

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Humas menjadi salah satu pusat informasi dalam menyampaikan dan menanggapi suatu isu ke publik. Keberadaan humas dalam setiap institusi menunjukkan peran yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan humas yang merupakan wajah sekaligus ujung tombak dari sebuah institusi dimana kegiatan atau usaha dilakukan. Seperti yang telah di urai sebelumnya bahwa humas merupakan wajah dari sebuah institusi maka humas memiliki tugas yang penting dalam menyampaikan informasi mengenai institusi kepada khalayak. Humas juga dituntut untuk memahami secara detail seluk-beluk dan segala informasi yang terkait dengan institusi. Kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif (Anggoro, 2005:12).

Dalam konteks lain humas juga berperan membangun dan mempertahankan reputasi, citra dan komunikasi sosial yang positif antara institusi dan khalayak luas. Selain itu, humas atau *public relations* akan selalu bergerak dinamis seiring perubahan di tengah khalayak. Perubahan yang terjadi baik dalam skala kecil maupun skala besar harus menjadi perhatian seluruh praktisi humas agar peran humas dapat terlaksana sesuai dengan konsep. Selanjutnya, praktisi humas juga harus memiliki dan memperhatikan beberapa indikator untuk menjalankan perannya supaya tercapai dengan baik seperti: membuat kebijakan komunikasi dan mendiagnosa masalah-masalah. Dengan kata lain, praktisi humas harus menjadi *solving facilitator*, merencanakan dan merekomendasikan tindakan yang harus dilakukan apabila terdapat sebuah isu yang beredar di khalayak, bertanggung jawab atas semua keberhasilan maupun kegagalan, dan menumbuhkan rasa kepercayaan baik dari pihak eksternal maupun internal

sehingga keberhasilan peran humas juga dapat mempresentasikan kesuksesan sebuah perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, peran humas di sebuah institusi sangat signifikan karena humas merupakan jembatan komunikasi bagi sebuah institusi dengan khalayak untuk menyebarkan atau menginformasikan kepada pihak-pihak tertentu agar dapat memberikan informasi maupun klarifikasi dari sebuah institusi. Akan tetapi, humas sendiri bukan hanya sekedar memberikan informasi atau mempertahankan citra positif, lebih dari itu humas berperan krusial bagi sebuah institusi. Hal ini dikarenakan humas berperan sebagai *communication facilitator*. Ruslan (2012: 22). menjelaskan bahwa peran ini menempatkan praktisi humas sebagai seorang pendengar yang baik dan penyedia informasi. Peran ini juga mencoba memelihara komunikasi dua arah dan memfasilitasi pertukaran informasi dengan menciptakan dan memelihara saluran-saluran media komunikasi yang diperlukan. Selain itu, peran ini juga didasarkan asumsi bahwa komunikasi dua arah yang efektif akan meningkatkan kualitas keputusan institusi dan khalayak mengenai kebijakan, prosedur, tindakan dan hubungan yang saling menguntungkan.

Adapun beberapa indikator agar peran *communication facilitator* berjalan dengan baik yaitu, menjaga agar pihak eksternal selalu mendapat informasi terbaru seputar institusi, melaporkan kepada pihak internal mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh pihak eksternal yang kemudian dilakukan audit komunikasi, dan selalu aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial. Dengan demikian, peran humas dalam sebuah institusi tidak dapat dikesampingkan mengingat humas memiliki peran yang besar dalam menciptakan citra baik di sebuah institusi.

Selain peran yang signifikan, ternyata humas juga mempunyai fungsi yang krusial dalam menjalankan tugasnya. Praktisi humas dituntut untuk melakukan fungsi humas secara kompleks dan efektif, dengan cara memahami sikap dan nilai yang berbeda di sekelilingnya. Pada fungsi manajemen, praktisi humas harus memiliki perencanaan yang mampu memikirkan, menganalisis dan menafsirkan segala keadaan mengenai opini masyarakat dan isu yang sedang berkembang di khalayak. Selain itu, Watson dan Noble (2005:05) mengemukakan bahwa fungsi

lain dari manajemen adalah suatu tindakan yang disengaja dan direncanakan yang memiliki hasil. Bagi negara yang menganut sistem demokrasi seperti Indonesia peran humas menjadi aspek yang “wajib” ada, karena ciri pemerintah yang demokratis adalah Keterbukaan Informasi yang akurat serta keterlibatan masyarakatnya dalam pengambilan keputusan pemerintah.

Menurut Permendagri No.13 Tahun 2011 tugas humas sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi kpd masyarakat terkait dengan kebijakan, program dan kegiatan pemerintah
- b. Mengelola informasi yg akan dikomunikasikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, proporsional dan menarik , selaras dengan dinamika masyarakat.
- c. Menyampaikan informasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah secara lengkap, utuh, tepat dan benar kepada masyarakat.
- d. Memberikan pemahaman kesamaan visi, misi dan persepsi antara masyarakat dan pemerintah.
- e. Menampung aspirasi publik sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.
- f. Manajemen hubungan masyarakat
- g. Hubungan kerja dan koordinasi antar lembaga.
- h. Pengembangan analisa media dan informasi
- i. Tatakelola infrastruktur kehumasan
- j. Pelayanan dan penyebarluasan informasi dan dokumentasi

Menurut Cutlip, Center, Broom (2006:465) Peran praktik Humas Pemerintah lebih besar dibandingkan dengan Praktik PR lain dikarenakan adanya peran advokasi publik yang dimainkan oleh Humas untuk membuat suatu kebijakan. Artinya Humas Pemerintah melakukan komunikasi dua arah secara terus menerus antara pemerintah dengan rakyatnya untuk menciptakan mufakat demi kepentingan bersama.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah instansi pemerintahan, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Menurut Pasal 1 angka 1

Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian adalah segala hal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga. Kepolisian adalah salah satu instansi pemerintahan negara yang berada di bidang pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan kepada masyarakat, sedangkan lembaga Kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga yang diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Fungsi polisi sebagai instansi pemerintah agar memiliki citra positif di kalangan masyarakat. Pada dasarnya bagi sebuah lembaga instansi pemerintahan citra merupakan tujuan utama yang hendak dicapai, Kepolisian salah satunya. Polisi memiliki tugas yang langsung berkaitan dengan mengayomi, melindungi, pelayanan serta membentuk citra positif di masyarakat. Dalam membangun citra positif kepolisian dibutuhkan praktisi humas agar citra yang dibentuk dapat berjalan dengan lancar. Dalam membangun citra Kepolisian, humas sebagai pihak yang menyampaikan sebuah informasi, penggunaan media sosial adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam menciptakan keamanan serta ketertiban masyarakat. Penggunaan media sosial dapat membantu mengenalkan program-program kegiatan Polres dimasa sekarang.

Humas Polres Kabupaten Tulungagung sebagai badan penerangan masyarakat, dokumentasi dan informasi kegiatan Polres, menggunakan media online *instagram* sebagai sarana membangun citra positif lembaga. Kegunaan *instagram* sangat membantu humas Polres dalam membranding citra institusi. Melalui media *instagram* Polres Tulungagung, humas menyampaikan informasi tentang program *Police Goes to School* dalam menekan angka kenakalan remaja. Selain itu, humas Kepolisian Polres Tulungagung berperan sebagai *facilitator communication* melalui kegiatan konferensi pers terkait 543 kasus kriminal, 140 kasus penyalahgunaan narkoba, 912 kasus Laka Lantas, Pelanggaran lalu lintas, operasi yustisi dan giat terkait pengendalian Covid-19 yang diposting melalui akun *instagram* Polres Tulungagung. Selanjutnya, peran dan tugas yang dilakukan humas Polres Tulungagung adalah menjadikan Polres Tulungagung sebagai subseksi

pengayom masyarakat, dalam penyampaian informasi tentang pelaksanaan kegiatan Polres Tulungagung. Menurut (Ruslan 2012:22) Sebagaimana peran dan fungsi praktisi humas mengemukakan bahwa praktisi humas harus memiliki perencanaan yang mampu memikirkan, menganalisis dan menafsirkan segala keadaan mengenai opini masyarakat dan isu yang sedang berkembang di khalayak. Sejalan dengan itu maka orientasi penelitian ini memfokuskan pada bidang Humas Polres Kota Tulungagung.

Polres Kota Tulungagung adalah struktur Komando Kepolisian Republik Indonesia yang berada dibawah Kapolri. Organisasi Polri Tingkat Daerah Kabupaten/Kota (Polres) merupakan salah satu instansi pemerintah yang mengemban tugas sebagai pengayom, pelindung dan penegak hukum. Dalam mengemban tugas-tugasnya Polres Kabupaten Tulungagung memiliki berbagai bidang seperti, Sabhara (Samapta Bhayangkara), Satreskrim (Satuan Reserse dan Kriminal), Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) dan Bidhumas (Bidang Humas), sebagai penerangan masyarakat, menyajikan data, dokumentasi dan informasi terakait kegiatan Polisi. Polres Tulungagung dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) dan dibantu oleh Wakil Kapolres (Wakapolres).

Dalam membentuk citra dikalangan masyarakat, humas yang terdapat di Polres Tulungagung akan menjalankan peran dan fungsi dengan melalui media online *instagram*. Diharapkan media online *instagram* Polres Tulungagung dapat meningkatkan reputasi Kepolisian dikalangan khalayak yang lebih luas dan lebih kompleks. Pada saat ini teknologi adalah suatu hal yang mudah untuk dijangkau sehingga tidak heran apabila kemajuan teknologi dapat mempermudah masyarakat untuk berinteraksi.

Media online memungkinkan berbagi informasi secara instan dan karena jumlah orang yang menggunakan internet terus meningkat, dengan banyaknya jejaring media sosial itu sendiri, rills atau cerita yang di posting intansi dapat dengan mudah dijangkau masyarakat luas. Media sosial yang berkembang saat ini dan menjadi favorit dikalangan masyarakat Indonesia adalah *Whatsapp*, *Facebook*,

Instagram. Berdasarkan data yang dirilis oleh *We Are Social*, *Whatsapp* berada di urutan teratas dengan 88,7% pengguna, disusul oleh *Instagram* dengan 84,8% pengguna, dan di urutan ketiga adalah *Facebook* dengan 81,3% pengguna www.dataindonesia.id diakses tanggal 14/06/2022.

Pada dasarnya, masing-masing media sosial tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan. Hal ini bisa dilihat dari tabel berikut :

Media sosial	Keunggulan	Kelemahan
<i>Facebook</i>	Dalam penggunaannya sangat mudah, Dapat bergabung dengan grup sesuai dengan kesukaanya seperti, hobi, bisnis dan pertemanan.	Seringnya perubahan tampilan sehingga pengguna bingung, layout tidak dapat dirubah.
<i>Whatsaap</i>	Penggunaannya sangat mudah, tersedia fitur <i>back up chat</i> pencadangan pesan,	Sering melakukan pembaharuan, memiliki volume data yang cukup besar,
<i>Instagram</i>	Dapat meshare video, edit foto, kualitas upload bagus.	Video yang di <i>upload</i> hanya 15 detik, fitur <i>chat</i> hanya dapat digunakan antar pengguna <i>instagram</i>

Sumber: seputarit.com, Tahun 2015

Berdasarkan analisis tersebut, peneliti lebih tertarik untuk mengamati media sosial *instagram* Polres Kabupaten Tulungagung sebagai sarana penyampaian informasi dalam membangun citra positif. Pemanfaatan media online *instagram* guna menjalankan peran dan fungsi humas Polres Tulungagung sebagai alat untuk mengkomunikasikan pesan, memerlukan beberapa elemen-elemen agar dapat mendukung tersampainya pesan dengan baik seperti, keaktifan, keaktualan dan kekreatifitasan media online yang dikelola. Dengan demikian humas dituntut

untuk selalu memberikan informasi terkini karena apabila tidak ada pembaruan informasi dan cenderung pasif maka perhatian khalayak akan beralih.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat tema tentang pengelolaan media online *instagram* sebagai sarana membangun citra positif lembaga. Dengan citra positif, diharapkan peran humas Polres Tulungagung berjalan lancar, sehingga loyalitas masyarakat semakin tinggi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah yang ada dari penelitian ini adalah Bagaimana Pengelolaan media online instagram sebagai sarana membangun citra positif Polres Kabupaten Tulungagung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengelolaan media online instagram Polres Kabupaten Tulungagung sebagai sarana membangun citra positif lembaga, serta menambah wawasan dalam bidang institusi negara khususnya keamanan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini adalah penelitian dibidang kehumasan yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pengelolaan media online instagram humas Polres Tulungagung dalam membangun citra positif.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi informasi dan dapat menambah wawasan serta memberi masukan positif bagi mahasiswa, terkait pengelolaan media online instagram Polres Tulungagung dalam membentuk citra positif lembaga

