

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi belakangan ini membuat masyarakat Indonesia menjadi semakin aktif sebagai pengguna internet. Jaringan internet yang semakin mudah diakses oleh masyarakat, membuat masyarakat semakin gencar dalam beraktivitas di ruang digital. Penggunaan internet dapat merubah kebiasaan berkomunikasi yang awalnya secara tatap muka atau biasa dikenal dengan *face to face* menjadi komunikasi yang dimediasi menggunakan media di ruang digital.

Dampak lain dari pesatnya perkembangan teknologi yaitu meningkatnya jumlah pengguna internet yang cukup signifikan di negara Indonesia pada tahun 2023. Hal ini terjadi khususnya semenjak adanya pandemi Covid-19 pada tahun 2020. Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa. Bila dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet Indonesia mengalami peningkatan sebesar 1,17 persen. (sumber: <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>)

Berdasarkan kategori provinsi, penetrasi pengguna internet tertinggi yaitu Banten dengan angka 89,10 % dan diikuti DKI Jakarta dengan angka 86,96 %. Selanjutnya, untuk daerah Jawa Barat berada diangka 82,73 %, untuk Kepulauan Bangka Belitung yaitu 82,66 %. Kemudian di daerah Jawa Timur sebesar 81,26 %, Bali dengan angka 80,88 %, di daerah Jambi sebesar 80,48 %, dan Sumatra Barat diangka 80,31 %. (sumber: <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>)



Gambar 1.1 Tingkat Pengguna Internet di Indonesia
(sumber: indonesiabaik.id)

Salah satu alasan meningkatnya jumlah pengguna internet tidak hanya kebutuhan untuk berkomunikasi di ruang digital yang memudahkan jarak dan waktu, melainkan juga adanya dorongan terhadap kebutuhan akan informasi yang cepat dan terbuka. Melalui sebuah informasi, masyarakat dapat mengetahui hal - hal yang terjadi di luar wilayah tempat mereka tinggal. Informasi itu sendiri merupakan sebuah kumpulan dari pesan – pesan atau lambang – lambang yang memiliki sebuah makna dan kemudian untuk dapat diketahui khalayak ramai.

Informasi yang dimiliki oleh pihak pemangku kebijakan atau pihak yang berkaitan erat dengan masyarakat luas dapat disebut juga sebagai informasi publik. Seperti halnya pendapat yang diungkapkan oleh Suyanto

dalam (Suhendar, 2010). Informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan.

Informasi publik ini cukup menjadi konsen bagi para pihak yang memiliki kebijakan yang berkaitan dengan masyarakat luas. Hal ini didukung oleh pernyataan Syafiie, (2006) bahwa “Sebagai abdi masyarakat maka para administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi masyarakatnya”. Informasi publik dapat berisi tentang sosialisasi pelayanan publik yang terdapat pada sebuah instansi atau lembaga pemerintahan, seperti yang diungkap oleh Ishaq et al., (2022) dimana Humas Polres Metro Bekasi memfokuskan sosialisasi secara online di sosial media resmi dengan membuat pesan yang dikemas dengan sentuhan animasi dan pembuatan poster ringkas yang di publish setiap hari di Instastories. Strategi Humas Polres Metro Bekasi Kota cukup baik dan sukses, dibuktikan dengan pendaftar layanan publik saat ini sudah banyak yang mengetahui website dari sosial media yang kelola.

Selain itu Abinda Firdaus et al (2022), juga menambahkan bahwa adanya inovasi dengan mendekati *pelayanan High Speed Tax Reklame Service* kepada masyarakat dengan sistem jemput bola yang dilaksanakan di mal – mal pada Kecamatan se Kota Bekasi, hal ini dapat meningkatkan Pendapat Asli Daerah (PAD) di masa pandemi Covid 19, dimana pelaksanaan *High Speed Tax Reklame Service* disosialisasikan melalui media sosial, website dan leaplateat.

Kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi seperti yang diungkap pada kedua penelitian di atas telah diatur juga oleh Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 tahun 2008, dimana sebuah muatan informasi yang dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu badan publik terkait dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan badan publik. Informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses dengan

cepat, tepat waktu dan proses mendapatkannya tidak berbeli-belit. Di dalam Undang – undang tersebut sudah dijelaskan bahwa informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat luas, sehingga dengan kata lain badan publik terkait diwajibkan untuk menyelenggarakan kegiatan penyebaran informasi.

Kegiatan penyebaran informasi yang biasa dilakukan oleh pemilik kebijakan kepada khalayaknya disebut dengan Diseminasi Informasi. Kegiatan diseminasi informasi ini merupakan bagian dari fungsi Humas yang diungkapkan oleh para ahli, dengan pernyataan tentang fungsi humas salah satunya adalah menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan (Cutlip et al., 2009). Hal ini diungkapkan juga oleh Ikhsan (2020), bahwa Pentingnya pengelolaan media sosial dalam kegiatan kehumasan di lingkungan instansi pemerintahan di era digital ini sangat membutuhkan sumber daya manusia mumpuni yang harus dimiliki oleh praktisi humas pemerintah agar diseminasi informasi program dan kebijakan pemerintah tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan cepat dan akurat.

Badan publik yang menyelenggarakan kegiatan penyebaran informasi adalah Lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Kepolisian Republik Indonesia merupakan lembaga keamanan yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan di dalam negara Republik Indonesia. Keamanan dalam negeri merupakan syarat utama mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil, makmur, dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar.

Sesuai dengan Undang – Undang Republik Indonesia, Lembaga yang berperan melindungi serta menjaga keamanan di negara ini adalah Kepolisian Republik Indonesia. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, “Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada

masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia” (Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2002).

Selain sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan memberikan perlindungan, serta pelayanan kepada masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) adalah aktor utama pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian (Purnomo, 2023). Isu keamanan dalam kehidupan bermasyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab dari suatu Lembaga atau organisasi keamanan yang bertugas melindungi suatu negara, melainkan menjadi tugas seluruh warga negara yang ada di dalamnya. Menurut Fischer dan Green, “Keamanan menyiratkan lingkungan yang stabil dan relatif dapat diprediksi di mana seorang individu atau kelompok dapat mengejar tujuannya tanpa gangguan atau bahaya dan tanpa rasa takut akan gangguan atau cedera tersebut”(Rahman et al., 2022).

Keamanan itu sendiri dapat disimpulkan suatu upaya untuk mencapai kondisi yang stabil dan bebas dari suatu ancaman dilingkungan atau tempat tinggal baik individu maupun kelompok. Tercipta suatu keamanan negara dengan kondisi yang stabil dan bebas dari suatu ancaman, merupakan bagian dari hasil capaian yang harus dipenuhi oleh Lembaga Kepolisian. Berdasarkan hal tersebut, maka Lembaga Kepolisian Republik Indonesia menggalakan kebijakan Polri Presisi. Pemantapan program transformasi prioritas dalam kebijakan Polri Presisi terdiri dari Transformasi Organisasi, Transformasi Operasional, Transformasi Pelayanan Publik dan Transformasi Pengawasan. Road Map Transformasi Polri Presisi, menjelaskan bahwa pelayanan publik menjadi salah satu komponen dari transformasi tersebut. Transformasi pelayanan publik terdiri dari Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Polri; Mewujudkan Pelayanan Publik Polri yang Terintegritas; dan Pemantapan Komunikasi Publik.



Gambar 1.2 Road Map Transformasi Polri
(sumber: <https://polresmetrobekasikota.com/polri-presisi/>)

Penyelenggaraan kegiatan penyebaran informasi atau diseminasi informasi menjadi salah satu fungsi humas di Lembaga Kepolisian Republik Indonesia. Di dalam Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) terdapat pembagian tugas sesuai wilayah daerah provinsi di Indonesia yang

di sebut dengan Polda (Kepolisian Daerah). Polda Jawa Barat memiliki satuan resor yang dibagi lagi ke dalam wilayah yang lebih kecil dan salah satunya adalah Polres Metro Bekasi Kota. Humas Polres Metro Bekasi Kota tidak hanya bertugas menyebarkan informasi, melainkan berperan juga sebagai seorang komunikator atau petugas pelayanan komunikasi publik.

Kegiatan diseminasi informasi yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam menjalankan fungsinya disebut dengan Diseminasi Informasi Digital Kepolisian. Kegiatan ini sangat memerlukan sebuah media komunikasi yang digunakan sebagai alat penyebaran informasi. Media komunikasi yang kerap digunakan biasanya melalui surat kabar, majalah, televisi dan radio. Namun dalam perkembangannya saat ini, media komunikasi telah memiliki sebuah media baru yang dapat membantu lebih cepat dalam penyebaran informasi publik. (Sunaryo, 2020) mengatakan bahwa “Media Internet baru populer di abad 21 telah merevolusi media. Media internet bisa melebihi kemampuan media cetak dan elektronik. Apa yang ada pada kedua media tersebut bisa masuk dalam jaringan internet melalui website.”

Diseminasi Informasi Digital Kepolisian yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota menggunakan media komunikasi digital, yang terdiri dari Tribrata News Polres Metro Bekasi Kota (Portal Berita berbasis website), Media Sosial (Facebook, Twitter, Intagram dan TikTok) dan Kanal Youtube. Disamping secara digital, Humas Polres Metro Bekasi Kota juga menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan awak media yang disebut dengan Pokja Media.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti ingin menganalisis lebih dalam terkait dengan strategi komunikasi Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam mendiseminasikan informasi kepolisian melalui media digital.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dan fokus penelitian ini yaitu strategi komunikasi melalui diseminasi informasi digital kepolisian yang dilakukan oleh Humas Polres Metro

Bekasi Kota. Sehingga dapat dirumuskan melalui pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam mendiseminasikan informasi informasi kepolisian melalui media digital?
2. Bagaimana penyelenggaraan kegiatan diseminasi informasi digital kepolisian yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki 2 (dua) tujuan yang berhubungan dengan fokus penelitian serta pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Menganalisis strategi komunikasi Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam mendiseminasikan informasi informasi kepolisian melalui media digital.
2. Menganalisis penyelenggaraan kegiatan diseminasi informasi digital kepolisian yang dilakukan oleh Humas Polres Metro Bekasi Kota.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan masukan atau informasi secara teori untuk sebuah penelitian dengan tema atau judul yang serupa.
2. Bagi para praktisi humas kepolisian, penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai dokumen pendukung dalam melakukan perencanaan strategi komunikasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Diharapkan mampu menjadi salah satu referensi penelitian terkait strategi komunikasi dan penyelenggaraan diseminasi informasi digital kepolisian.
2. Memberikan bahan masukan dan saran untuk Humas Polres Metro Bekasi Kota dalam penyelenggaraan kegiatan diseminasi informasi digital kepolisian.

1.5. Sistematika Penulisan Tesis

Sistematika penulisan merupakan gambaran yang terperinci mengenai penelitian yang dilakukan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini berisikan antara lain latar belakang masalah penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Telaah Teoritis, Telaah Empiris dan Kerangka Pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memberikan penjelasan tentang desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, situasi sosial, teknik pengambilan data, analisis data.

BAB IV

Menggambarkan secara umum objek penelitian, menjelaskan hasil dari penelitian dan membahas analisis dengan teori dan konsep yang digunakan.

BAB V

Menjelaskan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan pemberian saran kepada pihak – pihak terkait.