim Make-Up Artist Pria*. Jurnal Media Kom, Vol.VIII, No.2, Desember 2018. Hal. 58-63
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*. Perfusion. DOI: 10.1177/0267659114559116
- Ngatiya. (2012). *Penegakan Hukum Kode Etik Profesi Polrsi terhadap Anggota Polri Yang Melakukan Tindak Pidana (Studi Kasus Pada Polresta Pontianak)*. Thesis. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Pramudita Rah Mukti. (2014). *Strategi Pengemis Dalam Hidup Bermasyarakat di Kota Surabaya*, jurnal On-line Komunitas Sosiologi FISIP Universitas Airlangga Vol. 1 No. 1, Januari 2013. <http://journal.unair.ac.id> (diakses di Bandung tanggal 10 april 2014).
- Pudjiastuti, Wahyuni dan Fadhal, Soraya. (2012). *Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)*. Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata

- Sosial, Vol. 1, No. 3, Maret 2012.  
Hal. 201-216
- Pujileksono, Sugeng. (2010). *Runtuhnya Penjara Sebagai Institusi Total*. Artikel. Volume 13 Nomor 1 Januari - Juni 2010. Hal. 81-94.
- Purnamasari, R. Ira Isprafika. (2007). *Peran humas polri dalam meningkatkan citra kepolisian*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Putra, Gisky Andria. (2017) *Pengelolaan Kesan Oleh Pengemis (Studi Deskriptif Dramaturgi Terhadap Pengemis Di Sekitar Jalan Permindo Kota Padang)* Majalah Ilmiah. Vol. 25 Issue 2 173-180.
- Ramdhani, Dikdik dan Wiwitan, Tresna. (2018). *Citra Ridwan Kamil Dikalangan Wartawan (Studi Kasus Citra Ridwan Kamil di Media Sosial sebagai Walikota Bandung dikalangan Wartawan)*. Prosiding Hubungan Masyarakat. Volume 4, No. 2, Tahun 2018. Hal. 761-767
- Rosenfeld, P., Giacalone, R. A., & Tedeschi, J. T. (1983). *Humor and impression management*. Journal of Social Psychology, 130(4), 495-500.
- Sofiawati, Miranti. (2017) “*Studi Dramaturgi Mengenai Motivasi dan Perilaku Pengamen Dalam Menjalankan Kehidupan Dikota Bandung*”. Universitas Pasundan Bandung.
- Suneki, Sri dan Haryono. (2012). *Paradigma Teori Dramaturgi Terhadap Kehidupan Sosial*. Jurnal Ilmiah CIVIS, Volume II, No 2, Juli 2012. Hal. 1-13.
- Viswesvaran, Chockalingan; Ones, Denize S.; dan Hough, Leaetta M. (2001). *Do Normalisasi stigmatascale in Personality Inventories Predict Managerial Job Performance ratings?*. International. *Journal of Selection and assessment*, 9(4): 277-289
- Wawin, Dionisius C. Uran. (2014). *Drama Kehidupan Ladies Yang Bekerja Di Mitra Pub Cafe & KTV Samarinda*. eJournal Sosiologi Konsentrasi, Volume 2 , Nomor 1 , 2014. Hal. 1-19
- Artikel Online:**  
<http://forikes-ejournal.com/index.php/SF>  
Jurnal -Penelitian Kesehatan Suara Forikes FER. (2016). *Kapolri Sebut Polwan Ujung Tombak Program Promoter*. <https://www.beritasatu.com/nasional/382282/kapolri-sebut-polwan-ujung-tombak-program-promoter>. Diakses 11 Oktober 2018.
- [Kompas.com](http://www.kompas.com) . (2009). "Polisi Tetap Buruk di Mata Masyarakat", <https://megapolitan.kompas.com/read/2009/07/01/22265746/polisi.tetap.buruk.di.mata.masyarakat> Diakses pada 13 Desember 2018.
- Maskun. (2013). *Profesionalisme Polri*. Diunduh dari: <http://www.negarahukum.com/hukum/profesionalisme-polri.html>. 20 Desember 2018.
- Sumandoyo, Arbi. (2017). "Buruk Polri di Mata Masyarakat", <https://tirto.id/cmwm> Diakses pada 16 Oktober 2018.
- Tempo.co. (2016). *Gambaran Ideal Polisi di Masa Mendatang*. Kamis, 15 September 2016 16:42 WIB. <https://nasional.tempo.co/read/804483/gambaran-ideal-polisi-di-masa-mendatang>. Diakses pada 15 Oktober 2018.
- Trilaksono, Medi D.A. (2015). *Peran Bidang Humas Kepolisian Daerah*

*Istimewa Yogyakarta Dalam  
Manajemen Komunikasi Publik.  
Universitas Gadjah Mada.  
Diunduh dari  
<http://etd.repository.ugm.ac.id/> 17  
Oktober 2018.*

*([http://www.kompasiana.com/mariahardayanto/jangan-beri-uang-padapengemis\\_550e11b8a33311b02dba7f42](http://www.kompasiana.com/mariahardayanto/jangan-beri-uang-padapengemis_550e11b8a33311b02dba7f42)). Diakses pada 28 juli 2016*

*<http://www.iiste.org> ISSN 2422-8451 An  
International Peer-reviewed  
Journal Vol.37, 2017journal of  
Marketing and Consumer  
Research.*

*<https://nasional.kompas.com/read/2016/08/18/18524141/faktor.yang.membuat.kepercayaan.publik.rendah.terhadap.polisi.verdi.jenderal.tito>*

*<https://www.kompasiana.com/adrian.su4/518346aa333118007b66398/maaf-pak-polisi-kami-belum-bisa-percaya-kalian>*

*<https://ferli1982.wordpress.com/2018/08/02/mengapa-harus-promoter/>*

*[https://www.kompasiana.com/agus\\_oloan/595ddf7643322f12843fc02/mewujudkan-revolusi-mental-indonesia-dari-polisi-promoter](https://www.kompasiana.com/agus_oloan/595ddf7643322f12843fc02/mewujudkan-revolusi-mental-indonesia-dari-polisi-promoter)*

*<https://www.rappler.com/indonesia/berita/163647-hasil-survei-transparency-international-indonesia-dpr-lembaga-terkorup>*

*<https://news.detik.com/berita/d-4227042/survei-lsi-polisi-pengadilan-dan-pns-instansi-paling-ko>*