

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang



Wilayah Birokrasi, Bersih, Melayani atau yang lebih dikenal dengan istilah WBBM merupakan predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang dinilai mampu mencegah praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) serta dianggap telah memberikan layanan yang prima. Sebagai salah satu strategi pencegahan praktik KKN, WBBM didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.¹ WBBM merupakan upaya mewujudkan Zona Integritas agar tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan yang berkualitas. Tarigan (2018) menyampaikan bahwa terdapat, 6 pilar utama dalam WBBM, diantaranya: Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas, Penguatan Pengawasan, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.²

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting instansi pemerintah disamping sebagai penyaluran, regulasi, dan perlindungan, penyelenggaraan yang

¹ Tarigan (2018). Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi & Birokrasi Bersih Melayani .”*Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.. Diakses Pada 31/01/2022.

² *Ibid.*

menjadi wujud nyata kontrak sosial antara masyarakat dengan pemerintah. Pemerintah sebagai pelaksana kontrak sosial, dinilai banyak menimbulkan masalah bagi publik yang berperan sebagai pengguna layanan. Penilaian ini mendorong beberapa instansi pemerintah mendapatkan berbagai citra buruk. Pembangunan Zona Integritas berperan sebagai *role model* dari reformasi birokrasi yang mengedepankan integritas dan pelayanan berkualitas sebagai salah satu sub aksi pada sektor penegakan hukum dan reformasi birokrasi.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu instansi pemerintah yang tidak hanya berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang bisa kita jumpai, seperti: Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Kasus, dan Pelayanan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas). Dalam melaksanakan tugasnya, banyak berita maupun informasi yang beredar dan membuat kepercayaan masyarakat berkurang. Dari 111 Kepolisian Resort yang diteliti, 80,98% cenderung ternilai baik, dengan penilaian tertinggi pada fungsi Intelkam sebesar 82,66%, dan penilaian terendah pada fungsi Reskrim sebesar 77%.³

Dalam upaya implementasi WBBM di lingkungan kerja Polri terdapat beberapa kasus yang menimbulkan krisis kepercayaan publik akan kinerja Polri, yang mengakibatkan munculnya tagar #PercumaLaporPolisi. Tagar ini berawal dari penutupan kasus dugaan pemerkosaan tiga anak di Luwu Timur oleh ayah

³ SaputraA. (2021). Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2020. Jurnal Litbang Polri, 24(1), 1-29.. Diakses Pada 31/01/2022.

kandungnya⁴. Penelitian Wuriani menemukan sejumlah pemberitaan dari media terkemuka yang memuat tagar #PercumaLaporPolisi pada judulnya (Wuriani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa tagar ini mampu memicu perhatian besar dalam skala nasional, seperti: kasus pembunuhan Brigadir Joshua oleh atasannya sendiri, yaitu Ferdy Sambo yang menarik perhatian publik dan terpengaruh akan citra polisi akibat pemberitaan dari kasus ini, seperti yang terjadi pada kalangan Mahasiswa Jurnalistik UIN Jakarta (Madanisa, 2023).

Kasus yang juga menambah pandangan buruk rakyat akan kinerja polisi, yaitu pada kasus KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga) yang berujung pada pembunuhan pada sepasang pasutri di Bekasi. Hal ini bermula dari pertengkaran karena permasalahan ekonomi yang berujung pada tewasnya sang istri ditangan sang suami, yang mana keterangan dari masyarakat sekitar bahwa korban sempat melaporkan KDRT yang dialaminya kepada Polisi, namun tidak diusut lanjut hanya karena penyangkalan dari tersangka.⁵ Deretan kekecewaan dan kemarahan publik akan berita miring terkait Badan Kepolisian mendorong para pengguna internet menggunakan tagar #PercumaLaporPolisi. Hal ini ditunjukan untuk memperlihatkan protes masyarakat terkait ketidaksesuaian aparat penegak hukum dalam melaksanakan tugasnya.

Tagar #PercumaLaporPolisi ini hadir sebagai bentuk kritikan publik akan kinerja dari Kepolisian Republik Indonesia yang menggerus kepercayaan dan memperburuk citra Polri di mata masyarakat. Dr. Suko Widodo, M.Si

⁴ Rosa, Maya Citra (2021). Deretan Kasus Kepolisian Picu Viralnya Tagar Percuma Lapor Polisi. <https://www.kompas.com/wiken/read/2021/10/16/070200081/deretan-kasus-kepolisian-picu-viralnya-tagar-percuma-lapor-polisi-di-media?page=all>. Diakses 10/05/2022.

⁵Sadewo, Joko (2023). Sampai Kapan Tagar “Percuma Lapor Polisi” Berhenti?. <https://analisis.republika.co.id/berita/s10cq1318/sampai-kapan-tagar-percuma-lapor-polisi-berhenti> Diakses 09/06/2024.

mengungkapkan bahwa demi mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap Polri, maka Polri hendaknya mampu membenahi kinerjanya. Polri dituntut untuk mampu melayani masyarakat secara transparan dan terbuka, serta sangat penting untuk melakukan kontrol publik untuk menjaga kinerja Polri⁶. Hal ini dapat sejalan diimplementasikan dalam upaya mewujudkan WBBM.

Salah satu unit kerja Polri yang berupaya dalam mewujudkan WBBM adalah Kepolisian Resor Kota Padang (Polresta Padang). Polresta Padang merupakan salah satu unit kerja Polri yang berkedudukan di Kota Padang dan berada langsung di bawah Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Sumatera Barat (Polda Sumbar). Polresta Padang berfungsi sebagai pemberi pelayanan kepolisian kepada masyarakat, meliputi: penerimaan dan penanganan dari laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat serta instansi, pelayanan terkait surat izin, dan pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri yang disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan⁷.

Polresta Padang sebagai salah satu institusi penegak hukum, menemukan tantangan dalam upaya mewujudkan WBBM, yang mana transparansi dan pelayanan yang prima sebagai elemen peting. Demi mewujudkan WBBM Polresta Padang telah melakukan perubahan yang sesuai dengan poin perwujudan WBBM. Diantaranya mewujudkan pengelolaan informasi berbasis *Information Technology* (IT) dan inovasi pelayanan yang beranjak pada *digitalisasi* pelayanan, seperti: pelayanan SKCK *online*, SIM *online*, dan *Quick Respon* dengan membentuk Tim Klewang. Inovasi ini membuat Polresta Padang sukses mengalami kenaikan

⁶ Abidin, Syahrial Ivan. (2022). Tagar Percuma Lapor Polisi Berpotensi Munculnya Pengadilan Jalanan. <https://news.unair.ac.id/2022/01/24/tagar-percuma-lapor-polisi-berpotensi-munculnya-pengadilan-jalanan/?lang=id>. Diakses 04/06/2022.

⁷ Unggahan Instagram @polrestapadang. <https://polrestapadang.com/> Diakses pada 04/06/2022.

penyelesaian kasus dan mengurangi tingkat kriminalitas. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, sejak dilakukannya upaya WBBM terjadi penurunan kasus sebanyak 43% di tahun 2020 dan 60,34% di tahun 2021.⁸ Untuk meningkatkan citra positif, Polresta Padang melakukan publikasi agar masyarakat mengetahui upaya dan pencapaian yang telah diraih. Publikasi merupakan salah satu cara terkini yang banyak digunakan oleh *public relations* atau humas dalam mengenalkan dan memperbaiki citra dari perusahaan atau instansi.

Publikasi diartikan sebagai suatu proses dalam penyebaran informasi yang dimulai dari pengolahan informasi sampai pada informasi tersebut dapat dibagikan kepada publik (Ruslan, 2018). Publikasi dipilih menjadi salah satu cara dalam menyampaikan informasi dengan cepat dan mudah. Melalui publikasi masyarakat juga akan lebih mengetahui aktivitas, program, dan pencapaian yang diupayakan oleh instansi. Sangat penting dalam melakukan publikasi menampilkan sisi terbaik atau positif perusahaan atau instansi agar dapat membangun pandangan baik atau *good image* di mata masyarakat.

Demi memudahkan penyebaran informasi dan kegiatan serta sebagai wujud dalam sistem pengelolaan informasi yang baik dan berbasis IT sesuai dengan poin WBBM, Polresta Padang memanfaatkan media sosial sebagai media publikasi. Salah satu media sosial yang paling populer saat ini adalah Instagram. Dari Data *Reportal Digital 2021: Indonesia* sebanyak 86,6% dari jumlah populasi Indonesia merupakan pengguna Instagram⁹. Saat ini penggunaan Instagram tidak hanya untuk pribadi, tetapi juga digunakan untuk organisasi, instansi maupun perusahaan yang

⁸ Data Sekunder Humas Polresta Padang “ Paparan Kapolresta Padang dalam rangka Desk Evaluasi ZI, WBK, dan WBBM Polresta Padang Tahun 2021.

⁹ Kemp, Simon (2021). Digital 2021: Indonesia. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>. Diakses 09/03/22.

dapat membantu penyebaran informasi oleh Humas atau *Public Relations*. Tidak hanya efektif, kegiatan publikasi melalui media sosial tidak memerlukan biaya yang mahal.

Media sosial khususnya Instagram, dalam kegiatan publikasi sangat mendukung dan memudahkan Humas Polresta Padang sebagai pengelola akun media sosial Polresta Padang. Dalam era *digital*, media sosial hadir menjadi salah satu media berkomunikasi yang dapat menjangkau banyak orang dengan efektif. Instagram dapat dimanfaatkan dengan baik agar Polresta Padang tidak hanya mudah dalam memberi informasi yang jelas dan transparan, tetapi lebih mudah menjangkau masyarakat yang tentunya dapat membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Instagram dalam penggunaannya, juga diharapkan untuk dapat meningkatkan keterbukaan informasi, dari akses informasi yang lebih mudah. Instagram juga diharapkan dapat membangun citra positif dan mendekatkan Polresta Padang dengan Masyarakat. Akun Instagram @polrestapadang merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh Humas Polresta Padang sebagai media publikasi. Berdasarkan observasi awal, akun Instagram @polrestapadang telah mulai digunakan dari tahun 2016. Saat ini akun Instagram @polrestapadang telah memiliki sebanyak 3.155 postingan dengan jumlah pengikut sebanyak 36.100 pengguna.¹⁰

Implementasi WBBM pada Polresta Padang yang dipublikasikan pada akun @polrestapadang menyesuaikan dengan poin-poin penilaian WBBM. Dari

¹⁰Profil akun instagram @polrestapadang <https://www.Instagram.com/polrestapadang/?hl=en>. Diakses 09/03/22

observasi yang peneliti lakukan, dapat dijumpai unggahan Instagram yang berkaitan dengan implementasi WBBM, antara lain: Perbaikan Infrastruktur sebagai salah satu bukti nyata adanya perbaikan dalam segi layanan, Inovasi Pelayanan “SKCK Polresta Padang antar Kerumah, program Pelayanan “SIM Keliling”, Berita penangkapan oleh Tim Klewang, Pelaksanaan vaksinasi sebagai langkah pencegahan penyebaran virus corona, bahkan menginisiasi launching vaksinasi pada anak-anak, Cipta Kondisi, dan Pengaman Hari Besar.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengangkat pembahasan ini sebagai topik penelitian yang berjudul “**Instagram sebagai Media Publikasi Polresta Padang Menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penggunaan Instagram @polrestapadang sebagai media publikasi Polresta Padang menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan penggunaan Instagram @polrestapadang sebagai media publikasi Polresta Padang menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) melalui model *Circular Model of Some*.
2. Untuk menjelaskan interaksi antara pemilik akun dengan pengikut akun instagram @polrestapadang pada kolom komentar dan *direct message* dalam

¹¹Unggahan akun instagram @polrestapadang <https://www.Instagram.com/polrestapadang/?hl=en>. Diakses 09/03/22

publikasi Polresta Padang menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

3. Untuk menjelaskan hambatan yang ditemukan dalam penggunaan instagram @polrestapadang sebagai media publikasi Polresta Padang menuju predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Dalam ranah akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada bidang Ilmu Komunikasi khususnya terkait penggunaan media sosial sebagai sarana publikasi oleh praktisi *Public Relations*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait penggunaan media sosial khususnya Instagram agar lebih optimal dan terencana.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penggunaan dan pengembangan media sosial instansi sebagai media publikasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan untuk penggunaan akun @polrestapadang menjadi lebih baik dan optimal.

