

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah perkembangan teknologi internet yang semakin pesat, membuat arus informasi semakin mudah didapatkan. Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government*, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien (Peneliti, 2022).

Bagi suatu perusahaan maupun instansi, informasi merupakan salah satu aset penting dan diperlukan kemampuan dalam menyediakan informasi yang akurat dan cepat. Sebagai garda terdepan dalam penyampaian informasi kepada publik, humas memiliki peranan yang cukup penting. Bagian humas dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan-kebijakan lembaga pemerintahan. Memberikan informasi secara teratur mengenai kebijakan-kebijakan, rencana-rencana, hasil-hasil kerja institusi dan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan, serta segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat (Kusumastuti, 2012).

Media sosial menjadi salah satu jembatan komunikasi yang digunakan instansi pemerintahan dengan seluruh elemen masyarakat. Media sosial merupakan salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan, karena media sosial menjadi salah satu jawaban efektif komunikasi dengan masyarakat guna membangun hubungan yang baik antara publik dan suatu instansi. Pemerintah di berbagai tingkatan mencari sarana komunikasi yang lebih baik, lebih transparan, dan lebih bisa memfasilitasi partisipasi maupun kolaborasi dengan masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintah. Akibatnya, semakin banyak lembaga

pemerintah yang mulai menggunakan media sosial sebagai bagian dari saluran interaksi mereka dengan masyarakat (Nepal, Paris & Georgeakopoulos, 2015).

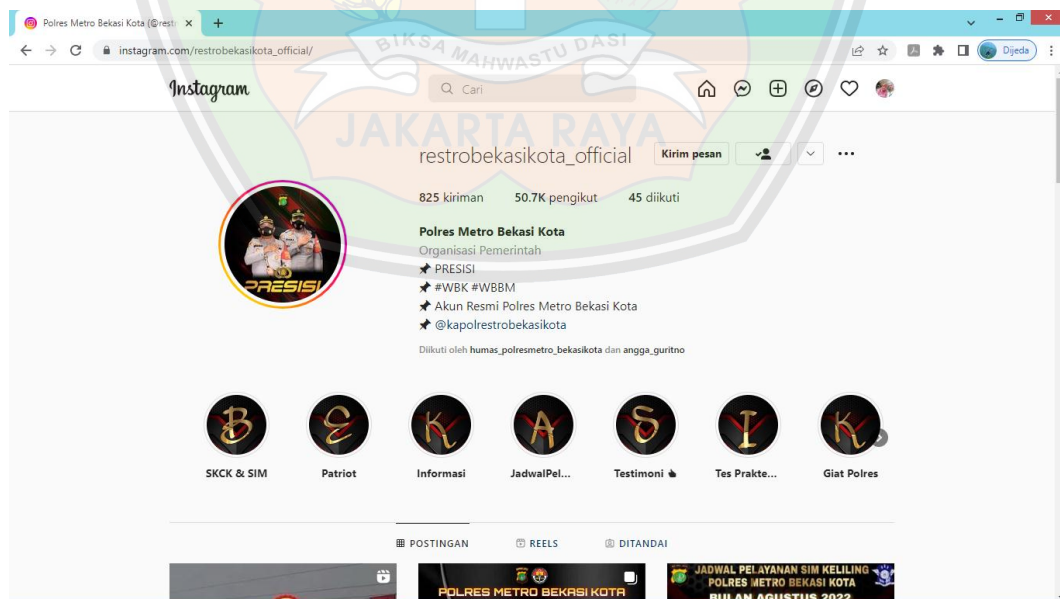
Seiring dengan perkembangan teknologi pemanfaatan media sosial dalam aktivitas kehumasan instansi pemerintah, media sosial merupakan salah satu media komunikasi yang lebih cepat, terarah, efisien, dan bisa mengakomodir kebutuhan akan keterbukaan informasi kepada publik. Dengan memanfaatkan media sosial, pemerintah dapat memberi informasi kepada masyarakat dan mempromosikan layanan publik, juga dapat memberdayakan masyarakat biasa dalam berbagi rancangan untuk ide layanan mandiri di masa depan (Khan, 2017).

Sejumlah Polres di Indonesia sendiri sebagai salah satu instansi pemerintah, telah menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi. Sebagai contoh, di Pasuruan, Polres Pasuruan memiliki beberapa media untuk komunikasi seperti website, facebook, instagram dan twitter. Polres Pasuruan tidak menggunakan media tersebut untuk menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat, melainkan memanfaatkan media-media online tersebut untuk penguatan informasi yang diperbarui setiap hari terkait dengan aktivitas dan pencapaian Polres (Fatikh & Panuju, 2018). Selain itu, juga terdapat Polres yang memanfaatkan aplikasi berbasis android untuk menjalin komunikasi, seperti yang dilakukan oleh Polres Jember (Muslim, 2017). Di Sumbawa, Polres Sumbawa memanfaatkan media sosial instagram sebagai media komunikasi publik guna menghadapi berita-berita hoaks yang marak tersebar di masyarakat (Arifuddin dkk, 2020).

Selain Polres di sejumlah daerah di atas, Humas Polres Metro Bekasi Kota juga turut memanfaatkan media sosial dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui akun-akun resmi media sosial Polres Metro Bekasi Kota. Polres Metro Bekasi Kota pada dasarnya merupakan bagian dari struktur komando Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang berada di wilayah ibukota Jakarta dan beroperasi di daerah Kota Bekasi. Polres Metro Bekasi Kota memiliki satuan tugas kepolisian yang lengkap seperti Polda dimana terdapat seksi Hubungan Masyarakat (Humas) yang memiliki tugas melakukan aktivitas kehumasan, membuat dan olah info, menyajikan data, mendokumentasikan aktivitas Polres yang tersedia untuk umum (Fatikh & Panuju, 2018).

Berdasarkan hasil studi awal yang telah peneliti lakukan, Humas Polres Metro Bekasi Kota menyebarluaskan aktivitas yang diinformasikan oleh media melalui koran, radio, dan televisi sebelum adanya instagram. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan Kepala Seksi (Kasie) Humas Polres Metro Bekasi Kota, Kopol Erna menuturkan Humas Polres Metro Bekasi Kota menilai keinginan masyarakat saat ini untuk mempelajari aktivitas media dan berita masih kurang. Oleh karena itu, Humas Polres Metro Bekasi Kota menggunakan platform media sosial seperti instagram untuk menyebarkan dan mengemas berita dengan cara yang paling menarik, guna menginspirasi orang, guna melihat serta membaca berita tersebut (Kopol Erna, 2022).

Humas Polres Metro Bekasi Kota menggunakan beberapa media yaitu website, facebook, twitter dan instagram dalam menyebarkan informasi. Namun, Humas Polres Metro Bekasi Kota lebih intens melakukan komunikasi via instagram karena instagram memiliki lebih banyak pengguna. Instagram sebagai media baru yang dimanfaatkan oleh petugas kepolisian khususnya Polres Metro Bekasi Kota dalam konsep *Government Public Relations* (GPR) untuk dapat dijadikan sebagai akses informasi kegiatan Polres Metro Bekasi Kota dalam akun officialnya yaitu @restrobekasikota_official.



Gambar 1.1 Akun Instagram Polres Metro Bekasi Kota

Sumber: https://www.instagram.com/restrobekasikota_official/tahun 2022

Akun @restrobekasikota_official di instagram dimanfaatkan sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat oleh Polres Metro Bekasi Kota sebagai alat humas atau saluran penerbitan pemerintah. Pemakaian instagram pada akun @restrobekasikota_official di masa sekarang ini, jadi jalan pintas komunikasi antara Polres Metro Bekasi Kota dengan masyarakat Indonesia yang mumpuni. Masyarakat dapat langsung melihat informasi yang diberikan tanpa terbatas ruang dan waktu, dan juga memudahkan dalam mendapat informasi terkini, serta dapat menyalurkan aspirasi masyarakat melalui fitur *comment* atau *direct message* yang terdapat di instagram.

Namun berdasarkan fakta yang ditemui dari hasil observasi awal, Humas Polres Metro Bekasi Kota sendiri mengakui bahwa masih ditemui sejumlah permasalahan dalam menjalankan publikasi informasi di instagram. Bahkan sejumlah masyarakat Bekasi mengatakan instagram milik Humas Polres Metro Bekasi Kota pada akun @restrobekasikota_official tidak secara aktif dalam merespon atau menjawab pertanyaan dan kritik yang disampaikan. Beberapa pertanyaan, kritik, dan saran masyarakat yang diajukan melalui kolom komentar instagram Humas Polres Metro Bekasi Kota terkadang tidak mendapatkan balasan oleh humas. Selain itu setiap pengaduan yang dilakukan masyarakat, baik melalui kolom komentar, *direct message* hingga *tag* tidak mendapatkan respon cepat dari Polres Metro Bekasi Kota. Melihat aktivitas humas yang kurang interaktif tersebut menunjukkan kurang maksimalnya peran monitoring dan pengawasan dari lembaga terhadap kinerja personil di lapangan.

Di sisi lain lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sendiri menjadi lembaga atau instansi pemerintahan yang paling banyak diadukan oleh masyarakat, menunjukkan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) RI menyampaikan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan instansi yang paling banyak diadukan oleh masyarakat sepanjang 2021 (Tirto.id, 2022). Bahkan kini marak masyarakat yang melaporkan kepolisian bahkan memviralkannya ke berbagai media sosial baik terkait masalah pelayanan hingga kekerasan.

Meski selanjutnya kepolisian melakukan sejumlah terobosan akuntabilitas melalui monitoring pengawasan dan pengaduan secara daring untuk masyarakat, tetapi hingga kini sarana pengaduan yang dimiliki lembaga Polri ini belum berjalan secara maksimal. Berdasarkan data dari Ombudsman RI, hampir seluruh instansi penegak hukum masih buruk dalam hal mutu pelayanan saluran informasi. Hampir seluruh instansi tak responsif saat kontak layanan mereka dihubungi. Pada hasil kajian singkat tim Ombudsman, dari 10 unit kerja di Polri, hanya 44 persen atau hanya empat unit kerja yang merespons yakni NTMC Polri, Polres Bogor Kota, Polres Bogor Kabupaten, dan Polres Depok. Sedangkan enam lainnya tidak merespon termasuk Polres Metro Bekasi Kota (liputan6.com, 2020). Maka melihat masih kurangnya interaktif yang dibangun Humas Polres Metro Bekasi Kota ini, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana keterlaksanaan pengelolaan media instagram sebagai media informasi yang dijalankan humas.

Perihal ini sama dengan penelitian Nugraha et al. (2020), menunjukkan bahwa media sosial instagram dapat menjadi alternatif media komunikasi dalam membangun hubungan publik dan upaya *branding* lembaga pemerintah di lingkungan kabupaten/kota dalam membentuk *positioning* yang kuat di benak publik, sehingga kabupaten/kota dapat dikenal secara luas. Menurut penelitian Tulung et al. (2021), menyatakan kalau pemakaian akun resmi instagram @kemenkominfo yang ditangani Kemenkominfo dari awal pandemi COVID-19 dimengerti sebagai saluran komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat umum. Masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengakses, serta membalas informasi tentang COVID-19 menggunakan akun @kemenkominfo pada mesin pencari instagram. Menurut penelitian Darmawan (2021), Bupati Achmad Husein memanfaatkan media sosial instagram dan menggunakan berbagai fitur untuk berinteraksi dengan masyarakat melalui akun @ir_achmadhusein miliknya. Seperti unggahan teks dan grafik, postingan video informatif, serta live instagram.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayanti dan Yahya (2017), memaparkan kehadiran akun instagram @acehvidgram berperan dalam menciptakan komunitas virtual pada kalangan mahasiswa. Hal ini juga menunjukkan kalau instagram sebagai media sosial mempunyai daya kuat untuk membangun rasa persatuan

pada komunitas virtual di dunia maya. Penelitian lainnya adalah Sepdiansyah (2022), menyatakan pemanfaatan media sosial instagram sebagai layanan informasi pemerintahan telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Bandung Barat melalui media sosial instagram dapat diterima oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pendapat kepada pemerintah melalui fitur yang tersedia pada media sosial instagram.

Pada dasarnya divisi humas merupakan aspek penting dari kepolisian, dan dibentuk secara khusus untuk mengelola hubungan masyarakat dan informasi bagi kepolisian, dengan tujuan untuk meningkatkan dan menjaga citra kepolisian. Membangun dan menjaga citra positif di masyarakat merupakan salah satu tujuan organisasi, maka Divisi Humas Polres Metro Bekasi Kota telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam hal ini untuk memperbaiki citra negatif yang selama ini melekat pada Polri dengan membangun transparansi komunikasi dengan harapan dapat merubah opini masyarakat terhadap Polres Metro Kota Bekasi.

Interaksi online antarpihak yang terlibat dapat menimbulkan dampak positif maupun negatif bagi pemerintah. Maka, penggunaan media sosial oleh pemerintah memerlukan manajemen khusus dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya (Kartikawangi, 2020). Dengan segala manfaat, tantangan, dan risiko yang dimiliki media sosial, peran media sosial di bidang pemerintahan masih perlu ditelaah kembali terkait dengan arus informasi dan ketersediaan informasi dari pemerintah, penggunaan teknologi informasi untuk menyediakan layanan yang inovatif, dampak teknologi informasi pada hubungan antara yang diperintah dan yang memerintah, dan semakin pentingnya kebijakan terkait informasi dan teknologi informasi untuk praktik demokrasi (Criado, Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2013).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui pengelolaan media sosial instagram yang dilakukan Humas Polres Bekasi Kota sebagai media informasi. Mengingat humas berperan penting dalam membangun citra lembaga dalam proses komunikasi yang dijalankannya kepada publik. Maka penelitian ini

mengambil judul “Pengelolaan Media Instagram sebagai Media Informasi Polres Metro Bekasi Kota”.

1.2 Fokus Penelitian

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu meluas dan keluar dari topik yang dibahas, maka peneliti mengangkat topik permasalahan terkait Humas Polres Metro Bekasi Kota menggunakan instagram sebagai media informasi kepada publik. Humas yang dipilih merupakan staff yang bekerja pada bidang humas di Polres Metro Bekasi Kota, tidak semua jajaran pada Polres Metro Bekasi Kota.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berkaitan dengan fokus penelitian di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Humas Polres Metro Bekasi Kota mengelola media sosial instagramnya sebagai media informasi?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada latar belakang:

Untuk mengetahui Humas Polres Metro Bekasi Kota mengelola media sosial instagramnya sebagai media informasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran bagi profesional humas pemerintah yang memakai platform media sosial instagram. Setelah itu tidak tertutup kemungkinan untuk memperluas Ilmu Komunikasi pada umumnya serta humas pada khususnya, dengan melakukan kegiatan kehumasan di lingkungan Polres Metro Bekasi Kota.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemakaian platform media sosial instagram untuk berkomunikasi dengan masyarakat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi civitas akademik, pada penelitian serupa diharapkan civitas akademik memberi informasi serta literatur pendukung, dengan penelitian yang akan datang memakai konsep serta landasan penelitian yang sama yakni komunikasi dan *public relations*.
2. Bagi Humas Polres Metro Bekasi Kota, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam mengembangkan peran kehumasan, khususnya dalam pengelolaan media informasi melalui instagram.
3. Bagi masyarakat, diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan mengenai pengelolaan media sosial sebagai media informasi oleh instansi pemerintah.

