

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Humas merupakan bagian terpenting dalam sebuah Instansi. Humas dalam sebuah instansi dapat membantu sebuah lembaga untuk menciptakan hubungan yang baik antara publik internal dengan publik eksternal dan dapat mencapai tujuan bersama antara keduanya. Dalam menjalankan tugasnya sebagai fasilitator komunikasi, seorang humas harus dapat menerima sestiap masukan-masukan dari publiknya yang nantinya dapat disampaikan kepada instansi.

Selain itu, Humas harus pandai memberikan informasi dan menerima informasi dari publiknya, serta dapat menampung keinginan-keinginan dan aspirasi dari masyarakat. Oleh karena itu sebagai praktisi humas harus mampu memahami semua aspek yang penting dalam komunikasi maupun informasi tentang kebutuhan dan harapan publiknya. (Rosady Ruslan, 2010 : 108).

Segala aktifitas berhubungan dengan komunikasi pasti tidak akan terjadi begitu saja karena proses komunikasi memiliki perencanaan dan manajemen yang baik tentunya yang dalam menciptakan proses komunikasi yang dapat berjalan dengan efektif. Sehingga diperlukan penyusunan strategi komunikasi.

Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang memiliki arti “ seni umum” dan ubah menjadi kata sifat “strategia” yang berarti “keahlian militer”, dalam lingkungan militer jika membahas tentang strategi, maka hal penting yang dilakukan adalah mengerahkan pasukan. Berdasarkan hal ini kosa kata strategi awalnya bersal dari dunia militer namun dalam hal ini istilah strategi banyak digunakan dalam disiplin ilmu manajemen. Ilmu ekonimu, ilmu komunikasi. Jadi kata *strategos* bermakna sebagai langkah atau keputusan untuk melakukan tindakan dalam jangka panjang dengan segala akibatnya (Liliweri, 2011:240).

Humas Polresta Surakarta termasuk dalam kedalam humas pemerintahan melalui unit atau program kerja humas dapat menyampaikan informasinya atau dapat menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan-tindakan lainnya serta

aktifitas dalam melaksanakan semua tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban pemerintahannya.

Pelayanan informasi publik sendiri merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan sebagaimana oleh pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakan dan disosialisasikan secara terbuka. Memberikan pelayanan informasi publik maupun kebutuhan informasi bagi aparatur pemerintahan sudah menjadi tanggung jawab yang harus dilakukan. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan sebaik mungkin sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara instansi dan masyarakat itu sendiri yang dapat tercapainya tujuan bersama.

Saat ini, humas dalam sebuah institusi pemerintah juga dituntut untuk melakukan pelayanan publik berbasis digital sehingga masyarakat semakin mudah dalam melakukan kegiatannya. Oleh karena itu, dalam bentuk usaha meningkatkan pelayanan publik berbasis digital Polresta Surakarta mempersembahkan aplikasi berbasis android yang sudah dirilis pada awal tahun 2020, yaitu Aplikasi Sistem Operasi Layanan Online atau disingkat Aplikasi SIOLOS, yang tercatat sudah di download lebih dari 1.000 pengguna gadget yang dapat dilihat melalui *Play Store*.

Aplikasi SIOLOS sendiri merupakan singkatan dari Sistem Operasi Layanan Online. Aplikasi SIOLOS merupakan cara Polresta Surakarta dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat khususnya dibidang pelayanan online. Dalam menjalankan aplikasi ini tentunya Polresta Surakarta membutuhkan masyarakat sebagai sasaran utamanya. Dalam menyampaikan sosialisasi aplikasi SIOLOS, Humas Polresta Surakarta menjalankan berbagai strategi yang bertujuan untuk memberikan informasi dan sebagai salah satu pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini diharapkan dapat menyampaikan pesan dan informasi dengan baik, sehingga pesan yang dapat tersalurkan kepada masyarakat secara luas. Sarana yang digunakan Humas Polresta Surakarta dalam melakukan sosialisasi aplikasi SIOLOS ini menggunakan media sosial *Instagram* yang dimiliki oleh Polresta Surakarta dengan nama akun *@polrestasurakarta* dengan jumlah pengikut 65 ribu. Kegiatan sosialisasi

SIOLOS yang dilakukan humas Polresta Surakarta melalui media sosial *Instagram* sudah dijalankan mulai dari tahun 2021 sampai 2022 dimana sudah terdapat postingan mengenai aplikasi SIOLOS sebanyak 4 postingan saja, akan tetapi jumlah yang digunakan didalam penelitian ini hanya 1 postingan saja di akun *instagram* resmi Polresta Surakarta.

Dari berbagai program kerja dalam sosialisasi maupun kegiatan lainnya oleh Humas Polresta Surakarta seperti pelaksanaan vaksinasi covid 19, pelayanan skck, operasi patroli gabungan, operasi razia knalpot brong, dokumentasi kegiatan konferensi pers, peneliti tertarik dengan sosialisasi yang dilakukan Humas Polresta Surakarta mengenai aplikasi SIOLOS karena aplikasi ini sangat membantu masyarakat khususnya warga Surakarta tentang informasi mengenai berbagai pelayanan publik yang ada di Polresta Surakarta contohnya cara membuat SIM, SKCK, serta informasi lainnya yang ada didalam aplikasi tersebut. Sosialisasi aplikasi SIOLOS dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan baik apabila Humas Polresta Surakarta memiliki berbagai strategi yang dijalankan secara baik.

Dengan demikian keberadaan Humas sangat penting dalam menopang kinerja kepolisian saat berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat, humas harus memiliki keahlian dalam membangun sebuah instrument komunikasi agar masyarakat mampu menerima pesan instansi atau lembaga. Kinerja kepolisian tanpa dilandasi dengan penyebaran informasi dengan baik akan sulit diterima dan diketahui masyarakat luas. Oleh karena itu humas Polresta Surakarta harus dapat menjadi jembatan untuk menyampaikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan paparan diatas penelitian ini mengungkap bagaimana strategi komunikasi humas Polresta Surakarta dalam Sosialisasi aplikasi SIOLOS.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi komunikasi humas Polresta Surakarta dalam sosialisasi aplikasi SIOLOS?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Peneliti ini bertujuan untuk menjelaskan strategi Humas Polresta Surakarta dalam sosialisasi aplikasi SIOLOS.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, serta hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan kontribusi penelitian, pemikiran, ide baru maupun sarana untuk memahami ilmu komunikasi, khususnya dalam strategi komunikasi. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi penelitian dengan tema yang sejenis

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi humas Polresta Surakarta dalam mengetahui strategi humas Polresta Surakarta dalam sosialisasi aplikasi SIOLOS.