

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Media sosial telah menjadi salah satu saluran yang paling populer untuk mendapatkan dan menyebarkan informasi pada era digital seperti sekarang ini. Media sosial memiliki potensi yang besar dalam pengelolaan informasi publik, termasuk dalam konteks pelayanan sektor publik. Polda Sumatera Barat sebagai salah satu instansi Kepolisian di Indonesia juga memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial pada Polda Sumbar diemban oleh bidang hubungan masyarakat (Bidhumas) Polda Sumbar yang merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang hubungan masyarakat pada tingkat Polda. Selain tugas Bid Humas mengelola informasi, penyajian data, dokumentasi yang dapat diakses masyarakat, Bidhumas juga melaksanakan kerja sama dan melaksanakan analisis dan evaluasi kegiatan tugas Bid Humas. Begitu krusialnya tugas dan fungsi Bid Humas, tentu saja Bidhumas tidak luput dari kelemahan dan ancaman secara fungsional.

Kelemahan pertama yaitu, minimnya fungsi Bidhumas Polda Sumbar dalam menjalankan kegiatan pembinaan/pelatihan kehumasan terhadap Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Satuan kerja (Satker) yang ada di lingkungan Polda Sumbar. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Sub Bidang (Kasubbid) Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) Polda Sumbar. Ia menilai kurangnya anggaran untuk pembinaan/pelatihan kehumasan pada 28 PPID Satker tersebut mengakibatkan tidak adanya kompetensi sebagai praktisi humas untuk menjalankan tugas dan fungsinya PPID Satker tersebut secara optimal.

Tidak adanya pembinaan/pelatihan secara berkala menyebabkan terjadinya kesenjangan kompetensi antara Bid Humas dengan PID Satker yang ada pada lingkungan Polda Sumbar. Hal ini dapat dilihat dalam kegiatan peliputan, PPID Satker Polda Sumbar selalu meminta bantuan pada Bidhumas untuk melakukan

peliputan kegiatan PID Satkernya. Padahal masing-masing Satker di lingkungan Polda Sumbar sudah memiliki PPID yang diatur melalui Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Kepolisian Daerah serta dikuatkan lagi dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 17 ayat (2) yang mana isinya, PID pada Polda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf b angka 1, dijabat oleh Kepala Bidang Humas Kepolisian Daerah dan pengemban Pejabat PID pada Satker-satker di lingkungan Polda secara *ex-officio* dijabat oleh pengemban fungsi informasi/data dengan keputusan Kepala Kepolisian Daerah. Polda Sumbar sudah menindaklanjuti dengan mengeluarkan surat keputusan Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Barat Nomor: Kep/73/II/2023 tentang penunjukan PPID Satker jajaran Polda Sumbar.

Merujuk pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Kepolisian Daerah pengemban fungsi informasi/data pada umumnya dirangkap oleh Kauren Subbagrenmin pada Satkernya yang mana tugas dan fungsinya lebih banyak pada bagian perencanaan. Karena semua PPID Satker masih rangkap jabatan, maka PPID Satker seringkali lebih mengutamakan tugas dan fungsinya pada bagian perencanaan dibandingkan menjalankan tugas dan fungsinya sebagai PPID. Hal ini tentu dapat berdampak pada luputnya sejumlah peliputan untuk kegiatan terkait PPID Satker Polda Sumbar. Terutama ketika sejumlah kegiatan yang dimaksud terjadi pada waktu yang bersamaan, sementara jumlah SDM pada Bidhumas untuk meliput kegiatan tersebut sangat terbatas.

Dengan demikian, surat keputusan Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Barat Nomor: Kep/73/II/2023 tentang penunjukan PPID Satker jajaran Polda Sumbar dan kebijaksanaan Kepala Bidang Humas (Kabid Humas) yang menempatkan PPID Satker yang belum sesuai kompetensinya selayaknya perlu dievaluasi. Harapannya, agar PPID Satker dapat dijabat sesuai dengan kompetensi kehumasan. Misalnya, di Satker Itwasda Polda Sumbar pejabat PPID bukan dikelola oleh praktisi humas tapi Kepala Urusan Monitoring (Kaurtoring) Sub bagian pengaduan masyarakat (Subbagdumasan) Inspektorat pengawasan daerah (Itwasda) Polda Sumbar, begitu juga di Satker lainnya yang mana PPID dijabat oleh

Kepala urusan perencanaan (Kaurren) Sub bagian perencanaan dan administrasi (Subbag Renmin). Minimnya pemberdayaan dan pelaksanaan tugas dan fungsi PPID Satker sesuai regulasi, SOP dan teori terkait pengelolaan informasi publik, menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan informasi publik di tubuh Bidhumas Polda Sumbar. Tentu saja, bila hal seperti ini tidak segera diantisipasi oleh Kabid Humas Polda Sumbar maka dapat mengancam kualitas pelayanan keterbukaan informasi publik pada masa mendatang.

Dalam mengatasi kelemahan di atas, Bidhumas cenderung menerapkan HTCK (Hubungan Tata Cara Kerja). Misalnya, ketika ada permintaan peliputan dari satker PPID ke Bidhumas, maka SOP yang diterapkan adalah dimulai dari menaikkan nota dinas dari PPID Satker pada Kabid Humas Polda Sumbar, kemudian Kabid Humas melakukan disposisi ke Kasubbid PID. Terakhir, Kasubbid PID juga mengeluarkan disposisi lagi kepada bawahannya untuk melaksanakan peliputan dan pendokumentasian kegiatan kehumasan. Masalahnya, ketergantungan PID Satker dalam kegiatan peliputan pada Bidhumas tetap saja kurang efisien dibandingkan bila PID Satker memiliki SDM yang berkompeten.

Kelemahan kedua adalah Bidhumas belum memiliki produk regulasi dan SOP yang harus dipatuhi PID Satker dalam menjalankan tugas dan fungsi PID Satker. Faktanya, kerap kali kinerja PID Satker yang tidak dilaporkan. Banyaknya akun media sosial PID Satker dan akun media sosial Sub Satker yang tidak terverifikasi telah dikeluhkan oleh sejumlah pihak karena hal tersebut membingungkan publik yang ingin mencari informasi publik. Misalnya, ketika publik ingin mencari informasi terkait penerimaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Polri banyak yang terkecoh dengan pengumuman yang dilakukan oleh akun media sosial milik Sub Satker SDM Polda Sumbar (yang tak terverifikasi) dan tidak diketahui Bidhumas, sehingga Bidhumas pun juga tidak ada memberikan informasi secara berkala terkait informasi penerimaan PPPK Polri ini. Akibatnya, publik tidak mendapatkan informasi yang *real time* terkait penerimaan PPPK Polri tersebut. Padahal jika seluruh akun media sosial yang tidak terverifikasi tersebut hanya bertugas meneruskan atau *repost* konten media sosial Bidhumas, maka publik dapat terlayani untuk mengakses informasi resmi dan terverifikasi dalam satu Sistem Pelayanan Informasi Terpadu.

Polda Sumbar telah mengintegrasikan pelayanan keterbukaan informasi publik di era digital itu melalui Bidhumas Polda Sumbar dengan menerapkan aplikasi digital berbasis website yang disebut SPIT (Sistem Pelayanan Informasi Terpadu). Aplikasi ini berfungsi sebagai media pengawasan yang sudah terintegrasi dengan Divisi hubungan masyarakat (Div Humas) Mabes Polri. Dari aplikasi SPIT inilah selayaknya kegiatan/pelaporan PPID dari semua Satker dapat dikontrol mana yang aktif dan mana yang pasif dalam mengelola informasi dan dokumen dengan menggunakan media sosial.

Selayaknya semua PPID Satker Polda Sumbar tidak hanya diwajibkan menginformasikan liputannya melalui SPIT. Bahkan pengelolaan informasi dan dokumentasi harus dikembangkan melalui media sosial terverifikasi seperti Facebook, Instagram, X, Youtube, Tiktok dan portal Website. Akun Media sosial Satker PID Polda Sumbar yang sudah terverifikasi dan ada kontakannya ternyata baru akun media sosial Biro Sumber Daya Manusia (SDM), Direktorat lalu lintas (Ditlantas), Satuan brigadier mobil (Satbrimob), Direktorat samapta (Dit Samapta), Sekolah Kepolisian Negara (SPN), Direktorat kepolisian air dan udara (Ditpolairud). Sedangkan akun media sosial atas nama Polda Sumbar lainnya masih belum terverifikasi.

Melalui penggunaan media sosial ini diharapkan dapat menstimulasi masyarakat turut berperan aktif dalam mengawasi PID Polda Sumbar dan memberikan *feedback*/aspirasi. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra positif Polda Sumbar, *public trust* dan partisipasi publik. Misalnya, publik di media sosial sering men tag akun media sosial Ditlantas Polda Sumbar saat ada kemacetan dan gangguan kamtibmas. Sehingga informasi yang dilaporkan tersebut dapat membantu Bidhumas untuk menindaklanjutinya pada Satker PID Polda Sumbar terkait.

Bidhumas Polda Sumbar juga telah menerapkan pengawasan melalui media sosial WA Group sehingga PPID jajaran Polda Sumbar dapat terkontrol dan terawasi. Misalnya, ketika KaPolda melakukan kunjungan kerja ke daerah, maka Kepala seksi hubungan masyarakat (Kasi Humas) Polres yang akan dikunjungi diberikan instruksi agar dapat *membackup* peliputan dan laporan untuk dikirim ke Kabid Humas Polda Sumbar up. Kasubbid PID. Meskipun demikian tanggung

jawabnya dalam pelaporan tetap dilakukan pada aplikasi SPIT yang berbasis website.

Dengan demikian masalah banyaknya akun media sosial milik PID Satker dan milik PID Sub Satker yang tak terverifikasi dalam publikasinya dinilai masih mengedepankan ego sektoral pada Satker PID masing-masing. Sayangnya semangat dan inisiatif transformasi digital tersebut belum terkoordinir sebagaimana mestinya, karena masih dijadikan ajang untuk berpacu memviralkan konten untuk mendapatkan *engagement* akunnya demi personal branding atas nama Satker masing-masing. Selain itu, keberadaan banyaknya akun media sosial yang tak terverifikasi tersebut juga untuk menggugurkan kewajiban atas tuntutan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi guna mewujudkan keterbukaan informasi publik dalam mendapatkan predikat penilaian WBK WBBM.

Berdasarkan laporan keuangan Bidhumas Polda Sumbar TA 2023, Bidhumas mempunyai anggaran belanja barang sejumlah Rp.1.154.322.00 yang terdiri atas anggaran penerangan masyarakat sejumlah Rp.586.260.000 anggaran pengelolaan multimedia sejumlah Rp.25.489.000 anggaran PID sejumlah Rp.194.000.000 anggaran dukungan manajemen dan teknik sarana prasarana sejumlah Rp.80.537.000 dan anggaran dukungan internal pelayanan internal perkantoran sejumlah Rp.268.036.000. Anggaran PID diperuntukan hanya untuk anggaran peliputan internal. Tapi pelaksanaannya PID seringkali untuk membiayai peliputan ke kota/kabupaten lain yang ada di Sumbar. Alokasi anggaran tersebut telah mengabaikan upaya peningkatan kompetensi PID Satker. Akhirnya pembinaan/pelatihan hanya dilakukan secara otodidak dan melalui grup WA.

Artinya, sejumlah PPID belum dapat mengikuti pelatihan secara intensif dari Bidhumas Polda Sumbar. Tidak heran, ketika ada sengketa publik PID Satker kurang berperan dalam menerapkan komunikasi krisis. Misalnya terkait viralnya di media sosial terkait pembubaran masyarakat Air Bangis ketika menggunakan Masjid Raya untuk beristirahat selama seminggu setelah melakukan aksi unjuk rasa di depan kantor Gubernur, publik merasa kurang puas karena adanya isu yang tak segera dikelola dengan profesional. Ketidakpuasan itupun diungkap melalui surat oleh LBH. Oleh sebab itu profesionalitas PPID Satker dalam menjawab isu itu perlu

kompetensi untuk menerangkan dasar hukum yang dipakai Polda Sumbar dalam pengamanan terhadap kasus unjuk rasa itu. Tentu saja kedua masalah ini dapat berimplikasi negatif terhadap kualitas penggunaan media sosial/multimedia sebagai ujung tombak Bidhumas Polda Sumbar.

Di antara akun media sosial yang dimiliki Polda Sumbar pada tingkat Satker di lingkungan Polda dan di Satwil (Polres), maka akun media sosial yang di Satwil (Polres) yang sudah resmi terverifikasi dengan Bidang Humas. Sedangkan akun media sosial pada PID Satker di lingkungan Polda Sumbar hanya beberapa yang resmi terverifikasi. Sejumlah akun yang ada sudah terverifikasi masih dalam pengawasan dalam pengelolaan publikasi informasi publik. Sehingga ketika diketahui ada ketidaksesuaian, maka dilakukan teguran lisan dan selanjutnya dilaporkan ke Kabid Humas Polda Sumbar.

Meskipun demikian, tetap saja dipandang ada sisi positifnya bahwa anggota di Polda Sumbar sudah melek informasi dan kadang justru mereka dipandang mampu menjawab kebutuhan informasi masyarakat seperti salah satu akun media sosial Opsnal Sat Reskrim Polresta Padang dan merupakan Sub Satker Satreskrim Polresta Padang dengan nama akun @tinklewangpdg yang tengah viral. Tidak adanya verifikasi akun media sosial ini ke Bidhumas Polda Sumbar disebabkan belum adanya pelaksanaan HTCK dari Satker PPID dan sub satker PPID serta yang berada di bawah sub satker PPID di Polda Sumbar. Belakangan ada wacana untuk mengelola kembali akun-akun media sosial yang beroperasi dan belum terverifikasi itu, terutama SOPnya dan regulasi serta pelatihannya agar informasi yang mereka publikasikan dapat terverifikasi tanpa harus membunuh spirit transformasi digital untuk memviralkan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Beruntungnya, Bidhumas Polda Sumbar juga memiliki Sub bidang penerangan masyarakat (Subbidpenmas) yang siap mengelola informasi publik sebelum di *publish* sehingga menjadi layak untuk di *publish*. Sehingga Bid Penmas dalam menjalankan fungsi penerangan umum dapat lebih optimal untuk membentuk opini dan kontra opini agar tercipta situasi Kamtibmas yang kondusif. Karena di samping itu juga, Bidhumas juga berfungsi dalam penerangan satuan yang meliputi penyampaian informasi kepada satuan internal melalui lembar penerangan satuan (pensat), majalah, leaflet, booklet, poster dan lain-lain.

Dengan demikian, Bidhumas Polda Sumbar berfungsi sebagai pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID), pelayanan publik Portal Website Div Humas Polri. Juga dalam pengelolaan isu krisis media baik digital maupun elektronik serta penyebaran atau diseminasi informasi digital melalui media online maupun media sosial. Termasuk pelaksanaan kegiatan komunikasi digital dan elektronika, media monitoring dan pengelolaan isu krisis media cetak dan digital. Dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial, Kabid Humas Polda Sumbar dibantu oleh Kasubbid PID (Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi) dan Kasubbid Mulmed (Multimedia) serta Kasubbid Penmas (Penerangan Masyarakat). Adapun satuan pengguna anggaran/barang terkait PID di lingkungan Polda (Satker PID) ditanggungjawab oleh kasatkernya masing-masing.

Untuk meneliti hal ini, peneliti mengacu pada teori komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2006). Bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan berbagai aliran komunikasi agar seluruh informasi dapat berjalan lancar. Informasi ini digunakan untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Terlebih penelitian ini akan mengkaji pengelolaan informasi publik melalui media sosial yang dikelola oleh bidang hubungan masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat.

Namun, dalam penggunaan media sosial untuk pengelolaan informasi publik, terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Beberapa masalah yang perlu diperhatikan dalam penggunaan media sosial untuk pengelolaan informasi publik di Polda Sumatera Barat yaitu akun media sosial yang kurang dikelola dengan baik. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan dari pihak Humas dan kurangnya kesadaran akan pentingnya mengelola informasi publik dengan baik melalui media sosial.

Pengelolaan informasi publik yang kurang terpusat di Polda (Kepolisian Daerah) dapat mengakibatkan berbagai masalah dan tantangan. Beberapa masalah akibat kurangnya terpusatnya pengelolaan informasi publik di Polda antara lain:

1. Jika informasi publik tidak dikelola dengan baik atau terpusat, masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan informasi terkait kebijakan, layanan, atau data penting lainnya mungkin menghadapi kesulitan untuk mengakses informasi tersebut. Ini bisa menyulitkan transparansi dan akuntabilitas

institusi, yang pada gilirannya dapat mengurangi tingkat kepercayaan publik.

2. Jika setiap bagian atau unit dalam Polda memiliki sistem pengelolaan informasi yang terpisah, informasi yang sama dapat terduplikasi atau tidak terkoordinasi dengan baik. Akibatnya, bisa terjadi perbedaan data atau informasi yang bertentangan di antara unit-unit tersebut, yang dapat mengganggu proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas.
3. Kurangnya terpusatnya pengelolaan informasi juga bisa meningkatkan risiko keamanan dan kerahasiaan informasi. Jika setiap unit memiliki otoritas penuh atas data atau informasi yang mereka kelola, kemungkinan terjadinya kebocoran informasi rahasia menjadi lebih tinggi.
4. Ketika informasi tersebar di berbagai unit atau bagian, proses pelaporan dan evaluasi kinerja menjadi lebih kompleks. Ini bisa menghambat upaya evaluasi yang komprehensif dan membuat pengambilan keputusan yang tepat.

Perkembangan media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi publik telah menjadi fenomena yang sangat signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Media sosial telah mengubah cara komunikasi antara lembaga pemerintahan, termasuk Institusi Kepolisian seperti Kepolisian Daerah (Polda), dengan masyarakat. Meskipun media sosial telah membawa banyak manfaat dalam menyampaikan informasi publik, terdapat juga beberapa tantangan dan risiko yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah informasi yang tidak valid atau hoaks yang dapat dengan mudah menyebar melalui media sosial. Polda perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial adalah akurat dan terverifikasi agar tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakpercayaan di kalangan masyarakat.

Dalam konteks pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda, penting untuk mencermati dan memahami karakteristik dan potensi media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif. Penggunaan media sosial dengan bijaksana, transparansi, dan responsif terhadap tanggapan masyarakat akan membantu memperkuat komunikasi organisasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polda sebagai lembaga penegak hukum yang bertanggung jawab.

Pengelolaan informasi publik dalam lembaga Kepolisian Daerah (Polda) memiliki konteks yang sangat penting dan strategis dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga penegak hukum. Dalam rangka memastikan pengelolaan informasi publik yang efektif, Polda perlu memiliki kebijakan dan mekanisme yang jelas terkait dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyampaian informasi. Selain itu, penting bagi Polda untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik untuk meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan. Dengan demikian, pengelolaan informasi publik yang baik akan meningkatkan transparansi, partisipasi dan kepercayaan publik terhadap Polda sebagai lembaga yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Komunikasi memainkan peran penting dalam pengelolaan informasi publik yang efektif dalam organisasi (Li et al., 2021). Dalam konteks lembaga penegak hukum, seperti Polda Sumatera Barat, komunikasi yang efektif sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik, menumbuhkan legitimasi organisasi, dan melibatkan masyarakat dalam mendukung pekerjaannya. Bahkan sebelum munculnya media sosial, lembaga penegak hukum mengakui pentingnya komunikasi strategis dengan media massa dalam membentuk persepsi publik tentang kejahatan dan mempertahankan citra polisi yang positif (bahkan sebelum media sosial, bagaimanapun, polisi telah melakukan sosialisasi melalui komunikasi strategis dengan media massa (Lee & McGovern, 2013).

Dengan munculnya platform media sosial, lembaga penegak hukum telah memperoleh alat baru dan kuat untuk mengelola opini publik dan terlibat dengan masyarakat (Dengan latar belakang pengakuan yang berkembang akan kebutuhan untuk 'meningkatkan kepercayaan publik dan legitimasi organisasi melalui praktik prosedural) dan keadilan distributif', telah berkembang unit humas yang profesional dan terpusat untuk mengelola 'citra polisi'). Media sosial telah menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi komunikasi aparat penegak hukum di seluruh dunia, termasuk Polda Sumatera Barat.

Negara menjamin atas hak asasi manusia tentang memperoleh informasi. Salah satu ciri negara demokrasi adalah bagaimana rakyatnya bebas mengeluarkan gagasan dan pemikirannya, turut serta dalam pembangunan, adanya kontrol sosial,

mendapatkan informasi dengan cepat, tepat dan benar (Gandy, 2021). Setelah adanya jaminan memperoleh informasi seperti yang termaktub di dalam UUD 1945, kemudian pemerintah membuat aturan lebih spesifik lagi yakni membuat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Dalam UU KIP ini diatur segala hal-hal yang berkaitan dengan informasi dan informasi publik, serta aturan lainnya.

Dalam hal ini, salah satu lembaga yang sangat vital dalam sebuah pemerintahan adalah humas (hubungan masyarakat) (Bernays, 2013). Kondusif tidaknya sebuah pemerintahan tidak terlepas dari peran humas dalam mengemas dan mengelola informasi untuk menjalin komunikasi dua arah dengan para stakeholder, komunitas, dan berbagai latar belakang lainnya. Humas yang berperan sebagai 'pembisik' juga harus memberikan masukan kepada pimpinan terkait dengan kebijakan dan rencana kerja. Juga pimpinan harus merespons usulan dari humas tersebut. Jangan sampai satu sama lain saling bertolak belakang. Ini bisa berbahaya dalam menjaga keharmonisan jalannya roda pemerintahan. Membangun citra positif dalam sebuah pemerintahan merupakan tugas utama humas. Hamad (2006) menjelaskan, komunikasi dua arah akan lebih baik dibandingkan komunikasi satu arah. Di sinilah tugas humas dalam membangun komunikasi dan mengemas informasi, sehingga pesannya akan tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Tri Widyasari dkk (2017), terdapat pengakuan yang berkembang akan pentingnya media sosial dalam komunikasi organisasi dan perannya dalam pengelolaan informasi publik. Selain itu, penelitian lain yaitu studi tentang hype media sosial dalam praktik kehumasan juga menyoroti pentingnya media sosial dalam meningkatkan citra dan reputasi organisasi (Haryanti & Rusfian, 2018). Selain itu, penelitian lain yaitu oleh Waters & Tindall (2010) telah menunjukkan penggunaan media sosial untuk manajemen krisis dan sebagai wujud keterlibatan dalam partisipasi dan transparansi melalui penerapan praktik e-government. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Gruda & Ojo (2022) menemukan adanya kesenjangan komunikasi tertentu ketika memanfaatkan media sosial dalam komunikasi krisis. Mereka menemukan bahwa komunikasi krisis yang salah

penanganan di media sosial dapat berdampak buruk pada reputasi organisasi. Secara khusus, studi oleh Meerman & Van Reijmersdal menemukan bahwa kecemasan yang dirasakan dalam komunikasi krisis organisasi memprediksi kecemasan publik.

Kebaruan dalam penelitian ini yaitu eksplorasi kecemasan yang dirasakan dalam komunikasi krisis organisasi yang memprediksi kecemasan publik adalah signifikan karena menjelaskan konsekuensi potensial dari kesalahan penanganan komunikasi krisis di media sosial.

Atas paparan di atas, peneliti meminati penelitian lebih lanjut untuk menggali komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Komunikasi organisasi adalah kunci dari sebuah manajemen dalam menaklukkan dinamika kelompok dalam mencapai tujuan. Selain komunikasi organisasi, juga terlibat di dalamnya, *leadership* yang kuat, standar operasional dan prosedur, perencanaan (*planning*), organisasi (*organizing*), aktivitas (*activity*), kontrol (*control*) dan evaluasi (*evaluation*). Sebagaimana unsur-unsur di dalam manajemen. Pada sebuah lembaga, apalagi lembaga komunikasi massa, komunikasi organisasi adalah mata rantai yang tak boleh putus dalam membangun sistem untuk mencapai tujuan. Sukses tidaknya manajemen, apalagi yang baru, sangat ditentukan kekuatan komunikasi organisasi yang dilaksanakan antar elemen, kelompok, individu, di dalam manajemen tersebut.

Membaca fenomena tumbuh dan berkembangnya pengelolaan informasi publik melalui media sosial melalui perspektif komunikasi organisasi merupakan tantangan bagi penulis. Kajian mendalam dengan penelitian yang berdasarkan pendekatan atau teori, akan mendapatkan hasil analisis yang bisa digunakan untuk khazanah akademik maupun ranah praktik.

Berdasarkan uraian di atas, maka fokus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, peneliti memilih untuk fokus menggali lebih jauh tentang komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah,

bagaimana penerapan komunikasi organisasi Polda Sumbar dalam pengelolaan informasi Public melalui media sosial?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam penggunaan media sosial di Polda Sumatera Barat, serta pengelolaan informasi publik oleh Bidang hubungan masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat.
2. Untuk menganalisis strategi, manajemen isu dan krisis di Bidang hubungan masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat?
3. Untuk menganalisis aspek praktikal, aspek struktural, dan aspek personal yang terdapat dalam proses pengelolaan informasi publik oleh Bidang hubungan masyarakat (Bidhumas) Polda Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan referensi bagi pengembangan penelitian di bidang komunikasi organisasi, pengelolaan informasi publik bagi pemerintah, dan juga dapat memberi sumbangsih dalam menambah khazanah Ilmu Komunikasi khususnya dalam ranah *Public Relation*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pandangan baru mengenai fenomena media sosial terutama Instagram dalam penyebaran informasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktisnya diharapkan dapat menjadi petunjuk bagi Lembaga Kepolisian Daerah khususnya pada Satker Bidhumas Polda Sumbar dalam mengatasi masalah pengelolaan informasi publik dengan menggunakan media sosial. Terutama bagi Kabid Humas, Kasubbid PID dan Kasubbid Mulmed. Dengan demikian, studi kasus ini menjadi pertimbangan bagi stakeholders dalam merumuskan kembali kebijakan terkait PID dengan penggunaan media sosial pada masa mendatang agar lebih efektif dan efisien serta optimal.