

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL DI POLDA SUMATERA BARAT**

TESIS



OLEH:

NIKO TRISUSILO
2220862011

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG
2024**

PERNYATAAN HALAMAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah in:

Nama : Niko Trisusilo

No. BP : 2220862011

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Alamat Email : nikotrisusilo@gmail.com

Alamat : Asrama Polisi Alai Blok F No. 1 Kel. Alai Parak Kopi Kec.
Padang Utara Kota Padang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah murni hasil penelitian yang saya lakukan dan tidak menjiplak hasil peneliti lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran atau bantahan dari pihak lain dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksinya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Juli 2024

Saya yang bertanda tangan



Niko Trisusilo

LEMBARAN PENGESAHAN

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENGELOLAAN INFORMASI
PUBLIK MELALUI MEDIA SOSIAL DI POLDA SUMATERA BARAT**

Nama: Niko Trisusilo

No BP : 2220862011

*Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Kelayakan
Tesis Program Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Tanggal : 23 Agustus 2024

**Dr. Emeraldy Chatra,
M.I.Kom**

**Ketua/Ketua
Program
Magister Ilmu
Komunikasi**

(Signature)

Dr. Azwar, M.Si

Penguji

(Signature)

**Dr. Rahmi Surya Dewi,
M.Si**

Penguji

(Signature)

**Yuliandre Darwis, S.Sos
Mass, Ph.D**

Penguji

()

**Dr. Emeraldy Chatra,
M.I.Kom**

Pembimbing I

(Signature)

Dr. Ernita Arif, M.Si

Pembimbing II

(Signature)

DEWAN PENGUJI

**Padang, 23 Agustus 2024
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Andalas, saya yang bertanda tangandi bawah ini:

Nama : Niko Trisusilo
No BP : 2220862011
Program Studi : S-2 Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya dengan judul “Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Informasi Publik Melalui Media Sosial di Polda Sumatera Barat”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini FISIP Universitas Andalas berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padang, Juli 2024

Saya yang menyatakan



Niko Trisusilo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penelitian ini bisa penulis selesaikan. Shalawat beserta salam semoga tercurah pada Nabi Muhammad SAW. Penulisan tesis yang berjudul “Komunikasi Organisasi dalam Pengelolaan Informasi Publik Melalui Media Sosial di Polda Sumatera Barat” ini merupakan syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi.

Saat melakukan penelitian penulis memperoleh banyak bantuan dari banyak pihak, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Azwar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
2. Ibu Dr. Sarmiati, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
3. Bapak Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom selaku Ketua Program Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
4. Bapak Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Ernita Arif, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, arahan, motivasi, tenaga dan waktu maupun saran yang sangat berharga selama proses penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Azwar, M.Si, Ibu Rahmi Surya Dewi, M.Si, Bapak Yuliandre Darwis, S.Sos Mass, Ph.D, selaku Dosen penguji yang memberikan arahan dan masukan untuk perbaikan tesis ini.
6. Bapak/Ibu Dosen, Tenaga Kependidikan dan seluruh civitas akademik yang turut membantu penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan bantuan dari awal kuliah sampai penyelesaian tesis ini.
7. Pegawai dan Staf di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas atas kerjasama dan bantuan dalam proses administrasi perkuliahan, khususnya Kak Istiqah Sari, SS, M.Hum.

8. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia selaku pemberi dana beasiswa pendidikan bagi penulis sehingga penulis bisa diberi kesempatan menempuh dan menyelesaikan pendidikan S2 Ilmu Komunikasi di Universitas Andalas.
9. Kedua orang tua penulis, Papa Syamsir Alam dan Mama Ermiyanti yang tidak pernah henti dan letih memberikan dukungan serta doa di setiap sujudnya. Papa, mama terimakasih untuk semua hal indah dan curahan kasih sayang serta pendidikan karakter yang diberikan semenjak kecil sampai tumbuh dewasa sehingga tidak mampu penulis balaskan dengan apapun. Mungkin ini hanya sebagian kecil yang dapat penulis dedikasikan dan persembahkan untuk mengungkapkan betapa sayang dan selalu ingin membanggakan papa dan mama.
10. Uda Febriwandi Syamer, S.H., uni Nike Yulitifoni Syamer dan adik Oki Saputra Syamer, S.H. atas dukungan yang membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan.
11. Istri tercinta Ernita Gusti, S.E., yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang serta memunajatkan doa dan kasih sayang yang tidak pernah luntur untuk mendorong penulis menyelesaikan penelitian ini, bahkan disaat-saat tersulit pun selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah. Serta senyum dan kelucuan anak-anak Muhammad Alkhalifi Ibnier, Ibrahim Alkazhim Ibnier dan Hafshah Huriyya Ibnier sebagai pengobat lelah dan kejenuhan.
12. Komisaris Besar Polisi Toto Fajar Prasetyo, S.E., M.M. dan Komisaris Besar Polisi Kuntarto, S.E., M.H. selaku pimpinan, komandan serta orang tua di kantor yang memberikan izin, kesempatan serta dukungan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan.
13. Kepada Wakapolda Sumbar, Kabid Humas Polda Sumbar, Staf Humas Polda Sumbar, Staf Biro SDM Polda Sumbar serta informan lainnya yang meluangkan waktunya untuk penulis wawancarai dan bersedia membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Teman-teman seperjuangan dari Program Magister Ilmu Komunikasi angkatan 2022 atas kekompakan, kepedulian dan bantuannya. Sungguh

bangga pernah mengenal dan dipertemukan dengan teman-teman hebat yang sangat luar biasa.

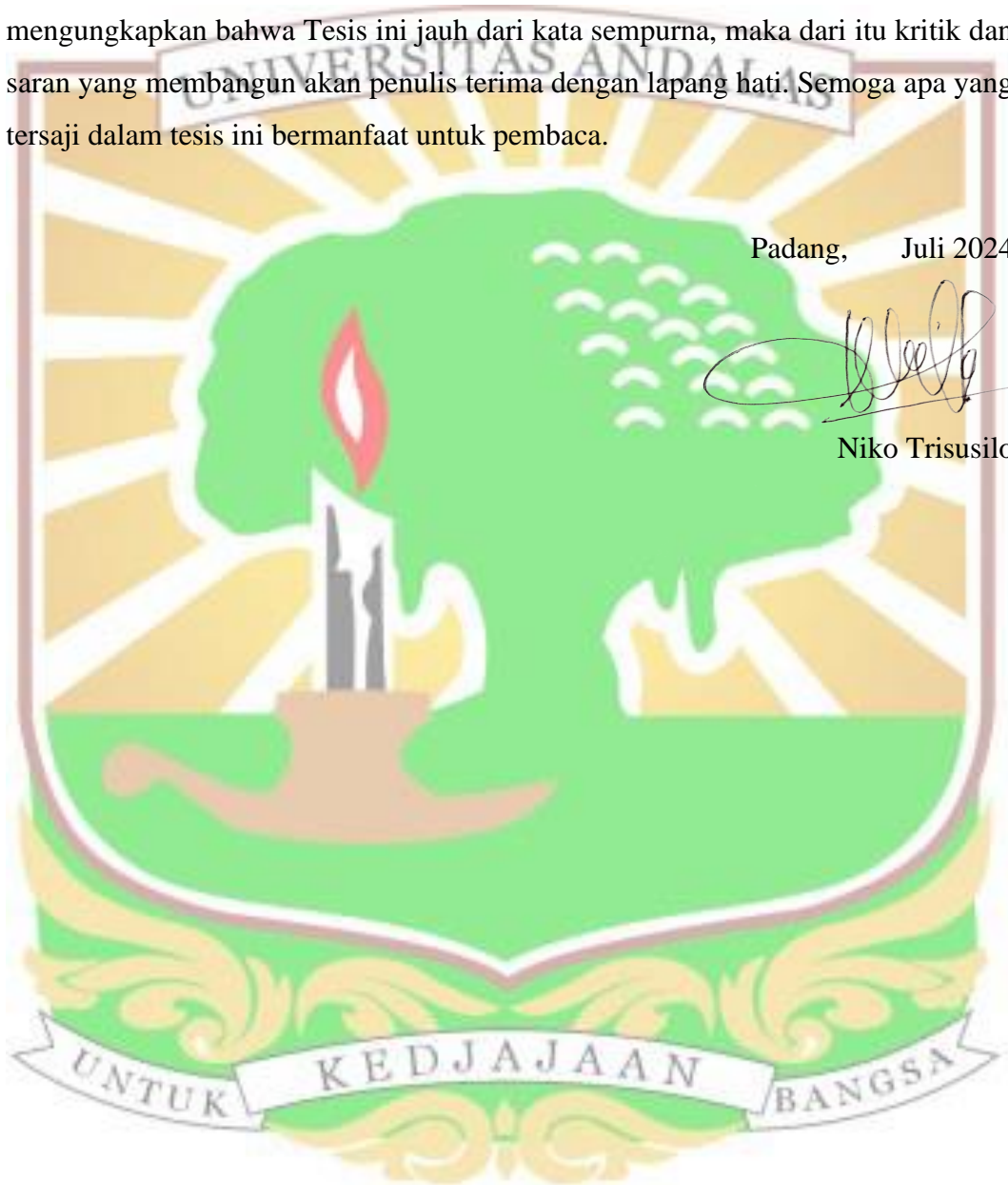
15. Semua pihak yang membantu penulis baik dalam memberikan arahan, motivasi, masukan sehingga penulisan tesis ini selesai tepat waktu.

Tak ada gading yang tak retak, mungkin pepatah tersebut dapat mengungkapkan bahwa Tesis ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan lapang hati. Semoga apa yang tersaji dalam tesis ini bermanfaat untuk pembaca.

Padang, Juli 2024



Niko Trisusilo



ABSTRAK

Media sosial saat ini menjadi media yang dapat digunakan humas untuk berkomunikasi dengan *audience*-nya secara cepat dan realtime. Tentunya dalam di instansi Polda Sumatera Barat yang memiliki banyak satuan kerja, juga terdapat akun-akun media sosial yang dibuat untuk menginformasikan setiap kegiatan dan program yang sedang mereka kerjakan. Untuk itu, diperlukan Komunikasi organisasi dalam pengelolaan Informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat komunikasi organisasi yang berjalan di Polda Sumatera Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivis dan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dianalisis menggunakan Teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Pace & Faules. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dalam penggunaan media sosial di Polda Sumatera Barat masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal koordinasi antar Satuan Kerja dengan Bidang Humas Polda Sumbar. Meskipun terdapat beberapa akun media sosial yang telah terverifikasi dan aktif, masih banyak akun lainnya belum dikelola dengan optimal, mengakibatkan penyampaian informasi yang tidak konsisten dan kurang terstruktur. Bidang Humas Polda Sumatera Barat telah memiliki strategi manajemen isu dan krisis yang cukup efektif. Dalam aspek praktikal, Polda Sumatera Barat telah menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi publik, namun belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat. Aspek struktural menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam SOP dan panduan penggunaan media sosial, yang menyebabkan ketidak konsistenan dalam penyampaian informasi. Sementara itu, dalam aspek personal, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel humas dalam mengelola media sosial.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Polda Sumatera Barat, Bidang Humas, Media Sosial.



ABSTRACT

Social media is currently a medium that can be used by public relations to communicate with their audience quickly and in real time. Of course, in the West Sumatra Regional Police agency which has many work units, there are also social media accounts that are created to inform every activity and program they are working on. For this reason, organizational communication is needed in the management of public information through social media in the West Sumatra Police. The purpose of this study is to see organizational communication running in the West Sumatra Police. This research is a qualitative descriptive research with a constructivist paradigm and a case study approach. This research was analyzed using the Organizational Communication Theory proposed by Pace & Faules. The results of this study show that organizational communication in the use of social media in the West Sumatra Police still needs improvement, especially in terms of coordination between the Work Unit and the Public Relations Division of the West Sumatra Police. While there are several verified and active social media accounts, many others have not been optimally managed, resulting in inconsistent and poorly structured information delivery. The Public Relations Division of the West Sumatra Police has had a fairly effective issue and crisis management strategy. In the practical aspect, the West Sumatra Police has used social media to disseminate public information, but has not fully utilized the potential of social media to interact with the public. Structural aspects show that there are still weaknesses in SOPs and guidelines for the use of social media, which leads to inconsistencies in the delivery of information. Meanwhile, in the personal aspect, there is a need to improve the capacity and competence of public relations personnel in managing social media.

Keywords: Organizational Communication, West Sumatra Police, Public Relations, Social Media.



DAFTAR ISI

PERNYATAAN HALAMAN KEASLIAN TESIS.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN KERANGKA TEORI.....	13
2.1 Tinjauan Literatur.....	13
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Konseptual.....	21
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.2 Informasi Publik.....	23
2.2.3 Media Sosial.....	28
2.2.4 Instagram.....	30
2.2.5 Humas Pemerintahan.....	31
2.3 Kerangka Teoritis.....	32
2.4 Kerangka pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Paradigma.....	37
3.3 Sumber Data.....	37
3.3.1 Sumber Data Primer.....	37

3.3.2	Sumber Data Sekunder.....	38
3.4	Informan Penelitian	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1	Observasi.....	39
3.5.2	Wawancara.....	39
3.5.3	Dokumentasi	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.7	Uji Keabsahan Data.....	42
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		45
4.2	Gambaran Umum	45
4.2	Visi dan Misi	47
4.3	Tugas dan Fungsi PID Polri	53
5.1	Hasil Penelitian.....	57
5.1.1	Komunikasi Organisasi dalam pengelolaan Media Sosial di Polda Sumatera Barat.....	57
5.1.2	Hambatan Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Melalui Media Sosial Di Polda Sumatera Barat	70
5.2	Pembahasan.....	83
5.2.1	Komunikasi Organisasi dalam pengelolaan Media Sosial di Polda Sumatera Barat.....	83
5.2.2	Strategi Manajemen Isu dan Krisis di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Barat.....	87
5.2.3	Aspek-aspek yang terdapat dalam Proses Pengelolaan Informasi Publik oleh Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Barat.....	88
BAB VI PENUTUP		91
6.1	Kesimpulan.....	91
6.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 3. 1 Analisis Data Miles & Huberman	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Polda Sumbar	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bidang Humas	53
Gambar 5.1 Profil Instagram Humas Polda Sumbar	74
Gambar 5.2 Profil Instagram Biro SDM Polda Sumbar	75
Gambar 5.3 Profil Instagram Ditlantas Polda Sumbar	76
Gambar 5.4 Profil Instagram SPN Polda Sumbar	77
Gambar 5.5 Profil Instagram Dit Samapta Polda Sumbar	78
Gambar 5.6 Profil Instagram Dalpers Polda Sumbar	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Gambar 5.7 Profil Binkar Polda Sumbar	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Gambar 5.8 Profil Instagram Watpers Polda Sumbar	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Gambar 5.9 Profil Instagram Psikologi Polda Sumbar	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.



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 Kaurren 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 jajarannya 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 @timklewangpdg 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.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Literatur

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan beberapa penelitian yang relevan dan berkaitan dengan referensi. Penelitian relevan ini nantinya akan digunakan sebagai acuan, pembandingan dan tolak ukur dalam melakukan penelitian yang akan dilaksanakan.

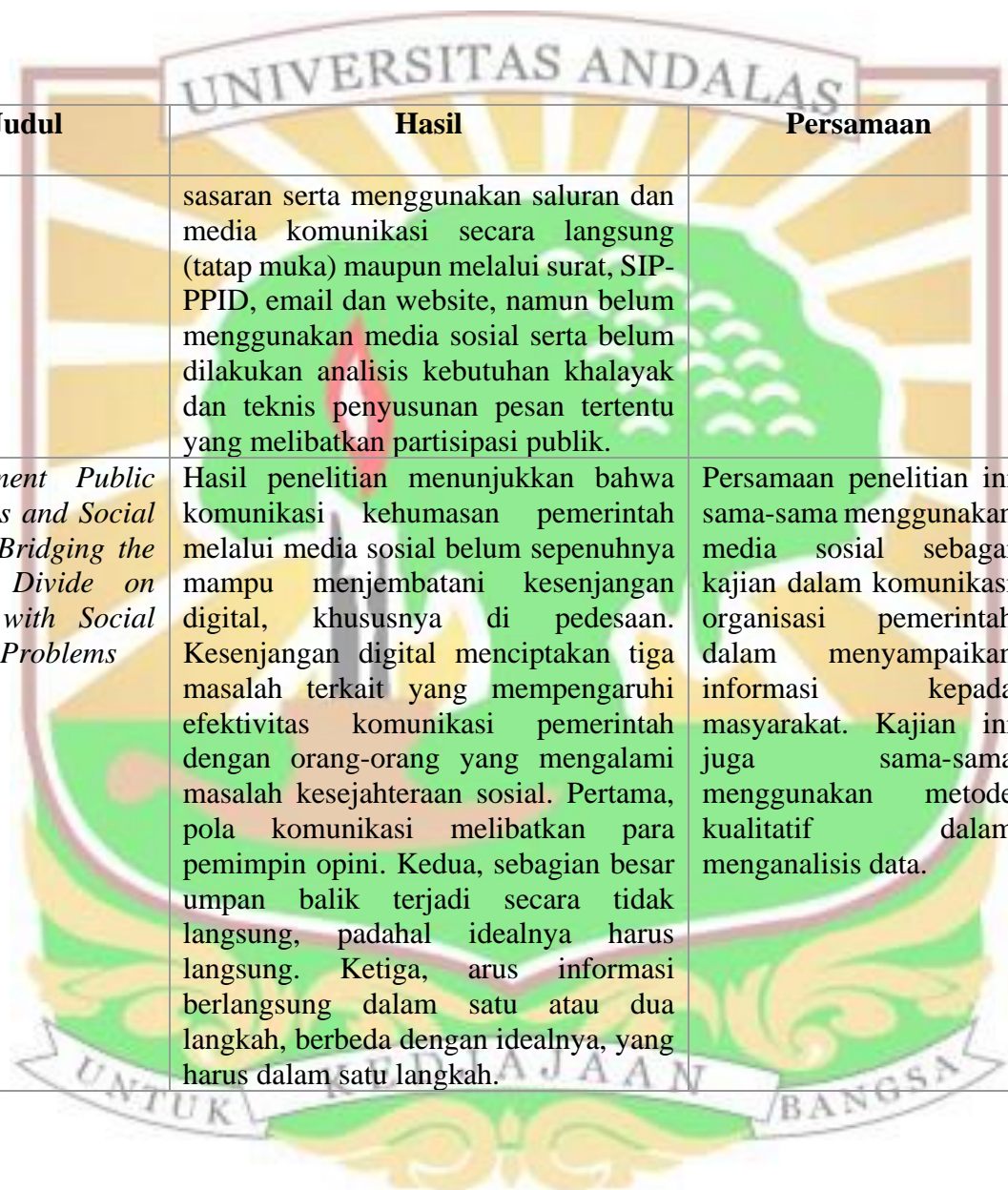
Penelitian yang dilakukan oleh Harahap, dkk (2022) meneliti tentang strategi komunikasi organisasi yang dilakukan PPID Pemerintah Kota Medan dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik. Metodologi penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi partisipasi pasif, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Untuk menghasilkan data sampai jenuh diperlukan hingga 8 (delapan) orang informan yang terdiri dari seorang PPID Utama dan 7 (tujuh) orang PPID Pembantu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan telah dilakukan melalui penetapan PPID dan pemohon informasi sebagai komunikator sekaligus target sasaran serta menggunakan saluran dan media komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun melalui surat, SIP-PPID, email dan website, namun belum menggunakan media sosial serta belum dilakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penyusunan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Haryanti dan Rusfian (2018) menemukan bahwa komunikasi kehumasan pemerintah melalui media sosial belum sepenuhnya mampu menjembatani kesenjangan digital, khususnya di pedesaan. Kesenjangan digital menciptakan tiga masalah terkait yang mempengaruhi efektivitas komunikasi pemerintah dengan orang-orang yang mengalami masalah kesejahteraan sosial. Pertama, pola komunikasi melibatkan para pemimpin opini. Kedua, sebagian besar umpan balik terjadi secara tidak langsung, padahal idealnya harus langsung. Ketiga, arus informasi berlangsung dalam satu atau dua langkah, berbeda dengan idealnya, yang harus dalam satu langkah.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan penelitian yang akan dilaksanakan ini:

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

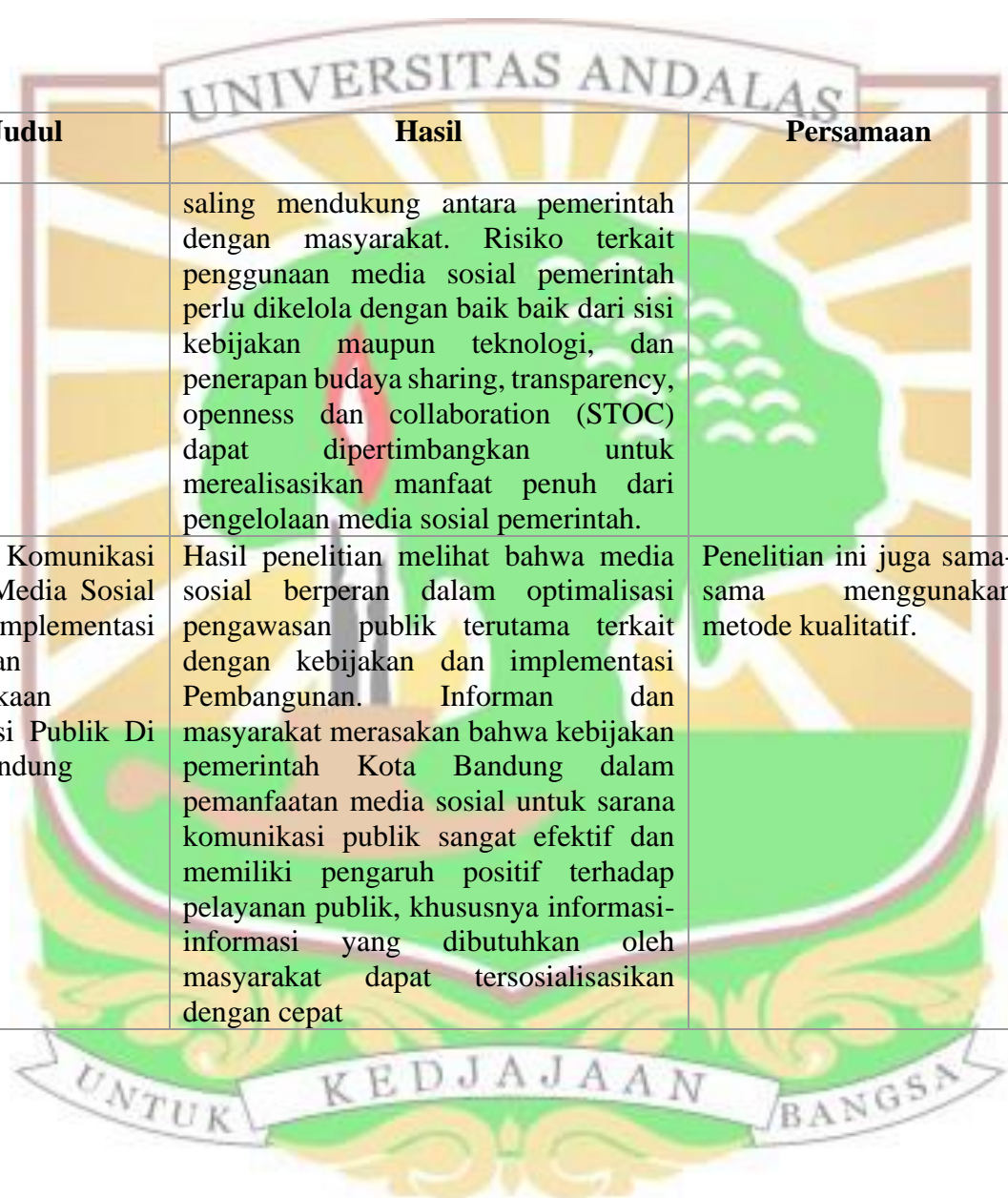
Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Ridha Noviana Harahap dan Dewi Nurbani Kurniawati (2022)	Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kota Medan dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pada proses komunikasi organisasi PPID Pemerintah Kota Medan terdapat beberapa perencanaan komunikasi yang telah dilaksanakan oleh PPID Utama, tapi tidak didukung oleh perubahan budaya organisasi ke arah yang lebih transparan dari pimpinan daerah; 2) Hambatan komunikasi bersumber pada perilaku kerja PPID Pembantu yang sebagian besar tidak mengikuti kegiatan sosialisasi, tidak berkoordinasi, tidak menyediakan informasi secara lengkap, dan tidak merespons dengan tanggap permintaan informasi serta perilaku pemohon informasi yang tidak menguasai UU KIP secara baik; 3) Strategi komunikasi organisasi yang dijalankan PPID Pemerintah Kota Medan telah dilakukan melalui penetapan PPID dan pemohon informasi sebagai komunikator sekaligus target	Persamaan penelitian terletak pada strategi komunikasi dalam sebuah organisasi dalam pengelolaan informasi publik	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang diteliti. penelitian yang dilakukan oleh Harahap dan Kurniawati lebih terfokus kepada informasi melalui website. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu fokus kepada media sosial



Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>sasaran serta menggunakan saluran dan media komunikasi secara langsung (tatap muka) maupun melalui surat, SIP-PPID, email dan website, namun belum menggunakan media sosial serta belum dilakukan analisis kebutuhan khalayak dan teknis penyusunan pesan tertentu yang melibatkan partisipasi publik.</p>		
<p>Sri Haryanti dan Effy Zalfiana Rusfian (2018)</p>	<p><i>Government Public Relations and Social Media: Bridging the Digital Divide on People with Social Welfare Problems</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kehumasan pemerintah melalui media sosial belum sepenuhnya mampu menjembatani kesenjangan digital, khususnya di pedesaan. Kesenjangan digital menciptakan tiga masalah terkait yang mempengaruhi efektivitas komunikasi pemerintah dengan orang-orang yang mengalami masalah kesejahteraan sosial. Pertama, pola komunikasi melibatkan para pemimpin opini. Kedua, sebagian besar umpan balik terjadi secara tidak langsung, padahal idealnya harus langsung. Ketiga, arus informasi berlangsung dalam satu atau dua langkah, berbeda dengan idealnya, yang harus dalam satu langkah.</p>	<p>Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan media sosial sebagai kajian dalam komunikasi organisasi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kajian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada teori yang digunakan dimana penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus kepada pengelolaan informasi publik dengan menggunakan media sosial.</p>

Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Khansa Nabila Ulayya, Diah Prihasari, Andi Reza Perdanakusuma (2022)	Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan media sosial untuk Berkomunikasi dengan masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial dapat meningkatkan interaktivitas antara pemerintah dan publik namun pemerintah kota belum menggunakan dengan maksimal. Penggunaan media instagram oleh Dinas Pemerintah kota dalam berkomunikasi dengan masyarakat, ternyata lebih banyak menggunakan jenis broadcast eksternal. Dinas Pemerintah kota di Indonesia belum menggunakan seluruh jenis penggunaan media sosial sesuai dengan teori yang ada. Rata-rata penggunaan instagram oleh dinas pemerintah kota hanya menggunakan jenis broadcast.	Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan media sosial sebagai kajian dalam komunikasi organisasi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kajian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian, Dimana penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus kepada komunikasi organisasi.
Muh. Ryan Rahmatul Hidayat, Imanuel Rivaldo Wenggi (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta)	Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan pemprov DKI Jakarta guna meningkatkan kualitas layanan publik lewat akun twitter @DKIJakarta melalui kemudahan akses ke akun twitter @DKIJakarta, meningkatkan konten dalam akun twitter @DKIJakarta, dan pembaharuan tampilan data & informasi. Peningkatan kualitas	Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan media sosial dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kajian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada media sosial yang diteliti, Dimana peneliti meneliti Instagram. Teori yang digunakan juga berbeda dengan penelitian ini.

Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>pelayanan publik yang diberikan tersebut dapat meningkatkan citra pemerintah Provinsi DKI Jakarta di mata masyarakatnya. Digitalisasi media komunikasi ditunjukkan oleh DKI Jakarta menunjukkan eksistensinya sebagai daerah yang menjunjung tinggi asas transparansi di good governance lewat penggunaan akun twitter.</p>		
<p>Ana Yulianti, Anggie Nelis Ronalita Lubis, Anggun Oktaviani, Dicky Maulana Akbar, Indah Novianti, Toni Hartono (2023)</p>	<p>Pengelolaan Informasi di Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Humas Suska TV</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mengelola informasi untuk publikasi di instagram, humas Suska TV melakukan tahapan berupa penyaringan informasi, pembagian tugas dan jadwal publikasi, publikasi kegiatan, serta evaluasi kegiatan. Aktivitas publikasi yang dilakukan mengenai berbagai kegiatan atau informasi seputar kampus yang dikemas dalam bentuk berita, konten program infotainment, hingga konten dalam bentuk story Instagram.</p>	<p>Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini juga berfokus pada media sosial Instagram.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada teori. Penelitian oleh Ana dkk menggunakan yaitu teori <i>new media</i> oleh <i>pierre levy</i>.</p>
<p>Andhini Hastrida (2021)</p>	<p>Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat dan Risiko</p>	<p>Hasil penelitian melihat bahwa keberhasilan penggunaan media sosial ditandai dengan adanya pembagian informasi, kolaborasi massal dan transaksi sosial sebagai hubungan yang</p>	<p>Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan media sosial dalam menyampaikan informasi kepada Masyarakat.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi literatur. Sedangkan</p>



Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>saling mendukung antara pemerintah dengan masyarakat. Risiko terkait penggunaan media sosial pemerintah perlu dikelola dengan baik baik dari sisi kebijakan maupun teknologi, dan penerapan budaya sharing, transparency, openness dan collaboration (STOC) dapat dipertimbangkan untuk merealisasikan manfaat penuh dari pengelolaan media sosial pemerintah.</p>		<p>peneliti menggunakan metode kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.</p>
Yovinus (2018)	<p>Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung</p>	<p>Hasil penelitian melihat bahwa media sosial berperan dalam optimalisasi pengawasan publik terutama terkait dengan kebijakan dan implementasi Pembangunan. Informan dan masyarakat merasakan bahwa kebijakan pemerintah Kota Bandung dalam pemanfaatan media sosial untuk sarana komunikasi publik sangat efektif dan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, khususnya informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat tersosialisasikan dengan cepat</p>	<p>Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian, Dimana penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus kepada komunikasi organisasi.</p>



Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Nina Siti Salmaniah Siregar (2012)	Interaksi Komunikasi Organisasi	Penelitian ini melihat bahwa Komunikasi organisasi melibatkan bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk-bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok, dan komunikasi publik. Melalui pendekatan dan pemahaman interaksi di dalam komunikasi organisasi, kita dapat lebih meningkatkan kinerja, prestasi, dan meraih tujuan yang telah ditetapkan bersama.	Penelitian ini sama-sama berfokus kepada komunikasi organisasi.	Perbedaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi literatur. Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan juga terletak kepada objek penelitian, Dimana peneliti menggunakan media sosial Instagram.
Rheiza (2023)	Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Dalam Menginformasikan Kebijakan Pemerintah (Studi Kasus Pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Hasil dari penelitian menunjukkan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengirim belum maksimal dalam mengimplementasikan informasi kebijakan pemerintah serta pihak anggota kepemudaan Sidoarjo tidak mendapat informasi kebijakan pemerintah sebagai penerima pesan.	Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu komunikasi publik sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus kepada komunikasi organisasi.



Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Diskominfo Kabupaten Sidoarjo			
Fajar Syuderajat dan Kenanga Puspitasari (2017)	Pengelolaan Media Sosial Oleh Unit Corporate Communication PT GMF AeroAsia	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan media sosial PT GMF AeroAsia oleh Corporate Communication memilih facebook, instagram, youtube, dan linkedin. Penanganan langsung dilakukan oleh tim digital aktivasi dengan konten-konten yang terlebih dahulu disetujui oleh kepala divisi Corporate Communication. Penggunaan media sosial ini sesuai dengan segmentasi perusahaan yang lebih menekankan B-to-B. walaupun memiliki follower yang banyak, namun untuk respon atau feedback kurang mendapatkan perhatian, sehingga terkesan lambat dalam menanggapi.	Penelitian ini juga sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian, Dimana penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus kepada komunikasi organisasi.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan sebuah alat penghubung antar manusia dengan manusia lainnya, yang dikatakan komunikasi bukan hanya yang dilakukan secara verbal tapi juga secara nonverbal (Oktarina & Abdullah, 2017). Komunikasi dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yaitu antara lain, memberi dan mencari informasi, mengajak individu lain melakukan apa yang kita inginkan atau mempersuasi, dsb. Bahkan dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah hal yang mengikuti kita sejak lahir, dan komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal ini berarti komunikasi merupakan proses sosial yang sangat mendasar dan sangat vital. Dikatakan mendasar karena semua manusia berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu lainnya sehingga meningkatkan kesempatan individu tersebut untuk tetap hidup. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi formal dan informal (Suprpto, 2009).

Seperti pentingnya komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, dalam dunia organisasi atau perusahaan juga komunikasi adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Baik atau tidaknya komunikasi di suatu perusahaan dapat menentukan berkembang atau tidaknya perusahaan tersebut (Silviani, 2020).

Ada beberapa persepsi tentang komunikasi organisasi yang dikemukakan tokoh-tokoh ternama dunia, antara lain Redding dan Sanborn, Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, R. Wayne Pace dan Don F. Faules, Joseph A. Devito, Deddy Mulyana. Dan dari pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, atau bahkan bawahan kepada atasan. Dan ciri-ciri komunikasi organisasi antara lain adanya struktur yang jelas serta adanya batasan-batasan yang dipahami masing-masing anggota perusahaan (Silviani, 2020).

Seperti halnya komunikasi pada umumnya, komunikasi organisasi juga dapat ada beberapa golongan, antara lain (Caropeboka, 2017):

1. Komunikasi lisan dan tulisan

Hal ini berhubungan dengan bentuk pesan yang akan disampaikan, karena sebagian besar interaksi manusia terjadi dalam bentuk ini. Banyak pertimbangan yang menentukan pemilihan di antara kedua bentuk komunikasi ini yaitu waktu, biaya, ketepatan, preferensi pribadi, keterampilan berkomunikasi individu, sumber daya yang tersedia, dan pertimbangan lain yang berhubungan dengan kriteria pengambilan keputusan.

2. Komunikasi Verbal dan NonVerbal

Dalam melakukan komunikasi ada juga dua kemungkinan dalam melakukannya, yaitu dengan mengatakan langsung maksud dan tujuan yang ingin disampaikan atau dengan isyarat muka dan gerak tubuh.

3. Komunikasi Ke Bawah, Ke Atas, dan Ke Samping

Penggolongan komunikasi ini didasarkan pada arah aliran pesan-pesan dan informasi di dalam suatu organisasi. Alur komunikasi ke bawah adalah yang dilakukan manajemen ke pegawai atau mudahnya adalah dari atasan kepada bawahan. Alur komunikasi ke atas adalah dari bawahan ke atasan. Alur komunikasi ke samping adalah dari karyawan yang setara jabatannya.

4. Komunikasi Formal dan Informal

Dasar penggolongan ini adalah gaya, tata krama, dan pola aliran komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi formal terjadi antara karyawan melalui garis wewenang yang telah ditentukan oleh manajemen. Dan menjadi tanggung jawab manajemen untuk menciptakan kondisi menyenangkan dalam proses ini. Komunikasi informal adalah komunikasi yang dilakukan tanpa memperhatikan struktur yang ada.

5. Komunikasi Satu Arah dan Dua Arah

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, dan ada dua kemungkinan dalam prosesnya yaitu adanya *feedback* dari lawan bicara atau tidak, jika ada maka komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi dua arah, namun jika komunikasi yang dilakukan tanpa adanya timbal balik maka komunikasi tersebut termasuk komunikasi satu arah.

Dari penjelasan di atas, dapat dilihat jenis komunikasi yang ada di perusahaan sama dengan jenis komunikasi pada umumnya. Namun yang jelas membedakan adalah komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal hanya terdapat pada komunikasi yang dilakukan pihak-pihak yang terstruktur atau yang diatur oleh sebuah sistem. Pada suatu perusahaan yang memiliki struktur yang jelas sudah pasti terjadi komunikasi formal. Namun juga tidak menutup kemungkinan terjadi komunikasi informal. Karena setiap pihak yang ada tidak mungkin tidak berkomunikasi satu sama lain di luar struktur, dan membicarakan tentang hal di luar pekerjaan.

2.2.2 Informasi Publik

Secara harfiah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Informasi mengandung pengertian penerangan atau pemberitahuan atau kabar atau berita tentang sesuatu istilah. Darmawan & Fauzi (2013) mengatakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Menurut Koswara (1998) informasi merupakan sumber daya yang strategis sepanjang hidup kita. Sebagai negara berkembang, informasi merupakan bagian yang sangat diperlukan dalam pendidikan dan penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses, informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma ke dalam informasi tersebut. Informasi pemerintah yang benar (valid dan sah) dapat dipergunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi. Jadi informasi bukan sekedar data mentah yang kemudian asal disampaikan apa adanya. Tetapi harus sudah diproses, diolah dan disaring mana yang baik, benar dan perlu disampaikan kepada pihak tertentu. Sebagai abdi masyarakat maka masing-masing administrator publik hendaknya menjadi pencari informasi dan sumber informasi bagi masyarakatnya (Syafii, 2006).

Menurut Sumarto (2009) hak terhadap informasi adalah bagian yang esensial dalam mekanisme partisipatori. Indonesia baru saja mengesahkan Undang-

undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 yang menjamin akses perlu diperkuat oleh fasilitator partisipasi adalah bagaimana membuka akses terhadap berbagai informasi yang dapat menstimulasi dan memberikan tantangan pada komunitas untuk terlibat pada berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mendorong kualitas *governance*. berbagai pengalaman advokasi *governance* menunjukkan pentingnya peran data dan informasi sebagai salah satu kunci kesuksesan. Namun dalam periode transisi seperti saat ini, keterbukaan dan akses terhadap informasi adalah sesuatu yang masih harus diperjuangkan.

Kewajiban menyebarluaskan informasi publik semestinya dilakukan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami dan ditentukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi terkait. Secara ringkas ini manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi proses administrasi, pengelolaan atau pengurusan negara menurut Wibawa (2012):

1. **Transparansi:** politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang; meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat lebih leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.
2. **Partisipasi:** tersampainya informasi secara cepat di antara pemerintah dan masyarakat baik pengusaha maupun konsumen atau warga biasa, pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan bernegosiasi juga menjadi lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai *power* yang lebih tinggi.
3. **Efisiensi:** dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkaskan.

Sedangkan pengertian publik diutarakan menurut Scott M. Cutlip dan Allen H. Center di dalam Syafri (2012) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan. Menurut Riswandi (2009) publik adalah kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya terhadap suatu isu. Publik tidak sama dengan umum, karena publik ditandai oleh adanya sesuatu isu yang dihadapi dan dibincangkan oleh kelompok kepentingan yang dimaksud, yang menghasilkan terbentuknya opini mengenai isu tersebut.

Istilah publik bersifat kontroversial dan di dalamnya terdapat proses diskusi. Definisi lain, publik diidentikkan dengan masyarakat. Publik disini berarti masyarakat madani baik itu pemerintah sebagai perpanjangan tangan dari publik atau sekelompok masyarakat yang diberi kewenangan untuk menjalankan amanah publik, Sugandi (2011) Pengertian informasi publik diutarakan oleh beberapa ahli yaitu menurut Suryanto dalam Suhendar (2020), 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. Menurut Undang-undang KIP sendiri, informasi publik mengandung pengertian bahwa informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan atau badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Reformasi pada tahun 1998 telah membawa banyak perubahan pada Indonesia. Dari latar belakang pemerintahan yang tertutup dan penuh kerahasiaan tersebut perbaikan dan perubahan ke arah pemerintahan yang lebih baik terus dilakukan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mendorong keterbukaan informasi publik yang diwujudkan dalam UU No. 14 Tahun 2008. Menurut Hasan (2010) berkembangnya semangat keterbukaan dalam masyarakat setidaknya dipandu oleh kecanggihan sistem komunikasi dan informasi dimana masyarakat dengan mudah mengakses berbagai permasalahan, khususnya bidang pemerintahan dari berbagai belahan dunia yang secara tidak langsung membuka mata dan telinga bagaimana negara lain mengelola dan memajukan kesejahteraan masyarakatnya. Hak untuk mendapatkan informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara yang baik dan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik dan bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi maka dianggap penting untuk menerbitkan undang-undang tentang keterbukaan informasi publik.

Wacana tentang keterbukaan informasi telah muncul sejak lama di Indonesia sebagai bagian dari perjuangan menegakkan Hak Asasi Manusia (HAM). Fenomena menyongsong masyarakat informasi, bagi setiap bangsa yang merdeka dan berdaulat, semakin lama semakin meluas dan berat. Pada tahun awal kemerdekaannya, setiap bangsa memprioritaskan kebutuhan informasi, untuk menyebarluaskan persepsi dunia di lingkungan sendirinya atas eksistensi kemerdekaan dan kedaulatan negaranya, masa selanjutnya kebutuhan itu diarahkan kepada usaha mewujudkan aktualisasinya yang esensial. Menurut Haris (2014) salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan penggunaan dana-dana sampai pada tahapan evaluasi.

Tujuan diundangkannya Keterbukaan Informasi Publik adalah meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan badan publik, mengembangkan sistem penyediaan pelayanan informasi secara cepat, mudah dan wajar serta mengembangkan sistem dokumentasi yang baik untuk penyediaan dan penyimpanan informasi publik secara efektif dan efisien. Di samping itu tujuannya sesuai undang-undang adalah:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik serta alasan pengambilan keputusan publik.
2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak.
6. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
7. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Terhadap keterbukaan Informasi Publik yang kini melanda dunia, kita perlu mengembangkan optimisme yang tinggi karena Pancasila sendiri merupakan ideologi terbuka. Ini bermakna bahwa nilai-nilai dasarnya yang bersifat tetap itu mampu mengakomodasikan berbagai pembaharuan sesuai dengan ketentuan zaman. Keterbukaan informasi umumnya lebih bermakna sebagai kondisi yang kondusif untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan kesejahteraan umum (Amal & Armawi, 1996). Arus keterbukaan informasi perlu disikapi (respons) secara arif dengan tetap memperhatikan batas-batas kewajarannya yang berpedoman pada jiwa Pancasila. Dengan demikian, keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang sadar akan pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut. Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sehingga membatasi terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan. Keterbukaan informasi publik berangkat dari prinsip bahwa “informasi yang dikelola oleh badan publik merupakan sumber daya milik publik dan akses terhadap sumber daya berupa informasi tersebut akan mendorong (*Transparency International*). Menjamin keterbukaan informasi publik dalam sebuah undang-undang berarti memastikan bahwa pemerintah semakin terbuka dan akuntabel (demokratis).

Menurut Dan B. Curtis, James J. Floyd dan Jerry L. Winser dalam Rohidin (2021) mengatakan bahwa keterbukaan merupakan suatu cara bagaimana suatu informasi dibagikan, yaitu gaya komunikasi. Apakah informasi tersebut dibagikan secara pribadi dan dengan penuh perhatian atau dengan cara impersonal. Aspek lainnya adalah apakah pembagian hanya terbatas pada rekan kerja. Keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dan demokratisasi pemerintahan, dimana salah satu butir di antara butir-butir *good governance* adalah adanya keterbukaan pemerintah (*transparency*) kepada masyarakat. Dalam Pasal (1) angka (1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan definisi bahwa informasi

adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik.

Dengan demikian adanya keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang sadar akan pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik. Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel sehingga membatasi terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan.

2.2.3 Media Sosial

Van Dijk menyatakan bahwa media sosial adalah platform media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktivitas maupun berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial. Meike dan Young mengartikan kata media sosial sebagai konvergensi antara komunikasi personal dalam arti saling berbagi diantara individu (*to be share one-to-one*) dan media publik untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu. Menurut Boyd, dalam media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam kasus tertentu saling berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki kekuatan pada *user-generated content* (UGC) dimana konten dihasilkan oleh pengguna, bukan oleh editor sebagaimana di instansi media massa (Nasrullah, 2015).

Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktivitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu *Sharing*, *Collaborating* dan *Connecting* (Pearce & Robinson, 2014).

Karakteristik media sosial tidak jauh berbeda dengan media siber dikarenakan media sosial merupakan salah satu platform dari media siber. Namun demikian, media sosial memiliki karakter khusus, yaitu:

1. Jaringan (*Network*)

Jaringan adalah infrastruktur yang menghubungkan antara komputer dengan perangkat keras lainnya. Koneksi ini diperlukan karena komunikasi bisa terjadi jika antar komputer terhubung, termasuk di dalamnya perpindahan data.

2. Informasi (*Informations*)

Informasi menjadi entitas penting di media sosial karena pengguna media sosial mengkreasikan representasi identitasnya, memproduksi konten, dan melakukan interaksi berdasarkan informasi.

3. Arsip (*Archive*)

Bagi pengguna media sosial, arsip menjadi sebuah karakter yang menjelaskan bahwa informasi telah tersimpan dan bisa diakses kapanpun dan melalui perangkat apa pun.

4. Interaksi (*Interactivity*)

Media sosial membentuk jaringan antar pengguna yang tidak sekedar memperluas hubungan pertemanan atau pengikut (*follower*) semata, tetapi harus dibangun dengan interaksi antar pengguna tersebut.

5. Simulasi Sosial (*simulation of society*)

Media sosial memiliki karakter sebagai medium berlangsungnya masyarakat (*society*) di dunia virtual. Media sosial memiliki keunikan dan pola yang dalam banyak kasus berbeda dan tidak dijumpai dalam tatanan masyarakat yang real.

6. Konten oleh pengguna (*user-generated content*)

Di media sosial konten sepenuhnya milik dan berdasarkan kontribusi pengguna atau pemilik akun. UGC merupakan relasi simbiosis dalam budaya media baru yang memberikan kesempatan dan keleluasaan pengguna untuk berpartisipasi. Hal ini berbeda dengan media tradisional dimana khalayaknya sebatas menjadi objek atau sasaran yang pasif dalam distribusi pesan (Nasrullah, 2015).

Menurut penelitian dari Chris Heuer, pendiri social media club dan inovator media sosial baru, terdapat teori 4C dalam mengoperasikan media sosial yaitu: 18

1. *Context*

“How we frame our stories.”, yaitu bagaimana membentuk sebuah pesan atau cerita (informasi) seperti bentuk dari sebuah pesan itu sendiri, penggunaan bahasa maupun isi dari pesan tersebut.

2. *Communication*

“The practice of sharing our story as well as listening, responding, and growing.” Adalah cara berbagi cerita atau informasi yang meliputi cara mendengarkan, merespons, dengan berbagai cara seperti menambahkan gambar ataupun pengemasan pesan yang membuat pengguna merasa nyaman dan pesan tersampaikan dengan baik.

3. *Collaboration*

“Working together to make things better and more efficient and effective.” Adalah kerja sama antara sebuah akun atau perusahaan dengan penggunanya di media sosial untuk membuat hal baik yang lebih efektif dan efisien.

4. *Connection*

“The relationships we forge and maintain.” Yaitu pemeliharaan hubungan yang sudah terbina. Bisa dengan melakukan sesuatu yang bersifat berkelanjutan sehingga pengguna merasa lebih dekat dengan sebuah akun maupun perusahaan pengguna media sosial.

2.2.4 Instagram

Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Satu fitur yang unik di Instagram adalah memotong foto menjadi bentuk persegi, sehingga terlihat seperti hasil kamera Kodak Instamatic dan polaroid. Hal ini berbeda dengan rasio aspek 4:3 yang umum digunakan oleh kamera pada peranti bergerak.

Instagram berasal dari pengertian dari keseluruhan fungsi aplikasi ini. Kata "insta" berasal dari kata "instan", seperti kamera polaroid yang pada juga dikenal dengan sebutan "foto instan". Instagram juga dapat menampilkan foto-foto secara instan, seperti polaroid di dalam tampilannya. Sedangkan untuk kata "gram" berasal dari kata "telegram" yang cara kerjanya untuk mengirimkan informasi kepada orang

lain dengan cepat, sama seperti Instagram yang dapat mengunggah foto dengan menggunakan jaringan Internet, sehingga informasi yang ingin disampaikan dapat diterima dengan cepat. Oleh karena itulah Instagram merupakan lakuran dari kata instan dan telegram.

Pada 9 April 2012, diumumkan bahwa Instagram akan diambil alih oleh Facebook senilai hampir \$1 miliar dalam bentuk tunai dan saham. Pada tanggal 11 Mei 2016, Instagram memperkenalkan tampilan sekaligus logo dan desain aplikasi baru. Terinspirasi dari logo aplikasi sebelumnya, logo baru merupakan kamera sederhana dan pelangi hidup dalam bentuk gradien.

Instagram memiliki fitur-fitur yang dapat digunakan oleh penggunanya, yaitu: Instagram *Users*, *Users Profile*, Mengunggah atau *Posting*, Efek Foto, *Home* atau *Timeline*, *Feed*, Komentar atau *comments*, Tanda Suka atau Like, *Hashtag*, *Notification Page*, dan *Privacy setting*.

2.2.5 Humas Pemerintahan

Keberadaan Humas dalam lembaga atau instansi pemerintahan merupakan keharusan, baik secara fungsional maupun operasional. Humas harus mampu bertindak sebagai *public information*, *public affair*, dan *public communication* dalam upaya penyebarluasan ataupun mempublikasikan kegiatan dan program kerja pada instansi yang bersangkutan, baik kepada publik internal maupun publik eksternal (masyarakat) pada umumnya.

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas humas yang terdapat di instansi dinas pemerintah dan non pemerintah (perusahaan komersial swasta) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial. Walaupun ada pihak humas pemerintah yang melakukan hal yang sama dengan perusahaan komersial seperti kampanye publikasi, promosi pemasaran, dan periklanan, namun hal itu lebih menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum (Ruslan, 2007).

Menurut dimonick dan Koenig, pada umumnya tugas dan kewajiban humas pemerintahan adalah: (Ruslan, 2007)

1. Memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dalam melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
2. Menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program pembangunan di berbagai bidang.
3. Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing serta konsisten dan profesional.

Selanjutnya, fungsi Humas Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Mengamankan kebijakan dan program era pemerintah yang diwakilinya
2. Memberikan pelayanan, penyebarluasan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijakan, hingga mensosialisasikan program-program pembangunan, baik nasional maupun daerah kepada masyarakat.
3. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik, serta memperhatikan keinginan masyarakat di lain pihak.
4. Berperan aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik jangka pendek maupun jangka panjang (Ruslan, 2007).

2.3 Kerangka Teoritis

Studi komunikasi organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang objek-objek, juga studi mengenai objek-objek itu sendiri (Pace & Faules, 2013:3). Pace dan Faules (2006: 34) mengemukakan bahwa aliran komunikasi organisasi mempengaruhi efektivitas organisasi baik dari segi hubungan antar manusia maupun pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi. Pace dan Faules (2001) menemukan bahwa ada empat jenis arus informasi dalam organisasi:

1. Komunikasi vertikal dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:
 - a. Komunikasi ke bawah, yaitu alur komunikasi dari atasan atau orang. Semakin tinggi kewenangan atasan maka semakin besar wewenangnya terhadap

bawahan yang mempunyai wewenang lebih rendah. Menurut Katz & Kahn, ada lima jenis informasi yang biasanya disampaikan kepada bawahan (Pace dan Faules (2001: 185), yaitu:

- 1) Informasi tentang bagaimana pekerjaan harus dilakukan
 - 2) Informasi tentang alasan dilakukannya pekerjaan (dasar pemikiran).
 - 3) Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.
 - 4) Informasi kinerja pegawai.
 - 5) Informasi tentang pengembangan rasa memiliki misi atau tugas.
- b. Komunikasi ke atas, yaitu aliran informasi dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas sangat penting karena dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan dengan memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan pemikiran dan sarannya demi kelangsungan perusahaan. Komunikasi ke atas juga penting untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan memberitahukan kepada atasan kapan bawahan siap menerima informasi dari atasan dan sejauh mana bawahan mampu menerima dan memahami informasi yang diberikan. Pace dan Faules (2001: 190) menunjukkan informasi apa saja yang disampaikan, yaitu:
- 1) Komunikasikan apa yang dilakukan bawahan: pekerjaan mereka, pencapaian, kemajuan, dan rencana masa depan.
 - 2) Jelaskan masalah pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan dan mungkin memerlukan bantuan.
 - 3) Memberikan saran dan gagasan untuk perbaikan dalam departemen atau organisasi secara keseluruhan.
 - 4) Menunjukkan cara berpikir dan berpikirl bawahan mengenai pekerjaannya, rekan kerjanya, dan organisasinya.
2. Komunikasi horizontal: Komunikasi yang terjadi antar orang-orang yang mempunyai jabatan yang sama dalam satuan kerja yang sama. Komunikasi horizontal ini biasanya terjadi antara bawahan dalam suatu organisasi yang mempunyai atasan yang sama. Tujuan komunikasi horizontal adalah:
- a. Menyesuaikan penugasan kerja.
 - b. Mengkomunikasikan informasi tentang rencana dan kegiatan kerja serta penyelesaian masalah

- c. Untuk mencapai saling pengertian.
 - d. Menyelesaikan, merundingkan, dan memediasi perbedaan serta memupuk dukungan antar persona.
3. Komunikasi lintas saluran: aliran komunikasi antara orang-orang yang bukan merupakan atasan maupun bawahan, namun membawahi bidang fungsional yang berbeda.
 4. Komunikasi Informal Menurut Pace & Faules (2000: 199), ketika anggota organisasi berkomunikasi dengan orang lain tanpa memperhatikan posisinya dalam organisasi, maka arah aliran informasi disebut jaringan komunikasi informal. Pemahaman ini menunjukkan bahwa ada dua komponen jaringan komunikasi informal yaitu jenis hubungan atau format interaksi dan arah aliran informasi. Sifat hubungan bersifat pribadi, termasuk hubungan antar persona, dan arah aliran informasi pribadi muncul dari interaksi antar orang dan bergerak secara tidak terduga dalam suatu organisasi, yang dikenal dengan istilah selentingan atau desas-desus.

Salah satu ciri komunikasi organisasi yang paling jelas adalah konsep hubungan. Goldbacher (1979: -94) mendefinisikan organisasi sebagai “jaringan saling ketergantungan” (Pace & Faules, 2001: -201). Ketika segala sesuatunya saling bergantung, berarti mereka saling mempengaruhi. Pola dan sifat hubungan dalam organisasi ditentukan oleh struktur peran yang membentuk jaringan komunikasi informal.

2.4 Kerangka pemikiran

Keberadaan media sosial memungkinkan Polda Sumatera Barat pada khususnya untuk menyebarkan informasi publik dengan cepat dan efisien kepada masyarakat. Informasi seperti peringatan keamanan, situasi lalu lintas, peristiwa penting, dan pengumuman resmi dapat diteruskan melalui platform media sosial. Selanjutnya, Media sosial memungkinkan Polda untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat. Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, melaporkan kejahatan, atau meminta bantuan melalui pesan langsung atau komentar. Dengan merespons dengan cepat, Polda dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik. Namun, sebagaimana yang diketahui bahwa di instansi Polda Sumatera Barat memiliki banyak bagian/Satuan Kerja dan masing-masing Satuan Kerja tersebut

memiliki akun media sosialnya sendiri berupa Instagram dalam penyampaian informasi kepada publik. Dalam hal ini, maka peran komunikasi organisasi sangat dibutuhkan agar pengelolaan media sosial untuk informasi publik menjadi terarah. Berikut kerangka pemikiran pada penelitian ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir
(Sumber: Olahan Peneliti, 2024)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif ini merupakan salah satu bentuk penelitian dengan hasil data yang dikumpulkan bukanlah data yang dapat diuji dengan statistik (Kountur, 2018). Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2010).

Penelitian ini dilakukan dengan menggali informasi dari lapangan tanpa berusaha mempengaruhi informan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap permasalahan. Pendekatan kualitatif akan memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman tentang komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Peneliti berusaha menggali informasi dari informan tanpa berusaha mempengaruhi informan.

Berdasarkan rumusan tujuan sebelumnya, penelitian ini termasuk metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun tesis ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *case study research* (studi kasus) dan bersifat deskriptif. Menurut Arikunto (2018) studi kasus adalah pendekatan yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap gejala-gejala tertentu. Sudjana (2020) menjelaskan penelitian sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data dengan menggunakan teknik tertentu dalam rangka mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi. Studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya dari kasus yang diselidiki. Walaupun demikian data studi kasus dapat diperoleh tidak saja dari kasus yang diteliti tetapi, juga dapat diperoleh dari semua pihak yang mengetahui dan mengenal kasus tersebut dengan baik. Menurut Bungin (2017) studi kasus yang menarik adalah kebebasan peneliti dalam meneliti objek penelitiannya serta

kebebasan menentukan domain yang ingin dikembangkan. Sedangkan sifat penelitiannya adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai penelitian lapangan yang berusaha untuk mengungkapkan gejala suatu objek tertentu dengan kata-kata sekaligus untuk mengembangkan atau mendeskripsikan fenomena tertentu sesuai apa adanya yang ditemukan di lapangan.

3.2 Paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *social meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka (Hidayat, 2003).

3.3 Sumber Data

3.3.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu: (1) wawancara dan (2) observasi.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi terhadap informan. Sebelum melakukan wawancara peneliti melakukan observasi terlebih dahulu. Observasi dilakukan oleh peneliti pada Polda Sumatera Barat. Karena penelitian ini berawal dari pengamatan yang peneliti temui bahwa di Polda Sumatera Barat setiap bagian/Satuan Kerja menggunakan media sosial Instagram sebagai informasi kepada publik. Namun, peneliti melihat bahwa media sosial tersebut belum terkelola dengan baik.

Berawal dari pengamatan tersebut, akhirnya peneliti memutuskan untuk meneliti mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik

melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Setelah melakukan observasi peneliti memulai wawancara terhadap informan.

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan literatur lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang telah ditentukan.

Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti. Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik *purposive* (bertujuan). Peneliti memilih informan sesuai dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Kriteria ini harus sesuai dengan topik peneliti. Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian.

Kriteria informan yang sesuai dengan penelitian ini adalah:

1. Pimpinan di Polda Sumatera Barat.
2. Anggota bidang humas Polda Sumatera Barat
3. Salah satu anggota yang mengelola media sosial satuan kerja di Polda Sumatera Barat
4. Pejabat pengelola informasi publik Polda Sumatera Barat

Dalam penelitian yang dilakukan yang akan menjadi informan peneliti adalah Kepala Bidang Humas Polda Sumatera Barat (*Key Informan*) yang dapat memberi informasi tentang bagaimana komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat, kemudian informan pendukung (*Second Informan*) akan ditentukan untuk memberi petunjuk dan dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

Berikut informan dalam penelitian ini: Kabid Humas Polda Sumbar, Staff Bid Humas Polda Sumbar, WakaPolda Sumbar, Kasubbag Renmin Biro SDM Polda Sumbar (PID), Staf Biro SDM Polda Sumbar (operator media sosial).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data serta jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

3.5.1 Observasi

Menurut Moleong (2016) observasi (pengamatan) adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat, yaitu menggunakan metode observasi *non-participant*. Dalam hal ini peneliti datang ke lokasi penelitian, namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan dari subyek penelitian. Artinya peneliti hanya melakukan pengamatan terkait bagaimana komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat.

Tujuan penggunaan metode observasi dalam penelitian ini yakni peneliti dapat mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, mendokumentasikan, dan merefleksikannya secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi dari subyek penelitian. Dengan demikian, maka data-data yang dikumpulkan berdasarkan hasil teknik pengumpulan data lainnya, dapat ditriangulasikan dengan menggunakan metode ini. Hal ini ditujukan untuk mendapatkan data yang valid. Validitas data sangat diperlukan dalam penelitian ini karena keabsahan data yang didapat apakah sesuai dengan fakta yang ada di lapangan atau tidak.

3.5.2 Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam, dimana peneliti melakukannya dengan sengaja untuk melakukan wawancara dengan informan dan peneliti tidak sedang observasi partisipasi. Peneliti bisa datang berkali-kali untuk melakukan wawancara, sifat wawancara mendalam dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara. Tujuannya adalah memperoleh data secara jelas, konkret dan lebih mendalam. Pada

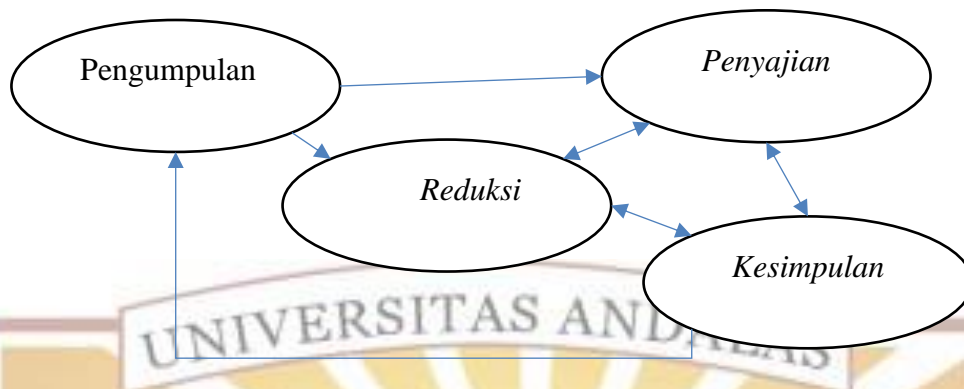
dasarnya metode ini merupakan usaha untuk menggali keterangan yang lebih dalam dari sebuah kajian dari sumber yang relevan berupa pendapat, kesan, pengalaman, pikiran dan lain sebagainya yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat.

3.5.3 Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini hanya mengambil data yang sudah ada terkait manajemen pengelolaan ataupun sumber data lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Metode ini juga digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dalam penelitian sosial, fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat, digunakan sebagai data pendukung terkait masalah penelitian. Dengan adanya data pendukung tersebut ditujukan sebagai penguat argumentasi dari data-data primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (dalam Moleong, 2016) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam menganalisis data penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, maka peneliti menggunakan analisis data model Miles & Huberman (2014). Model interaktif Miles & Huberman (2014) dapat dipahami dengan gambar di bawah ini:



Gambar 3. 1 Analisis Data Miles & Huberman

Gambar di atas merupakan tahapan dalam analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman dengan empat tahapan analisis data penelitian, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah penjelasan mengenai gambar analisis data menurut Miles & Huberman, yang diantaranya:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*), dimaknai sebagai proses memilah dan memilih, menyederhanakan data yang terkait dengan kepentingan penelitian saja, abstraksi dan transformasi data-data kasar dari catatan lapangan. Reduksi data perlu dilakukan karena ketika peneliti semakin lama di kancah penelitian akan semakin banyak data atau catatan lapangan yang peneliti kumpulkan. Tahap dari reduksi adalah memilah dan memilih data yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting, mengelompokkan data sesuai dengan tema, membuat ringkasan, *member* kode, membagi data dalam partisi-partisi dan akhirnya dianalisis sehingga terlihat pola-pola tertentu.
- b. Penyajian Data (*Data Display*) berupa uraian singkat, bagan, hubungan kausal dengan kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan analisis selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami sebelumnya.
- c. Menarik kesimpulan/ verifikasi (*Conclusion: Drawing/ Verifying*), merupakan langkah terakhir dalam analisis data menurut Miles dan Huberman. Berdasarkan pola-pola yang sudah tergambar dalam penyajian data, terdapat hubungan kausal atau interaktif antara data dan didukung dengan teori-teori yang sesuai, peneliti kemudian mendapatkan gambaran utuh tentang fenomena

yang diteliti dan kemudian dapat menyimpulkan fenomena tersebut sebagai temuan baru.

Berdasarkan penjelasan di atas terkait penggunaan teknik analisis data penelitian, dalam penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles & Huberman. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan empat langkah analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hal ini digunakan sebagai alat untuk mempermudah peneliti untuk menganalisis data yang didapat dari hasil penelitian lapangan dan mendapatkan kesimpulan mengenai penelitian yang dilakukan peneliti.

3.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dapat dilakukan dengan triangulasi pendekatan dengan kemungkinan melakukan terobosan metodologis terhadap masalah-masalah tertentu yang kemungkinan dapat dilakukan seperti yang dikatakan Denzin dengan "Triangulasi". Penggunaan teknik triangulasi menjadi teknik untuk mendapatkan data yang valid apabila melakukan penelitian kualitatif. Di sisi lainnya, validitas juga dipengaruhi oleh banyak hal sehingga tidak ada jaminan bahwa ketika telah memperoleh data yang benar-benar valid.

Metode ini digunakan sebagai alat untuk menguji apakah data hasil penelitian yang telah dikumpulkan terdapat perbedaan atau tidak, sehingga dapat diketahui data tersebut dianggap absah atau tidak. Penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat, menggunakan dua teknik triangulasi pendekatan untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian lapangan. Berikut adalah teknik triangulasi pendekatan yang digunakan peneliti, yang di antaranya:

- a. Triangulasi sumber, dapat dilakukan dengan mengecek data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dipilah dan dipilih dan disajikan dalam bentuk tabel matriks. Data dari sumber yang berbeda dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, berbeda dan mana yang lebih spesifik.

- b. Triangulasi teknik, dapat dilakukan dengan melakukan cek data dari berbagai macam teknik pengumpulan data. Misalnya dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data dari ketiga teknik tersebut dibandingkan, adakah konsistensi. Jika berbeda, maka dapat dijadikan catatan dan dilakukan pengecekan selanjutnya mengapa data bisa berbeda.

Berdasarkan pemaparan di atas, dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi pendekatan. Dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, peneliti memperoleh dari sudut pandang pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Sedangkan, teknik triangulasi teknik, peneliti melakukan cek data dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hal ini dijadikan dasar oleh peneliti, untuk mengetahui apakah data yang didapatkan terdapat perbedaan atau tidak. Dan jika terdapat perbedaan, maka selanjutnya peneliti dapat melakukan pengecekan ulang di lapangan, mengapa data yang diterima berbeda, dan digunakan sebagai catatan penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan *member check* dalam menguji keabsahan data. *Member check* dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh kepada informan penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh telah sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh informan penelitian, sehingga data yang didapat merupakan data yang valid dan kredibel (dapat dipercaya) sesuai dengan yang telah disesuaikan dan disepakati oleh informan penelitian yang kemudian ditandatangani sebagai bukti otentik bahwa peneliti telah melakukan *member check*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

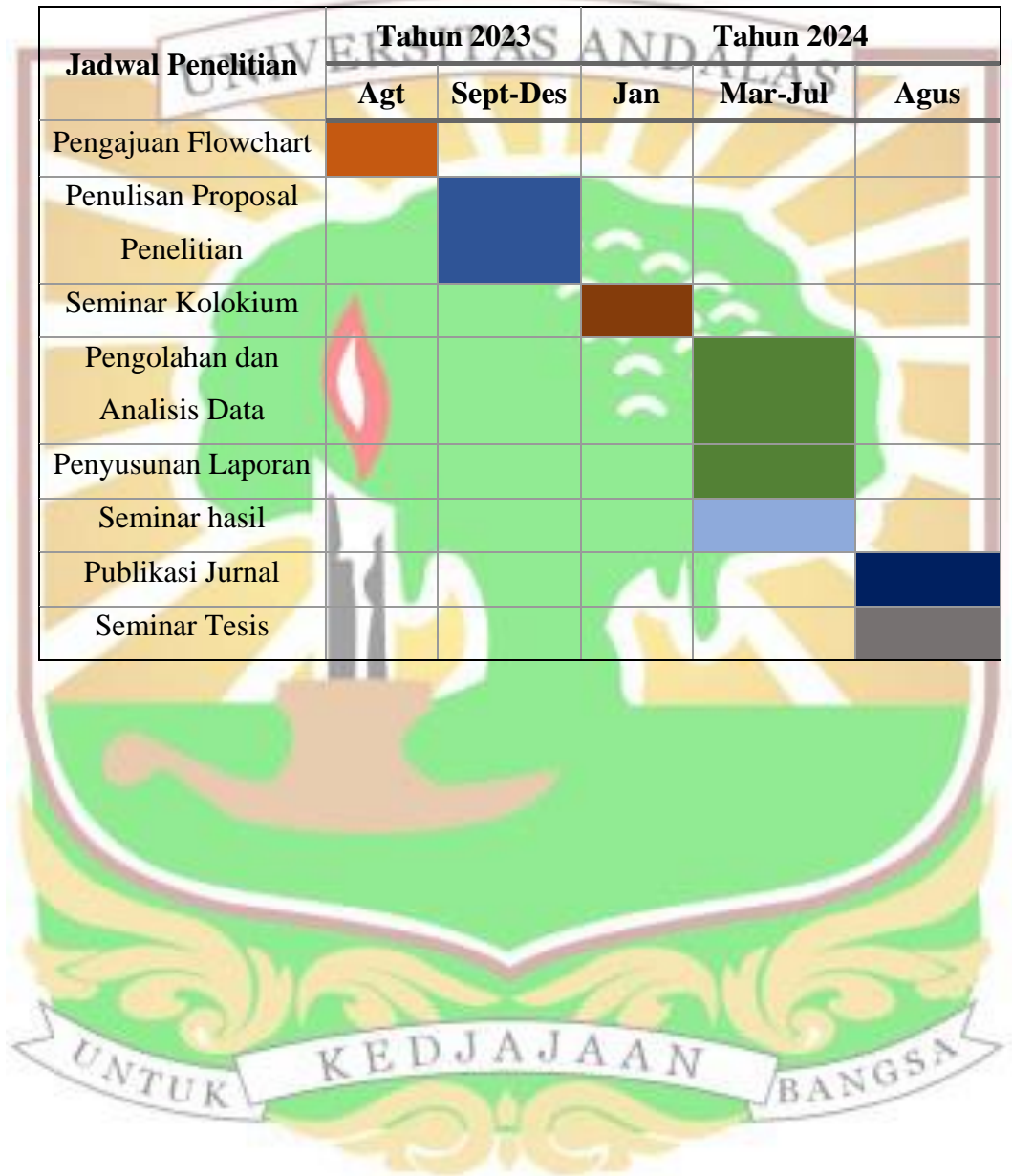
Penelitian ini berjudul komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat. Agar penelitian lebih terstruktur dan sistematis, maka ruang lingkup penelitian difokuskan pada komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat.

Pemilihan lokasi sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diambil. Dalam penelitian ini lokasi yang diambil adalah di Polda Sumatera Barat, di mana penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di

Polda Sumatera Barat, penelitian ini dilakukan melalui instansi Polda Sumatera Barat, dengan alasan disebabkan karena ingin melihat bagaimana komunikasi organisasi dalam pengelolaan informasi publik melalui media sosial di Polda Sumatera Barat.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Jadwal Penelitian	Tahun 2023		Tahun 2024		
	Agt	Sept-Des	Jan	Mar-Jul	Agus
Pengajuan Flowchart					
Penulisan Proposal Penelitian					
Seminar Kolokium					
Pengolahan dan Analisis Data					
Penyusunan Laporan					
Seminar hasil					
Publikasi Jurnal					
Seminar Tesis					



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.2 Gambaran Umum

Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) merupakan satuan pelaksana utama Kewilayahan yang berada di bawah Kapolri. Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat kewilayahan. Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (KaPolda), yang bertanggung jawab kepada Kapolri. KaPolda dibantu oleh Wakil KaPolda (WakaPolda).

Polda membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres). Kepolisian Daerah Sumatera Barat (Polda Sumbar), merupakan Polda tipe A yang dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Daerah (KaPolda) dimana saat ini dijabat oleh Bapak Irjen Pol. Suharyono, S.I.K., S.H. Polda Sumatera Barat terletak di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 55 Kelurahan Padang Pasir Kecamatan Padang Barat Kota Padang Provinsi Sumatera Barat, Kode Pos 25113. Secara Struktur Organisasi Polda Sumbar memiliki 27 Satuan Kerja (Satker) dan 19 di daerah kewilayahan Polres/Polresta. Satker tersebut adalah:

- Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan/Pelayanan
 1. Itwasda (Inspektorat Pengawasan Daerah) Polda
 2. Ro Ops (Biro Operasi)
 3. Ro Rena (Biro Perencanaan)
 4. Ro SDM (Biro Sumber Daya Manusia)
 5. Ro Sarpras (Biro Sarana dan Prasarana)
 6. Bid Propam (Bidang Profesi dan Pengamanan)
 7. Bid Humas (Bidang Hubungan Masyarakat)
 8. Bid Kum (Bidang Hukum)
 9. Bid TIK (Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi)
 10. Spripim (Staf Pribadi Pimpinan)
 11. Setum (Sekretariat Umum)
 12. Yanma (Pelayanan Markas)
- Unsur Pelaksana Tugas Pokok

1. Dit Intelkam (Direktorat Intelijen Keamanan)
2. Ditreskrim (Direktorat Reserse Kriminal Umum)
3. Ditreskrimsus (Direktorat Reserse Kriminal Khusus)
4. Ditres Narkoba (Direktorat Reserse Narkoba)
5. Dit Binmas (Direktorat Pembinaan Masyarakat)
6. Dit Samapta (Direktorat Samapta)
7. Ditlantas (Direktorat Lalu Lintas)
8. Dit Pamobvit (Direktorat Pengamanan Obyek Vital)
9. Dit Polair (Direktorat Polisi Perairan)
10. Dit Tahti (Direktorat Tahanan dan Barang Bukti)
11. Sat Brimob (Satuan Brigade Mobil)
12. SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)
 - Unsur Pendukung
 1. SPN (Sekolah polisi Negara) Padang Besi
 2. Bid Keu (Bidang Keuangan)
 3. Bid Dokkes (Bidang Kedokteran dan Kesehatan)
 - Daerah Kewilayahan (19 Polres/Ta)
 1. Polresta Padang
 2. Polresta Bukittinggi
 3. Polres Pasaman
 4. Polres Pasaman Barat
 5. Polres Payakumbuh
 6. Polres 50 Kota
 7. Polres Padang Panjang
 8. Polres Pesisir Selatan
 9. Polres Pariaman
 10. Polres Padang Pariaman
 11. Polres Tanah Datar
 12. Polres Solok
 13. Polres Solok Selatan
 14. Polres Solok Kota
 15. Polres Sawahlunto



16. Polres Sijunjung
17. Polres Dharmasraya
18. Polres Agam
19. Polres Kep. Mentawai

4.2 Visi dan Misi

VISI

Terwujudnya pelayanan Kamtibmas Prima, tegaknya hukum dan keamanan yang mantap di wilayah Sumatera Barat serta terjalinnya kerjasama (Networking) berdasarkan falsafah “Adat Basandi Syara’, Syara’ basandi Kitabullah”, melalui pendekatan “Tungku Tigo Sajaringan”.

MISI

- a. Menegakkan hukum secara Profesional, Obyektif, Proporsional, Transparan dan Akuntabel, menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan;
- b. Memberikan bimbingan kepada masyarakat serta melakukan kerjasama untuk menciptakan rasa aman;
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif;
- d. Mengembangkan perpolisian masyarakat (Community Policing) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (Law Abiding Citizen);
- e. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, cepat, tanggap, responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk fisik dan psikis;
- f. Mengelola secara profesional sumber daya, serta meningkatkan upaya konsolidasi Polda Sumbar untuk mewujudkan keamanan Sumatera Barat sehingga dapat mendorong meningkatkan gairah kerja mencapai kesejahteraan anggota;
- g. Memelihara Kamtibcarlantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang di wilayah hukum Polda Sumbar;
- h. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan;

- i. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam wilayah hukum Polda Sumbar;
- j. Meningkatkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat yang patuh hukum.

Polda Sumbar merupakan institusi di wilayah Provinsi Sumatera Barat yang merupakan Bagian dari Struktur Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki Tugas Pokok:

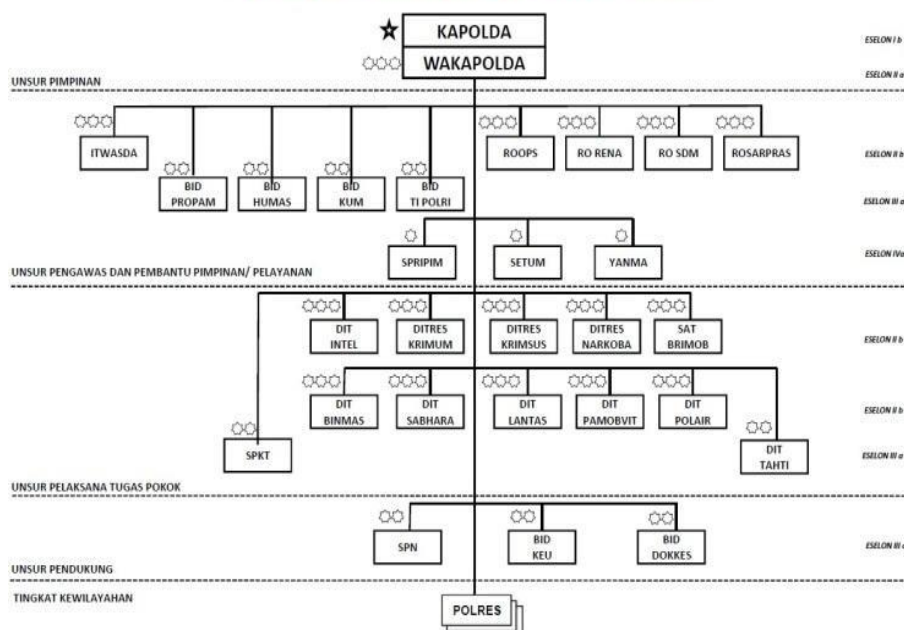
- 1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- 2) Menegakkan hukum; dan
- 3) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

- 1) Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- 2) Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- 3) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- 4) Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- 5) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- 6) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- 7) Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- 8) Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- 9) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;

- 10) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
- 11) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
- 12) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

STRUKTUR ORGANISASI POLDA SUMBAR



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Polda Sumbar

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

1. Menerima laporan dan/atau pengaduan;
2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
3. Mencegah dan menanggulangi timbulnya penyakit masyarakat;
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;

7. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian; mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang; mencari keterangan dan barang bukti;
8. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional; mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
9. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
10. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang:

- a. Memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya;
- b. Menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- c. Memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor;
- d. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;
- e. Memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
- f. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan;
- g. Memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian;
- h. Melakukan kerja sama dengan kepolisian negara lain dalam menindak dan memberantas kejahatan internasional;
- i. Melakukan pengawasan fungsional kepolisian terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait;
- j. Mewakili pemerintah republik Indonesia dalam organisasi kepolisian internasional;
- k. Melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian.

Berdasarkan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi. Publik dan Peraturan Komisi Informasi (PERKI) No. I Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 9, menyatakan bahwa Pejabat Pengelola Informasi

dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi di Badan Publik.

Dengan keberadaan PPID maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas Informasi menjadi sangat penting karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan Informasi Publik.

Keberadaan Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan:

- 1) Hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi
- 2) Kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana
- 3) Pengecualian bersifat ketat dan terbatas
- 4) Kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Lingkup Badan Publik dalam Undang-undang ini meliputi lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

Dalam rangka memberikan layanan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) pada Tahun 2010 telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Sebagai tindak lanjut dari pembentukan PPID tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa regulasi terkait PPID POLRI, yaitu:

- a) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b) Peraturan Kepala Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Mekanisme Pengajuan Konsekuensi Terhadap Informasi Yang Dikecualikan Untuk Dipublikasikan.

Berdasarkan regulasi-regulasi tersebut telah ditetapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. PID Mabes Polri sebagaimana dimaksud dalam (Per-Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 16 huruf a) dijabat oleh Kepala Biro Pengelola Informasi dan Dokumentasi Divisi Hubungan Masyarakat Polri dan pengemban pejabat PID pada Satker-Satker di lingkungan Mabes Polri secara ex-officio dijabat oleh pengemban fungsi informasi/data dengan keputusan Kasatker masing-masing.
- b. PID pada Polda sebagaimana dimaksud dalam (Per-Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 16 huruf b angka 1), dijabat oleh Kepala Bidang Humas Kepolisian Daerah dan pengemban Pejabat PID pada Satker-Satker di lingkungan PokJa secara ex-officio dijabat oleh pengemban fungsi informasi/data dengan keputusan Kepala Kepolisian Daerah.
- c. PID pada tingkat Polres sebagaimana dimaksud dalam (Per-Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 16 huruf b angka 2), berada pada Kepala Subbagian Humas Bagian Operasi Kepolisian Resort.
- d. PID pada tingkat Polsek sebagaimana dimaksud dalam (Per-Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 16 huruf b angka 3) berada pada Kepala Seksi Humas Kepolisian Sektor. Dalam hal Polsek belum memiliki pejabat Kasi Humas, jabatan PID diemban oleh Kepala Polisi Sektor.

4.3 Tugas dan Fungsi PID Polri

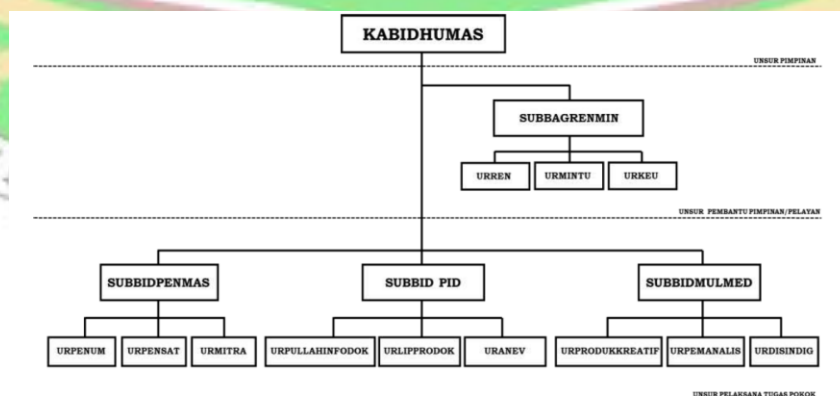
Tugas dan Fungsi PID Polri

Ro PID (Biro PID) merupakan unsur pelaksana utama yang berada di bawah Kadivhumas Polri. Ro PID bertugas membina, mengumpulkan, mengolah, menyajikan data, informasi dan dokumentasi dalam mendukung pelaksanaan penyampaian informasi baik internal maupun eksternal Polri. Dalam melaksanakan tugas, Ro PID menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pengelolaan dan analisis data, informasi dan/atau dokumentasi yang diperlukan guna penyajian informasi yang akurat dan dapat dipercaya untuk kepentingan internal maupun eksternal Polri
2. Pengumpulan informasi dan data yang berkaitan dengan kegiatan Polri yang dapat diakses oleh publik
3. Penyiapan media dan pendistribusian informasi dan dokumentasi secara luas sesuai ketentuan perundang undangan
4. Pengelolaan informasi pengaduan (*public complain*) yang menyangkut pelayanan, perlindungan, pengayoman dan penegakkan hukum oleh Polri
5. Penyelesaian proses sengketa informasi hingga tuntas.

Tentunya Ro PID Polri Ini di Polda Sumbar menjadi tanggung jawab Bidhumas Polda Sumbar. Maka dari itu, perlu diketahui untuk struktur organisasi dan fungsi-fungsi yang ada di Bidhumas Polda Sumbar. Berikut Struktur Organisasi dan Daftar Susunan Pegawai Negeri pada Polri Polda Tipe A:

1. Struktur Organisasi Bid Humas Polda Tipe A



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bidang Humas

Pada Bidhumas, memiliki struktur dimana di bawahnya terdapat Subbag Renmin (Sub Bagian Perencanaan Administrasi). Subbagrenmin bertugas menyusun perencanaan program kerja dan anggaran, manajemen Sarpras, personel, dan kinerja, pelayanan ketatausahaan dan urusan dalam serta membantu administrasi keuangan di lingkungan Bidhumas. Dalam melaksanakan tugasnya, Subbagrenmin menyelenggarakan fungsi:

- a) Pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek, antara lain Renstra, Rancangan Renja, Renja, kebutuhan sarana prasarana, personel, dan anggaran;
- b) Pemeliharaan perawatan dan administrasi personel;
- c) Pengelolaan Sarpras dan pemberian bantuan penyusunan laporan SIMAK-BMN;
- d) Pemberian bantuan administrasi keuangan;
- e) Pengelolaan dan pelayanan ketatausahaan dan urusan dalam; dan
- f) Pemberian bantuan dalam penyusunan LRA dan pembuatan laporan akuntabilitas kinerja Satker meliputi analisis target pencapaian kinerja, program, dan anggaran.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbag Renmin dibantu oleh:

1. Urren, yang bertugas memberikan bantuan dalam menyusun Renstra, Rancangan Renja, Renja, RKA-KL, DIPA, Penetapan Kinerja, KAK atau TOR, RAB, dan LAKIP Satker, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program bidang Humas di lingkungan Polda;
2. Urmintu, yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi umum personel dan materiil logistik; dan menyelenggarakan kegiatan ketatausahaan dan urusan dalam.
3. Urkeu, yang bertugas menyelenggarakan dan membina pengelolaan keuangan di bidang humas.

Subbid Penmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 huruf b bertugas menyelenggarakan penerangan umum dan penerangan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi termasuk kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya.

Subbid Penmas bertugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penerangan umum dan satuan, pengelolaan, dan penyampaian informasi di lingkungan Polda; dan
- b. Perencanaan dan pelaksanaan kerja sama serta kemitraan dengan media massa berikut komponennya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbid Penmas dibantu oleh:

- 1) Urusan Penerangan Umum (Urpenum), yang bertugas menyelenggarakan penerangan umum;
- 2) Urusan Penerangan Satuan (Urpensat), yang bertugas menyelenggarakan penerangan satuan; dan
- 3) Urusan Kemitraan (Urmitra), yang bertugas menyelenggarakan kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya.

Subbid PID bertugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi, dan melakukan Anev kegiatan tugas Bidhumas.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbid PID menyelenggarakan fungsi:

- a) Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi;
- b) Penganalisisan dan pengevaluasian kegiatan tugas subbid pid;
- c) Peliputan informasi yang berkaitan dengan pemberitaan kegiatan Polda;
- d) Pemroduksian dan pendokumentasian informasi berkaitan dengan kegiatan Polda; dan
- e) Pemantauan hasil peliputan dan penyajian informasi kegiatan Polda.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbid PID dibantu oleh:

- 1) Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (Urpullahinfodok), yang bertugas menyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi;
- 2) Urusan Peliputan, Produksi, dan Dokumentasi (Urlipprodok), yang bertugas melaksanakan peliputan, produksi, dan dokumentasi; dan
- 3) Urusan Monitoring (Urmon), yang bertugas menyelenggarakan monitoring.

Subid Mulmed bertugas melaksanakan kegiatan komunikasi digital dan elektronika, peningkatan sumber daya teknologi informasi, produksi, analisis pengembangan multimedia, melakukan media monitoring dan pengelolaan isu krisis media baik digital, maupun elektronik serta penyebaran atau diseminasi

informasi digital media online maupun media sosial untuk menjadi saluran dua arah komunikasi yang efektif dan kreatif;

Dalam melaksanakan tugas, Subbid Mulmed menyelenggarakan fungsi:

- a. Pembuatan perancangan/desain kreatif program polri dalam bentuk visual audio visual naskah iklan dan pemberian arahan panduan materi produksi, penentuan media periklanan serta penjadwalan penayangan pesan pada media yang dipilih;
- b. Pelaksanaan evaluasi dan monitoring terhadap seluruh media dan manajemen media dalam rangka kepentingan pelaksanaan tugas polri;
- c. Pelaksanaan dan perancangan kegiatan penyebaran/ diseminasi informasi digital dalam rangka membentuk opini dan kontra opini masyarakat melalui media sosial maupun media online bagi kepentingan pelaksanaan tugas polri;

Dalam melaksanakan tugas, subbidmulmed dibantu oleh:

1. Ur Produk Kreatif, bertugas membangun citra polri melalui pembuatan penulisan, caption, storyboard, produk multimedia lainnya yang kreatif dan inspiratif serta mengumpulkan kisah polisi yang unik yang menginspirasi di seluruh Indonesia untuk divisualisasikan;
2. Urpemanalis, bertugas melaksanakan analisis evaluasi dan monitoring terhadap seluruh media serta melaksanakan manajemen media dalam rangka untuk kepentingan tugas polri;
3. Urdisindig, bertugas melakukan penyebaran program kampanye digital industri polri dengan mengedepankan sisi humanis di media online dan media sosial.

Perlu diketahui bahwa bidang-bidang tersebut merupakan satu kesatuan di bidhumas Polda Sumbar. Komunikasi organisasi di Polda Sumbar dimulai dari humas sebagai jembatan Komunikasi antara internal dan eksternal. Untuk menyampaikan Informasi kepada Masyarakat perlu adanya keseragaman pemikiran tentang Informasi tersebut.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Komunikasi Organisasi dalam pengelolaan Media Sosial di Polda Sumatera Barat

Komunikasi organisasi merujuk pada proses pertukaran informasi yang terjadi di dalam dan di luar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Goldhaber (1986) komunikasi organisasi adalah sebuah proses penciptaan serta saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang tergantung oleh satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau lingkungan yang berubah-ubah. Pada penerapan komunikasi organisasi terjadi proses komunikasi yaitu kegiatan "Transfer Informasi" dari pengirim pesan (Komunikator) kepada penerima pesan (Komunikandi) melalui saluran tertentu yang bertujuan terjadinya perubahan perilaku atau penambahan pandangan dari informasi atau pesan yang disampaikan. (Silalahi,2004:13)

Berdasarkan hal tersebut, pada prosesnya sangat diperlukan penerapan komunikasi yang tepat dalam pengelolaannya serta keterlibatan beberapa pihak yang dijalankan secara formal. Penerapan Komunikasi organisasi yang teratur telah dilakukan oleh Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai salah satu wadah dalam menyampaikan informasi dari berbagai aspek. Pemilihan media sosial sebagai salah satu saluran pada proses penyampaian informasi tentu membutuhkan prosedur dan strategi yang tepat seperti penetapan alur komunikasi, siapa yang bertanggungjawab dalam pengelolaan media maupun penyeleksian pesan yang akan disampaikan, kode akun agar tidak terjadi duplikat akun palsu yang atas nama POLDA Sumbar serta kebijakan lain untuk meminimalisir hambatan (*Noice*) yang akan terjadi kedepannya.

Lima tema utama yang muncul dalam komunikasi organisasi terkait pengelolaan media sosial, yaitu (1) Koordinasi Internal, (2) Manajemen Akun, (3) Penyampaian Informasi, (4) Manajemen Isu dan Krisis, dan (5) Kompetensi Personel. *Pertama Koordinasi Internal* Pada Penerapannya POLDA Sumbar dalam mengelola media sosial Instagram sebagai saluran dalam menyampaikan informasi berada dibawah naungan dan tanggungjawab Bidhumas Polda Sumbar

yaitu Subbid PID yang bertugas mulai dari pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, pengevaluasian sampai nantinya ke tahap penyajian informasi baik itu pada media sosial maupun platform lainnya karena setiap proses yang dilakukan Subbid PID dalam pengelolaan sama hanya saja ada beberapa media yang dimanfaatkan dalam penyampaianya termasuk media social Instagram ini.

“Kebijakan atau komunikasi organisasi yang kami terapkan dalam pengelolaan informasi itu sama baik itu di media social Instagram maupun media atau saluran lainnya. Semua itu dibawah naungan Subbid PID mulai dari pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, pengevaluasian sampai nantinya ke tahap penyajian informasi dengan tetap dibawah pengawasan Bidhumas POLDA Sumbar. Dalam artian disini tidak ada yang membedakan secara khusus untuk media social instagram bagaimana kebijakan ataupun alur dalam penyajian informasi. Semuanya dalam aturan yang sama, hanya saja mungkin nanti tingkat pemantauan di media social Instagram mungkin lebih detail dan ketat karena itu media yang bebas diakses ya jadi mungkin ada sejenis pencurian informasi atau komentar-komentar yang bisa memicu opini negative public terhadap informasi yang sedang disampaikan” (*Wawancara dengan Kabid Humas Polda Sumbar*)

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbid PID dibantu oleh *Urpullahinfodok* (Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi) yang bertugas menyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi. Untuk urusan peliputan, produksi dan dokumentasi dibantu oleh bagian *Urlipprodok* yang bertugas melaksanakan peliputan kemudian memproduksi serta hal lain dibidang pendokumentasian yang dipantau atau monitoring langsung oleh *Urmon* yang memang bertugas dalam menyelenggarakan monitoring.

Hal ini menggambarkan bahwa Penting untuk memahami bahwa komunikasi organisasi tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi, tetapi juga mencakup proses membangun hubungan, menciptakan pemahaman bersama, dan mempengaruhi perilaku. Dalam hal ini bertujuan agar kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan pengaplikasiannya karena membangun koordinasi internal untuk menciptakan pemahaman bersama menjadi kunci keberhasilan dalam pengaplikasian sebuah kebijakan yang ditetapkan.

Setelah terbentuknya koordinasi internal maka dibentuklah yang namanya Manajemen Akun dari media sosial tersebut. *Manajemen akun* mencakup penamaan khusus agar akun tidak mudah disabotase oleh pihak yang tidak

bertanggungjawab dengan pemberian kode tertentu dan juga penyampaian informasi secara resmi akun formal tersebut. Manajemen akun ini dilakukan oleh Subid Mulmed yang bertugas melaksanakan kegiatan komunikasi digital dan elektronika, peningkatan sumber daya teknologi informasi, produksi, analisis pengembangan multimedia, melakukan media monitoring dan pengelolaan isu krisis media baik digital, maupun elektronik serta penyebaran atau diseminasi informasi digital media online maupun media sosial untuk menjadi saluran dua arah komunikasi yang efektif dan kreatif.

“Iya dalam manajemen akun itu dibantu oleh yang namanya Subid Mulmed yang mana seluruh kegiatan komunikasi digital, elektronika, teknologi, produksi, analisis pengembangan multimedia tersebut, termasuk monitoring dan pengelolaan isu nah manajemen akun yang seperti ini dilakukan oleh Subid Mulmed kami sehingga segala sesuatu itu terarah apalagi dalam pengelolaan sebuah isu itu sangat diperlukan manajemen yang baik”
(Wawancara dengan Kabid Humas Polda Sumbar)

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti dilapangan Akun satuan kerja yang ada di Polda Sumbar yang terverifikasi bidang humas hanya empat satker, yaitu: biro Sumber Daya Manusia, Ditlantas, Ditsamapta, dan SPN. Selain empat akun tersebut, satuan kerja yang memiliki akun media sosial tanpa sepengetahuan bidang humas. Sehingga, akun-akun tersebut bisa dikatakan ilegal.

Setelah manajemen akun, maka tahap selanjutnya adalah **Penyampaian Informasi** yang merupakan inti poin dalam terbentuknya sebuah komunikasi organisasi yang efektif. Pada pelaksanaannya ada beberapa bidang yang bertugas dalam penyampaian informasi diantaranya yaitu *Urprodukkreatif* bertugas membangun citra polri melalui pembuatan penulisan, caption, storyboard, produk multimedia lainnya yang kreatif dan inspiratif serta mengumpulkan kisah polisi yang unik yang menginspirasi di seluruh Indonesia untuk divisualisasikan. Kemudian ada *Urpemanalis* bertugas melaksanakan analisis evaluasi dan monitoring terhadap seluruh media serta melaksanakan manajemen media dalam rangka untuk kepentingan tugas polri. Lalu *Urdisindig* bertugas melakukan penyebaran program kampanye digital industri polri dengan mengedepankan sisi humanis di media online dan media sosial.

Ketiga bidang tersebut bertanggung jawab terhadap bagaimana seharusnya penyampaian sebuah informasi di semua saluran media digital terutama media

sosial. Perlu diketahui bahwa bidang-bidang tersebut merupakan satu kesatuan di bidhumas Polda Sumbar. Komunikasi organisasi di Polda Sumbar dimulai dari humas sebagai jembatan Komunikasi antara internal dan eksternal. Untuk menyampaikan Informasi kepada Masyarakat perlu adanya keseragaman pemikiran tentang Informasi tersebut

Setelah informasi disampaikan kepada public melalui media social maka tidak akan terlepas dari yang namanya isu dan krisis karena tidak semua public mengerti, memahami dan menerima setiap informasi yang disampaikan apalagi menyangkut isu-isu yang cukup berpengaruh secara signifikan antara pemerintah dengan publik(masyarakat). Di era media sosial yang berkembang pesat, kemampuan untuk mengidentifikasi isu sejak dini menjadi sangat krusial bagi Bidang Humas Polda Sumatera Barat. Kabid Humas Polda Sumbar mengungkapkan bahwa mereka memiliki strategi manajemen isu yang efektif melalui aplikasi yang bernama "Intelijen Media Manajemen." Aplikasi ini memungkinkan Humas untuk mendeteksi isu-isu yang di-posting oleh masyarakat maya di media sosial. Identifikasi dini dilakukan dengan memantau opini publik setiap hari, yang oleh Kabid Humas disebut sebagai "patroli cyber." Patroli ini bertujuan untuk menemukan dan mengidentifikasi isu-isu yang berpotensi berkembang menjadi krisis. Dengan mendeteksi isu secara cepat, Humas dapat mengambil langkah-langkah preventif sebelum isu tersebut menyebar luas dan menimbulkan gangguan lebih besar.

Setelah isu teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah penanganan isu tersebut agar tidak berkembang menjadi krisis. Kabid Humas menekankan pentingnya melakukan kontrol opini, yang berarti mengelola dan mengarahkan opini publik dengan cara yang tepat. Salah satu metode yang digunakan adalah melakukan wawancara dan pemberitaan terkait isu yang muncul, serta memberikan informasi yang jelas dan faktual kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meluruskan informasi yang salah dan mengurangi ketidakpastian. Selain itu, tindakan take down atau menghapus konten yang berpotensi merugikan juga dilakukan jika diperlukan. Penanganan ini dilakukan dengan cepat dan efektif untuk memastikan bahwa isu tidak berkembang lebih jauh dan merusak citra Polda Sumatera Barat.

Bidang Humas Polda Sumbar juga memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam menangani isu dan krisis. Protokol tanggap darurat ini mencakup langkah-langkah deteksi dini dan kontrol opini yang telah disebutkan sebelumnya. Ketika isu teridentifikasi dan mulai berkembang, SOP mengarahkan Humas untuk segera melakukan evaluasi dan menentukan tindakan yang harus diambil. Protokol ini memastikan bahwa semua anggota tim Humas siap dan tahu apa yang harus dilakukan dalam situasi darurat. Selain itu, adanya hotline pengaduan yang disediakan oleh Biro SDM juga membantu dalam meminimalkan krisis, terutama terkait penerimaan anggota baru. Melalui hotline ini, masyarakat dapat melaporkan kecurangan atau isu lainnya, yang kemudian dapat ditangani secara cepat dan efektif.

Dengan manajemen isu dan krisis yang terstruktur ini, Humas Polda Sumatera Barat mampu menjaga citra dan reputasi institusi dengan lebih baik. Identifikasi isu secara dini, penanganan yang cepat dan tepat, serta protokol tanggap darurat yang jelas memastikan bahwa setiap isu yang muncul dapat dikelola dengan baik, sehingga tidak berkembang menjadi krisis yang merugikan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polda Sumatera Barat, tetapi juga mendukung tugas utama kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban di dunia maya.

Pada saat berkecimpung di media sosial, tentunya akan banyak isu-isu yang berkembang di masyarakat maya dan dapat tumbuh menjadi suatu krisis. Dalam hal ini, Humas Polda Sumbar sebagai corong dari citra Polda Sumbar mengambil peran yang andil dalam mengatasi isu-isu yang diibaratkan kerikil yang dapat menjadi krisis. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, untuk manajemen isu dan krisis Kabid Humas Polda Sumbar mengatakan bahwa:

“Kita mempunyai manajemen isu dan krisis. Makanya saya bilang tadi kita mempunyai aplikasi. Aplikasi itu yang diberikan oleh divisi humas. Di situ namanya intelijen media manajemen, bagaimana kita memajemen isu itu sehingga sehingga sebuah isu yang terjadi yang di post di media sosial, upaya kita sehingga tidak terjadi gangguan atau ancaman.”

Dari pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa humas Polda Sumbar memiliki strategi manajemen isu dan krisis yang terjadi di media sosial. Dimana Polda Sumbar memiliki aplikasi yang bernama intelijen media manajemen. Dengan

menggunakan aplikasi ini, Polda Sumbar dapat mendeteksi isu-isu yang di posting oleh Masyarakat maya di media sosial. Isu-isu tersebut dapat dilihat apakah isu tersebut akan berdampak menjadi krisis atau tidak. Jika berpotensi menjadi krisis, maka isu tersebut harus segera ditemukan solusi untuk meredamnya.

“... Jadi bagaimana kita mau manajemennya kita lakukan deteksi dini dulu. Namanya deteksi dini opini publik. Itu kita lakukan pengecekan setiap hari, saya itu yang bertugas untuk melakukan pemantauan, bisa dikatakan patroli atau pemantauan. Kalau kita temukan, kita lakukan manajemen seperti apa sehingga isu ini tidak berkembang menjadi sebuah ancaman atau krisis, seperti itu.”

Humas Polda Sumbar melakukan manajemen terhadap isu dimulai dari melakukan deteksi dini yang dinamakan deteksi dini opini publik. Dimana seluruh opini publik yang berada di dunia maya, dapat dideteksi opini mana yang berpengaruh ke image dan citra Polda Sumbar. Pemantauan deteksi dini opini publik ini dilakukan setiap hari, bisa disebut dengan patroli cyber. Jika ditemukan opini publik yang membahayakan, Humas Polda Sumbar langsung melakukan manajemen terhadap isu tersebut. Contohnya seperti mencari fakta dari isu-isu yang beredar. Hal ini bertujuan untuk mengcover isu sehingga isu tersebut tidak berkembang menjadi sebuah krisis.

“Kita melakukan take down, melakukan kontrol opini namanya. Kontrol opini itu kita lakukan dengan membuat pemberitaan terkait apa yang sudah terjadi kita tidak menutupi kita melakukan wawancara terhadap pengurus masjid itu, ya kita kan tadi berbicara waktu itu yang demo ya, kita lakukan wawancara terhadap pengurus masjid apa sih yang sebenarnya terjadi, nah itu kita lakukan yang namanya kontrol opini. Kontrol opini itu bertujuan untuk meluruskan apa yang terjadi, kita tidak menutupi apa yang terjadi pada saat itu. Kita berikan informasi kepada masyarakat seperti ini realnya. Kita memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga tidak berkembang jauh terkait isu itu.”

Saat isu sedang mulai berkembang menjadi krisis, Humas Polda Sumbar mengambil Langkah tegas dengan melakukan take down terhadap konten atau komen yang dilakukan oleh Masyarakat maya. Take down ini dapat dilakukan dengan kontrol opini, Dimana opini yang sudah beredar dapat dikontrol langsung dengan memberikan fakta dari kondisi sebenarnya sehingga segala kesalahpahaman yang terjadi dapat diluruskan. Terkadang, di media sosial, konten berupa video atau audio yang diberikan hanya berbentuk potongan, sehingga mudah digiring menjadi isu. Disinilah control opini berperan Dimana fakta nyata keadaan sebenarnya secara

keseluruhan harus ditelusuri dan dikemukakan kepada Masyarakat. Lebih lanjut, peneliti mempertanyakan terkait standar operasional untuk manajemen isu dan krisis, Kabid Humas Polda Sumbar menjawab:

“Ada kita punya SOP di multimedia itu, terkait manajemen isu”.

Humas Polda Sumbar memiliki standar operasional tersendiri dalam manajemen isu dan krisis. Kedua hal tadi adalah bagian dari SOP manajemen isu tersebut adalah deteksi dini opini publik dan kontrol opini. Kabid humas mengatakan bahwa dari segi manajemen isu, belum ada krisis yang sangat krusial dialami, karena saat isu-isu tersebut berkembang, sudah dipangkas terlebih dahulu.

Selain bidang humas, tentunya biro dan bagian lain juga memerlukan strategi manajemen isu dan krisis. Apalagi dengan banyaknya media sosial yang ada, tentunya tidak menutup celah isu dan krisis rawan terjadi. Apalagi pada bidang SDM terkait penerimaan anggota baru. Berdasarkan wawancara dengan staff PPID biro SDM, tentu banyak yang akan menjadi permasalahan, terutama oknum-oknum yang memanfaatkan penerimaan ini untuk meraup keuntungan seperti pungli atau harus membayar jika ingin menjadi anggota polisi. Tentu hal ini menjadi tantangan serius yang harus dihadapi oleh biro SDM. Namun, saat wawancara dilakukan, peneliti mendapat jawaban dari staff PPID biro SDM bahwa:

“Karena kalau di biro SDM itu yang paling rawan kan pas saat penerimaan nah dari situ sudah diinformasikan mabas untuk penerimaan dibuatkan hotline pengaduan. Jadi semua pengaduan masyarakat masuk ke situ.”, ujar staff PPID biro SDM.

Disini terlihat bahwa untuk meminimalisir krisis yang dapat sewaktu-waktu terjadi pada saat penerimaan berlangsung, biro SDM memiliki hotline pengaduan. Apalagi untuk kejadian khusus seperti oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang melakukan pungli atau bentuk penipuan kepada calon bintara polri. Lebih lanjut, staf pengelola media sosial biro SDM juga menambahkan:

“Ada komandan, salah satunya kita membuka layanan hotline baik dari tingkat Mabes Polda maupun Polres kita sudah ada layanan hotline berupa nomor WA dalam penerimaan polri jika ada kecurangan Atau segala macamnya yang terjadi di dalam penerimaan dan itu ada buktinya. Yang merasa dirugikan atau yang mereka mengetahui, bisa langsung nge *chat* ke

nomor hotline yang sudah ditera di Instagram. Nanti untuk si pengadu itu kita rahasiakan dengan tidak menyebutkan orang atau semacamnya.”

Dapat disimpulkan bahwa dari Tingkat mabes Polda maupun polres sudah memiliki layanan hotline berupa nomor whatsapp dalam masa penerimaan polri jika terjadi kecurangan dan segala krisis yang dapat ditimbulkan. Jadi pihak yang merasa dirugikan atau pihak yang mengetahui kecurangan dan memiliki bukti dapat melaporkan ke nomor hotline yang tertera di Instagram biro SDM. Bagi pihak yang melaporkan akan ada anomaly atau kerahasiaan identitas sehingga pihak yang melaporkan akan merasa terlindungi dari hal yang buruk.

Di Polda Sumatera barat, untuk manajemen isu dan krisis pada masing-masing bidang sudah memiliki strategi tersendiri dalam pengelolaannya. Namun, isu dan krisis yang berkembang di media sosial tentunya harus ada koordinasi antara bidang lain dengan anggota humas, hal ini dikarenakan humas bisa mencari jalan keluar untuk krisis yang menyangkut citra dan reputasi Polda Sumatera barat dengan cermat. Terlebih, menghadapi masyarakat maya dengan segala bentuk pandangan serta *opinion leader*-nya akan sangat susah dihadapi jika tidak menggunakan strategi dan manajemen yang tepat.

Tabel 5.5

Koding NVivo Manajemen Isu dan Krisis

Tema	Sub Tema	Hasil Wawancara
	Identifikasi Isu	“Namanya deteksi dini opini publik. Itu kita lakukan pengecekan setiap hari saya itu yang bertugas untuk melakukan pemantauan bisa dikatakan patroli atau pemantauan. Kalau kita temukan kita lakukan manajemen seperti apa sehingga isu ini tidak berkembang menjadi sebuah ancaman atau krisis.”
	Penanganan Isu dan Krisis	“Kita melakukan <i>takedown</i> melakukan kontrol opini namanya. Kontrol opini itu kita lakukan dengan membuat pemberitaan terkait apa yang

Manajemen Isu dan Krisis		sudah terjadi kita tidak menutupi kita melakukan wawancara terhadap pengurus masjid itu ya kita kan tadi berbicara waktu itu yang demo ya kita lakukan wawancara terhadap pengurus masjid apa sih yang sebenarnya terjadi nah itu kita lakukan yang namanya kontrol opini”
	Protokol Tanggap Darurat	“Ada kita punya SOP di multimedia itu terkait manajemen isu”
	Komunikasi dengan Publik selama Krisis	“Kita berikan informasi kepada masyarakat seperti ini realnya. Kita memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga tidak berkembang jauh terkait isu itu.”

Sumber: Hasil wawancara Peneliti

Melihat dari 4 elemen kunci diatas tidak akan bisa terlaksana secara sempurna jika personal yang menjalankan tidak memiliki kompetensi yang sesuai contohnya dalam manajemen media yang menyesuaikan dengan perkembangan media saat ini, pemahaman tentang bagaimana mengembangkan sebuah isu dan krisis yang sedang terjadi misalnya begitupun dalam penyampaian informasi ini juga memerlukan sebuah kompetensi yang memang harus berada langsung dibawah pengawasan ahlinya. Ada beberapa aspek kompetensi yang mempengaruhi dalam proses pengelolaan informasi Publik oleh Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Barat, salah satunya Salah satunya adalah peran pemimpin. Pimpinan adalah corong dari sebuah instansi. Apakah kebijakan-kebijakan yang diambil ataupun aturan dan peraturan akan berjalan sebagaimana mestinya itu berdasarkan instruksi dan arahan dari pimpinan. Sehingga sosok pemimpin yang memperhatikan setiap kebijakan yang diambil dan instruksi yang diberikan kepada bawahan perlu memikirkan secara matang mengenai kebijakan dan instruksi tersebut. Dalam halnya mengelola akun media sosial, pimpinan perlu memberikan instruksi terkait pembuatan dan regulasi akun-akun media sosial yang ada di Polda Sumbar. Seperti halnya wawancara yang telah dilakukan dengan Kabid humas Polda Sumbar. Di

saat peneliti menanyakan terkait akun yang tidak update dan tidak merespons keluhan masyarakat maya, Kabid humas Polda Sumbar mengatakan:

“Makanya pimpinan berpengaruh. Iya, termasuk yang mengawasi PPID-nya itu juga berpengaruh.”

Maka dari hal tersebut terlihat bahwa peran pimpinan sangatlah penting dalam mengawasi jalannya media sosial. Pimpinan tidak boleh menganggap remeh pengelolaan media sosial ini dikarenakan media sosial saat ini adalah salah satu sarana yang paling efektif untuk menginformasikan kepada masyarakat. Jadi untuk mengawasi PPID di masing-masing satker. Pimpinan di satker tersebut juga harus ambil andil. Karena hal ini selain juga menyangkut citra dan reputasi Polda Sumbar, tetapi juga menyangkut citra dari masing-masing satuan kerja. Kemudian Kabid humas juga membahas:

“.... Kadang-kadang tergantung kasatkernya juga apakah peduli dengan ini atau tidak. Pimpinan itu berpengaruh, kalau pimpinan ini dia atensi dengan dunia maya, dunia media sosial ini dia akan upload konten. Semua tergantung pimpinannya.”

Disini terlihat bahwa pengaruh pimpinan sangatlah besar, apalagi jika pimpinan memiliki atensi yang besar terhadap media sosial, maka PID yang bertugas akan semangat untuk membuat konten, mengelola media sosial dengan sebaik mungkin karena adanya support dari pimpinan. Apalagi jika ada reward khusus untuk PID terbaik. Namun hal ini belum ada dilaksanakan oleh Polda Sumbar.

Selain aspek pimpinan, koordinasi antar satuan kerja juga penting. Di Polda Sumbar, terdapat bagian-bagian di satuan kerja yang mempunyai akun media sosial. Akun media sosial tidak hanya dibuat oleh satuan kerja, namun juga masing-masing bagian di satuan kerja memiliki akun media sosial. Contohnya biro Sumber Daya Manusia yang memiliki satu sub-bagian dan empat bagian Dimana, keempat bagian memiliki akun media sosial yang dikelola oleh masing-masing sub-bagian. Sub bagian yang ada di biro SDM adalah Subbag Renmin (sub bagian perencanaan administrasi). Jadi di biro SDM tersebut ada empat bagian:

1. Bagian Dalpers



Gambar 5.6 Profil Instagram Dalpers Polda Sumbar

Bagian Dalpers (pengendalian personil) lebih ke penerimaan dengan username @dalperssumbar. Dengan jumlah pengikut sebanyak 37,1 Ribu, dengan postingan 1.021 Ribu dalpers menyampaikan berbagai Informasi kepada Masyarakat. Peneliti observasi pada tanggal 6 Mei 2024, dua postingan terbaru terhitung 4 jam dan 5 jam yang lalu. Dalpers mengupload konten hamper setiap hari. Hal ini merupakan kegiatan yang sangat bagus, apalagi performa dari media sosial Instagram dalpers Sumbar juga disambut ramah oleh warga di internet terbukti dari komentar yang terdapat di postingannya. Sejauh ini, peneliti mengamati bahwa Informasi yang disebarakan seputar Polda Sumbar tidak ada yang melenceng.

2. Bagian Binkar



Gambar 5.7 Profil Binkar Polda Sumbar

Bagian Binkar (pembinaan karir) dengan username @bagbinkarPoldasumbar. Dengan pengikut sebanyak 223 dan postingan 19. Peneliti memantau akun ini terakhir update pada 15 Oktober 2021, hamper tiga tahun yang lalu. Ini menandakan bahwa akun tersebut sudah lama tidak dioperasikan. Sehingga Informasi yang diberikan tidak terbaru, hal ini dapat

membuat Masyarakat tidak mendapat Informasi yang diinginkan. Tentunya pengelolaan media sosial oleh bagian binkar ini bisa dikatakan tidak maksimal.

3. Bagian Watpers



Gambar 5.8 Profil Instagram Watpers Polda Sumbar

Bagian Watpers (perawatan personel) dengan username @bagwatperssdmsubar. Dengan 142 pengikut dan konten sebanyak 10. Postingan terbaru di akun watpers ini diupload pada 29 Agustus 2023. Sudah hampir setahun yang lalu. Akun ini bisa dikategorikan tidak update. Sebenarnya, ketika peneliti melakukan observasi, peneliti menemukan akun Watpers yang lain dengan username @watpersdm akun ini menampilkan bio bagian dari biro SDM Polda Sumbar. Dengan pengikut yang lebih banyak yaitu 237 dan postingan sebanyak 7. Meskipun memiliki banyak pengikut, tampaknya akun tersebut sudah tidak aktif lagi. Hal ini dibuktikan dengan postingan terakhir pada akun ini di upload pada 23 November 2021, hampir tiga tahun yang lalu. Hal ini tentunya juga akan membuat Masyarakat menjadi rancu dalam mencari Informasi mengenai bagian watpers SDM Polda Sumbar.

4. Bagian Psikologi



Gambar 5.9 Profil Instagram Psikologi Polda Sumbar

Bagian Psikologi dengan username @bagianpsikologiPoldasumbar. Dengan pengikut sebanyak 903 dan postingan sebanyak 305, bertemakan curhat online, media sosial Instagram bagian psikologi SDM Polda Sumbar bisa dikatakan update. Setelah peneliti amati, konten di Instagram bagian psikologi ini di upload hamper setiap hari. Terpantau postingan terbaru di upload 10 jam yang lalu saat peneliti observasi pada 6 Mei 2024. Hal ini menandakan PID di satker SDM sudah mulai melirik media sosial dalam menginformasikan program-programnya kepada Masyarakat.

Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan kasubbag renmin biro SDM Polda Sumbar, diketahui bahwa pihak yang bertugas untuk PPID pembantu di satker SDM adalah subbag renmin. Subbag renmin juga memiliki tiga bagian di dalamnya, yaitu Urren (urusan perencanaan), Urmintu (urusan perencanaan), dan Urkeu (urusan keuangan). Jadi, berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag Renmin Biro SDM Polda Sumbar didapat informasi bahwa yang mengelola PID (akun media sosial) biro SDM adalah Kasubbag Renminnya. Meski dalam surat Keputusan kaPolda terkait PID pembantu, yang bertugas mengelola PID adalah bagian Urren.

Sebaiknya, humas membuat aturan terkait pengelolaan Informasi publik melalui media sosial yang dikelola oleh masing-masing satuan kerja. Aturan ini harus disetujui oleh pimpinan. Dimana, disinilah peran unsur pimpinan untuk menertibkan setiap satuan kerja yang memposting Informasi tanpa verifikasi terlebih dahulu ke pihak humas.

5.1.2 Hambatan Penerapan Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Informasi Publik Melalui Media Sosial Di Polda Sumatera Barat

Koordinasi antar satuan kerja di Polda Sumatera Barat menjadi elemen kunci dalam pengelolaan media sosial. Dalam wawancara dengan Kabid Humas, terungkap bahwa setiap satuan kerja memiliki akun media sosial masing-masing, seperti Instagram, Facebook, dan TikTok. Hal ini merupakan bagian dari strategi Divisi Humas untuk merangkul seluruh kegiatan, mulai dari tingkat Kapolri hingga satuan kerja di Mabes Polri dan tingkat daerah. Namun, dalam implementasinya, koordinasi antar satuan kerja sering kali tidak berjalan optimal. Beberapa satuan kerja sudah membuat akun media sosial sendiri tanpa selalu berkoordinasi dengan Humas, yang seharusnya menjadi pusat informasi.

Pada pelaksanaannya POLDA Sumbar masih banyak mengalami beberapa hambatan dalam setiap poin penerapan komunikasi organisasi dalam menyampaikan informasi melalui media sosial baik itu dalam segi pelaksanaan maupun dari kompetensi personal yang dimiliki belum memahami secara penuh bagaimana alur dari penerapan komunikasi organisasi ini sehingga setiap proses itu terprogres dengan seharusnya. Komunikasi organisasi dalam pengelolaan media sosial yang ada di Polda Sumbar belum terlaksana secara maksimal. Hal ini diketahui berdasarkan wawancara dengan kabid humas Polda Sumbar yang mengatakan:

“Nah itu ya, tapi kalau masalah yang bikin aplikasi itu yang satu database itu TIK yang bikin. Nah terkait ini ini belum ada, nanti coba kita cari yang punya kewenangan siapa untuk mengendalikan gitu ya website-website termasuk anggota mungkin bisa juga nanti itu anggota yang punya-punya akun tuh wajib didaftarkan biar bisa dipantau biar gak sembarangan”, ujar Kabid Humas Polda Sumbar.

Frekuensi pertemuan dan rapat menjadi faktor penting dalam koordinasi internal. Menurut Kabid Humas, sosialisasi terkait penggunaan media sosial sering kali hanya dilakukan melalui media sosial itu sendiri. Pertemuan formal untuk membahas regulasi atau pembuatan akun-akun media sosial belum dilakukan secara rutin. Kondisi ini menyebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran di antara anggota polisi dan ASN mengenai pentingnya verifikasi informasi sebelum dipublikasikan. Beberapa satuan kerja sudah mulai aktif dalam sosialisasi, namun

secara keseluruhan, frekuensi pertemuan dan rapat yang membahas media sosial masih perlu ditingkatkan.

Penggunaan teknologi untuk koordinasi internal di Polda Sumatera Barat masih menghadapi berbagai hambatan. Meski media sosial dan aplikasi komunikasi digital sudah banyak digunakan, namun belum semua satuan kerja terintegrasi dalam sistem yang sama. Aplikasi seperti NVivo 12, yang digunakan untuk mengorganisir data, bisa menjadi solusi untuk memastikan tidak ada informasi yang terlewat. Selain itu, penggunaan teknologi juga dapat membantu dalam memantau dan mengevaluasi efektivitas media sosial yang dikelola oleh berbagai satuan kerja.

Ada beberapa hambatan utama dalam koordinasi internal pengelolaan media sosial di Polda Sumatera Barat. Pertama, kurangnya kompetensi di antara beberapa anggota satuan kerja dalam mengelola media sosial. Kabid Humas menyebutkan bahwa tidak semua anggota yang ditunjuk memiliki keahlian yang diperlukan, sehingga menghambat efektivitas komunikasi melalui media sosial. Kedua, tumpang tindih kewenangan antara satuan kerja yang satu dengan yang lain. Misalnya, beberapa akun media sosial dibuat tanpa koordinasi yang jelas dengan Humas, sehingga informasi yang disampaikan kadang tidak konsisten dan membingungkan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas, menunjukkan bahwa tidak adanya koordinasi antara satu bidang dengan bidang lainnya. Yang mana Komunikasi organisasi di Polda Sumbar dalam pelaksanaannya belum tercapai secara maksimal. Terlihat juga bahwa bidang-bidang di Polda Sumbar saling mempertanyakan kewenangan siapa untuk melakukan suatu tugas, sehingga tugas tersebut akhirnya tidak berjalan. Tentunya hal ini dapat merusak koordinasi antar bidang di Polda Sumbar.

Berdasarkan hasil dari koding NVivo yang menunjukkan koordinasi internal pengelolaan media sosial Polda Sumbar melalui hasil wawancara:

Tabel 5.2

Koding NVivo Koordinasi Internal

Subtema	Deskripsi	Data wawancara
Koordinasi antar satuan kerja	Interaksi dan kerjasama antara berbagai satuan kerja dalam mengelola media social	- “Di satker-satker itu ada namanya PPID. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi. Sudah ada

		<p>itu skopnya Kapolda itu.”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ya sebagian lah karena masing-masing satker nih kita untuk mencari apa namanya anggota yang berbakat nih jarang udah kita tunjuk”
Koordinasi dengan pihak eksternal	Interaksi dengan pihak luar seperti masyarakat dan media.	<ul style="list-style-type: none"> - Makanya jarang sekali sekarang ini wartawan-wartawan yang keliling cari berita. Jadi tinggal humas Polda, ada kegiatan untuk bikin berita” - “Kaki tangan kita itu ya media-media yang ada itu sudah tergabung dalam akun kita humas Polda Sumbar”
Frekuensi pertemuan dan rapat	Seberapa sering pertemuan dan rapat diadakan untuk koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> - Jadi harusnya akun-akun yang dibuat masing-masing satker harusnya harus koordinasi sama kita jadi nanti kita bisa ya walaupun dia tidak menyeter ke kita minimal kita bisa buka akunnya dia ada informasi kita dipantau ya. - “Berarti nggak jalan itu sebenarnya kan pernah kita kumpulin ya”
Penggunaan teknologi untuk koordinasi	Penggunaan alat teknologi dan media sosial untuk komunikasi dan koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> - jadi strategi ini sangat strategis dan untuk membuat akun-akun baik itu Instagram website Facebook kemudian Tik tok nah semua akun kita miliki kita buat lah. - “Makanya pimpinan berpengaruh. Iya termasuk yang mengawasi PPID-nya itu juga berpengaruh”

Hambatan dalam koordinasi	Tantangan dan kesulitan yang dihadapi dalam proses koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> - “kalau kita buka humas Polda Sumbar tuh udah ada centangnya birunya. Berarti itu sudah update sudah diakui akun yang resmi maksud saya dia sebenarnya sudah kita kumpulkan datanya salah satunya itu nggak jalan” - “Nah itu ya tapi kalau masalah yang bikin aplikasi itu yang satu database itu TIK yang bikin”
---------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Keterbatasan pada koordinasi internal yang belum optimal berpengaruh pada banyaknya akun-akun media sosial yang bisa dibilang ilegal, sesuai data Akun satuan kerja yang ada di Polda Sumbar yang terverifikasi bidang humas hanya empat satker, yaitu: biro Sumber Daya Manusia, Ditlantas, Ditsamapta, dan SPN. Selain empat akun tersebut, satuan kerja yang memiliki akun media sosial tanpa sepengetahuan bidang humas. Sehingga, akun-akun tersebut bisa dikatakan ilegal. Namun, untuk konten, Informasi, serta aturan media sosial dari keempat satker tersebut juga tidak melalui verifikasi dari humas. Informasi yang diberikan oleh keempat akun sama saja dengan akun satker lainnya, perlu dipertanyakan keabsahannya. Saat ditanya apakah akun-akun media sosial satker lain sudah diverifikasi ke humas terlebih dahulu, Kabid Humas menjawab:

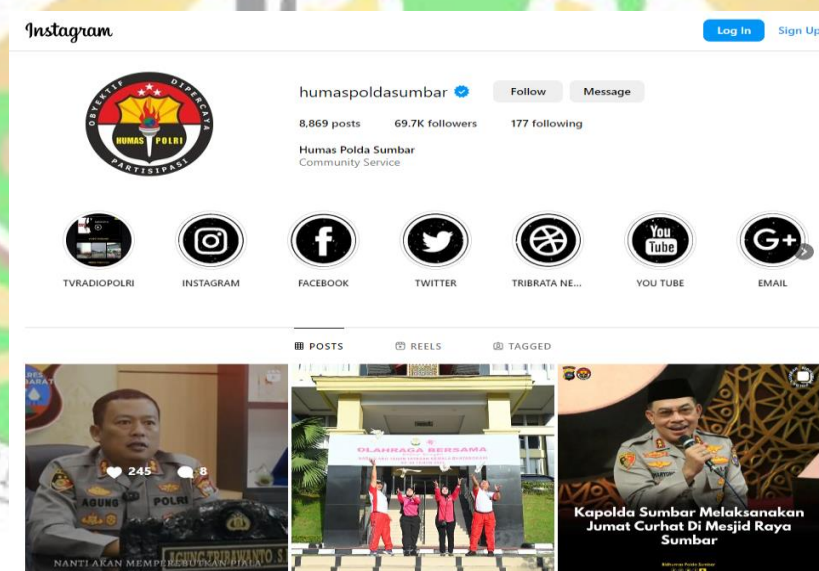
“Iya, sebagian belum terintegrasi lah karena masing-masing satker ini kita untuk mencari apa namanya anggota yang berbakat ini jarang, sudah kita tunjuk, tapi kalau dia tidak mempunyai punya kompetensi kehumasan main media sosial ya susah juga, tapi sekarang sudah banyak satker-satker yang bikin sendiri ya contohnya ya mungkin karena dia mau banyak mempublikasikan kepada masyarakat akhirnya dia ya bisa membentuk itulah contohnya Sabhara sudah mulai bagus ya, kalau lalu lintas sudah lama lah, SDM juga sudah bagus, pokoknya yang mereka ini hobinya di medsos biasanya cepat berkembang....”

Diketahui bahwa satuan kerja membuat akun media sosial atas inisiatif sendiri. Kemudian peneliti mencoba mendapatkan jawaban wakaPolda terkait banyaknya akun-akun yang ada di Polda Sumbar. Wakapolda mengatakan:

“Ya memang secara umum semua akun-akun yang ada itu dikelola oleh masing-masing satker dan satwil ya. Kalau saat ini mungkin sedang dilakukan penataan dari tingkat pusat namanya nanti dijadikan satu atap divisi teknologi informasi Polri melalui kebijakan Kapolri nanti seluruhnya akan menjadi ada di kanalisasi jadi yang banyak tersebar ini sepanjang itu akun yang resmi dikeluarkan oleh Instansi kepolisian khususnya Polda Sumatera Barat. Ini sementara ini masih bisa kita akses yaitu untuk memberikan informasi kepada masyarakat tapi ke depan mungkin perlu penataan yang lebih baik”

Disini terlihat bahwa semangat digitalisasi di Polda Sumbar sudah ada, namun mungkin untuk penataannya masih belum, sehingga hal tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus dari Polda Sumbar. Polda Sumbar juga mengatakan akan ada kebijakan lagi dari tingkat pusat yang dinamakan pengelolaannya nanti satu pintu. Dimana akan ada suatu sistem yang terorganisir untuk pengelolaan media sosial ini.

Di samping itu, akun media sosial resmi Polda Sumbar masing dikelola oleh humas Polda Sumbar dengan username @humaspoldasumbar. Akun ini telah terverifikasi oleh Instagram karena mendapat centang biru yang ditandakan sebagai akun resmi sebuah instansi.

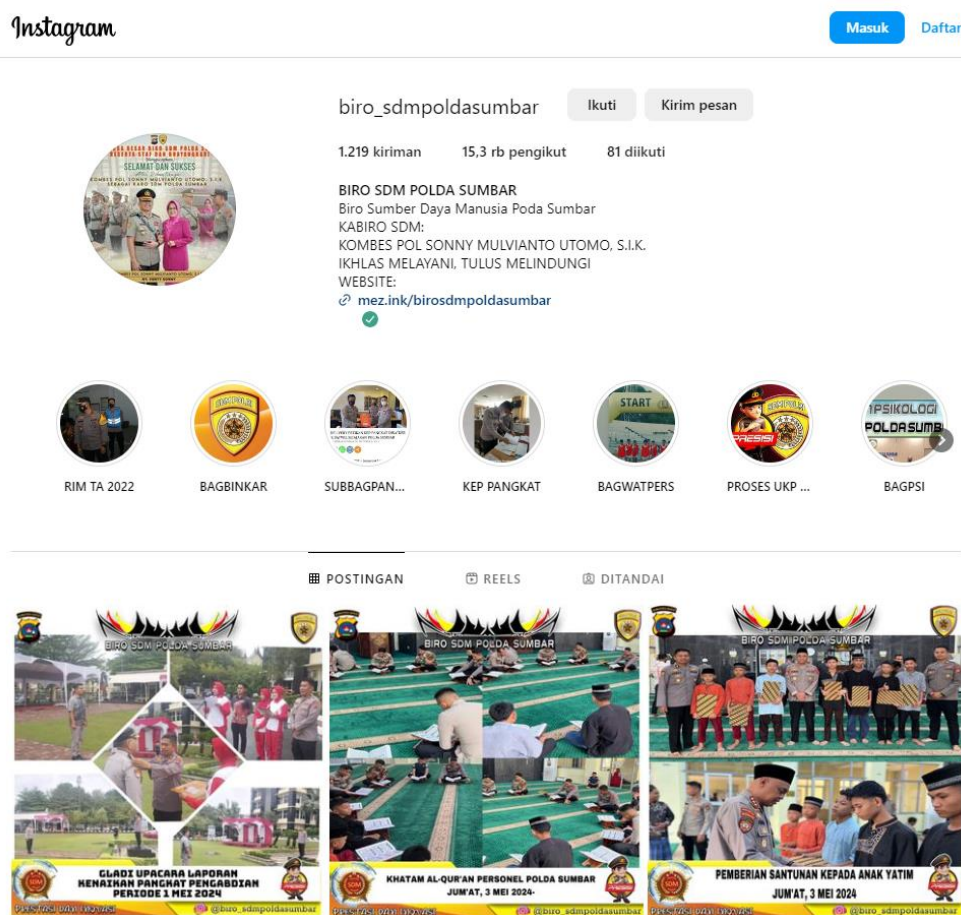


Gambar 5.1 Profil Instagram Humas Polda Sumbar

Akun Instagram ini memiliki pengikut sebanyak 69.7 Ribu dan sudah memposting konten sebanyak 8.869. postingan terbaru yang diupload Polda Sumbar pada tanggal 5 Mei 2024. Akun Instagram ini termasuk kategori update. Selalu ada interaksi dalam postingan humas Polda Sumbar yang ditandai dengan

banyaknya komentar dari masyarakat di dunia maya. Sorotan Instagram humas Polda Sumbar juga sudah ditata dengan baik. Hal ini dikarenakan memang fungsi dari humas sebagai PID memberikan Informasi secara cepat dan tanggap kepada Masyarakat. Selain Instagram resmi humas Polda Sumbar, banyak akun-akun media sosial satuan kerja lain yang dapat ditemukan di media sosial Instagram dan Facebook. Namun perlu diketahui bahwa banyaknya akun-akun selaras di media sosial tentu menjadikan informasi tersebut rancu. Nah di Polda Sumbar tersendiri ada satuan kerja satuan kerja yang membuat akun masing-masing. Secara garis besar, akun-akun media sosial satuan kerja selain humas yang aktif di Polda Sumbar ada 3, yaitu:

1. Biro SDM dengan username @biro_sdmPoldasumbar

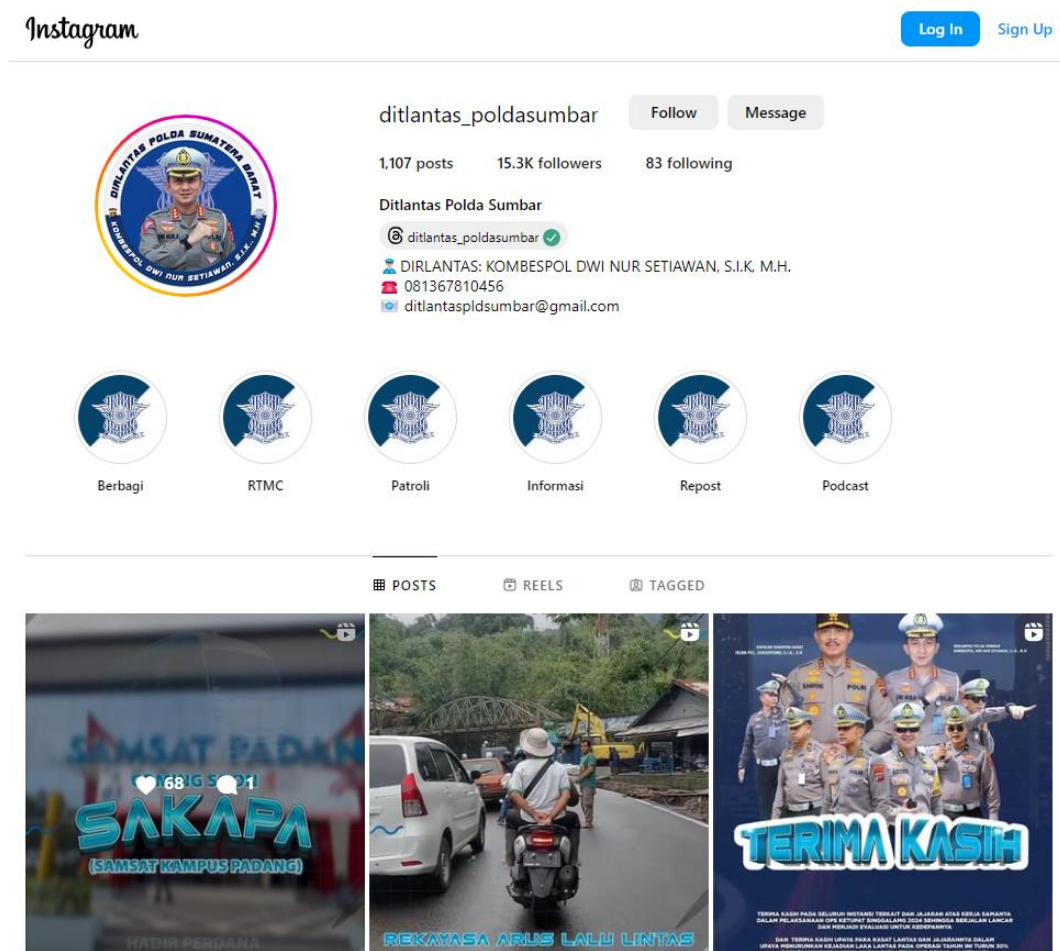


Gambar 5.2 Profil Instagram Biro SDM Polda Sumbar

Akun media sosial Instagram Biro SDM Polda Sumbar memiliki pengikut sebanyak 15.3 Ribu, dengan postingan sebanyak 1.219 postingan. Pada bio instagram, dicantumkan link website yang menampilkan media sosial biro SDM

Polda Sumbar lainnya yaitu, Facebook, Twitter, Youtube, Tiktok, Snack Video, dan platform lainnya. Hal ini menunjukkan satuan kerja ini sangat aktif dalam mengelola media sosial untuk memberikan Informasi kepada Masyarakat. Postingan terbaru di Instagram tersebut juga diposting 3 Mei 2024 dan dapat digolongkan masih update. Konten yang diupload juga beragam dan sangat kreatif. Setelah ditelusuri, konten yang diupload juga tidak ada yang melanggar aturan dan etika kehumasan.

2. Biro Ditlantas dengan username @ditlantas_Poldasumbar

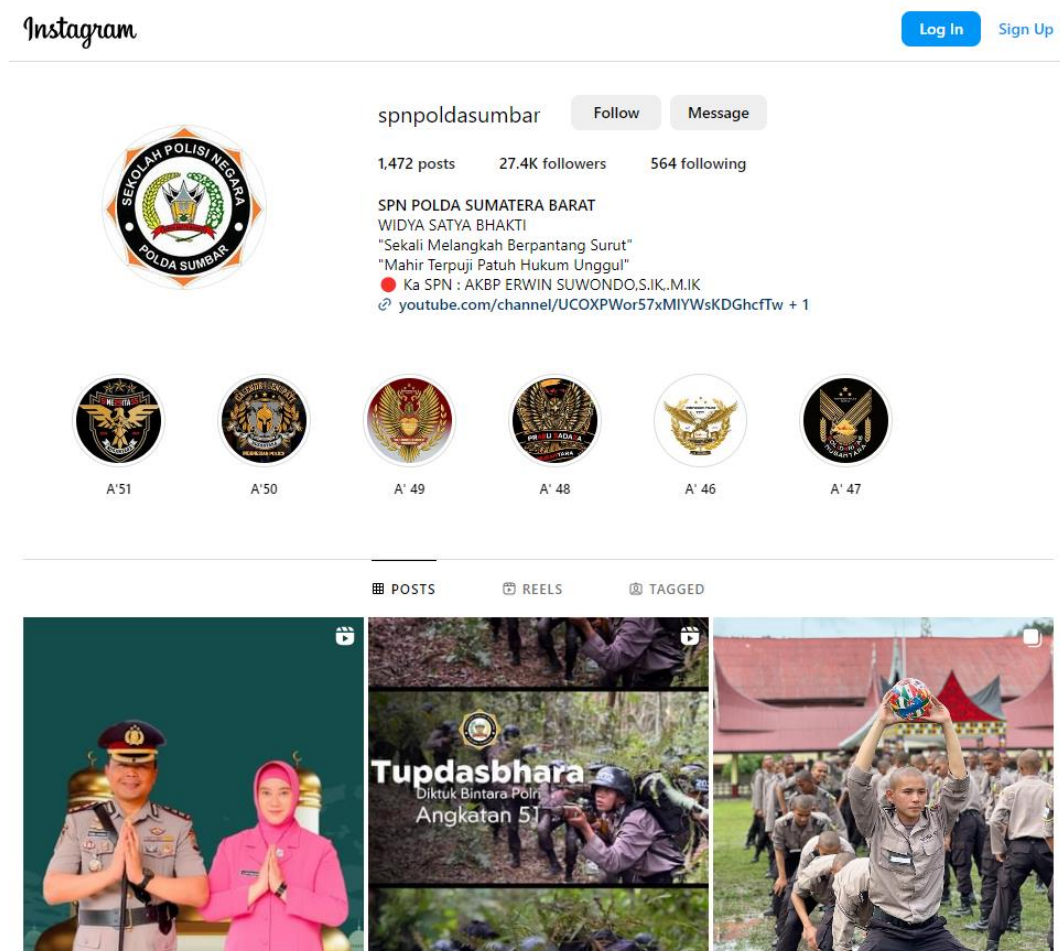


Gambar 5.3 Profil Instagram Ditlantas Polda Sumbar

Akun media sosial Instagram Biro Ditlantas Polda Sumbar memiliki pengikut sebanyak 15.3 Ribu dan postingan sebanyak 1.107. Satuan kerja ini mengupload 6-7 konten dalam seminggu, dan postingan terbarunya pada 5 Mei 2024. Akun ini menampilkan konten yang bervariasi dengan design berwarna biru toska yang memanjakan mata Masyarakat. Sorotan yang ditampilkan juga sudah rapi dan Informasi mengenai program kerja yang sedang berlangsung disajikan

secara jelas dan padat. Dari segi pengelolaan media sosial oleh PID nya sudah bagus dan sesuai dengan kriteria kehumasan.

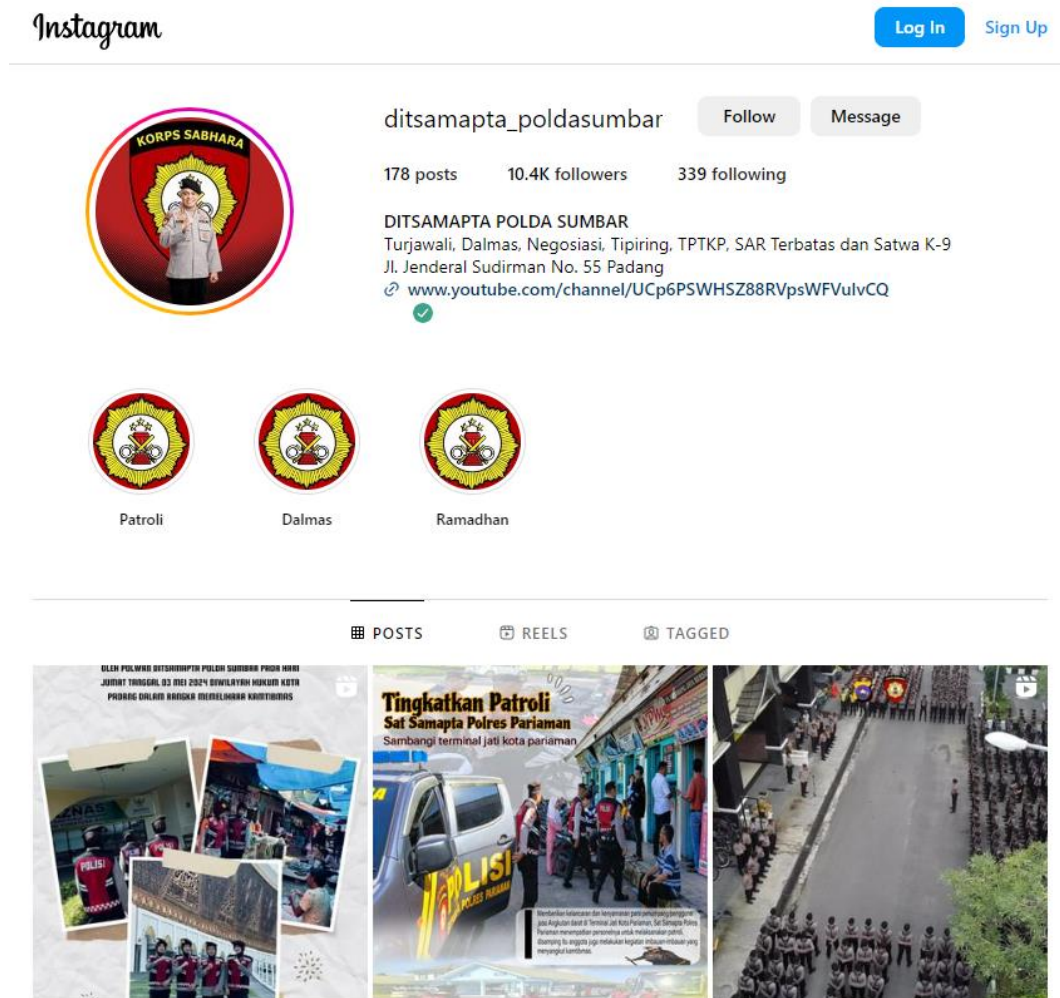
3. Biro SPN dengan username @spnPoldasumbar.



Gambar 5.4 Profil Instagram SPN Polda Sumbar

Akun media sosial Instagram Biro SPN Polda Sumbar memiliki pengikut sebanyak 27.4 Ribu, dengan postingan sebanyak 1.472 postingan. Postingan terbaru Instagram ini diupload pada 9 April 2024. Sudah hampir sebulan tidak update berdasarkan pantauan peneliti pada 7 Mei 2024. Memang akhir-akhir ini media sosial Instagram biro SPN kurang update, setelah peneliti teliti, konten-konten pada bulan Maret cukup update. Sorotan yang ditampilkan juga sudah menarik, Dimana terlihat aktivitas setiap Angkatan di bawah pengawasan SPN Polda Sumbar.

4. Biro Ditsamapta dengan username @ditsamapta_Poldasumbar.



Gambar 5.5 Profil Instagram Ditsamapta Polda Sumbar

Akun Instagram Biro Ditsamapta Polda Sumbar ini memiliki 10,4 Ribu pengikut dan 178 postingan. Postingan terbaru pada akun Instagram ini di upload pada 6 Mei 2024. Dalam satu minggu bisa tiga hingga 4 postingan yang di upload. Hal ini menandakan bahwa operator media sosial di Satker Dipsamapta cukup aktif. Konten-konten yang disajikan juga informatif dan sudah sesuai dengan aturan dan standard kehumasan.

Semua satuan kerja berusaha mengoptimalkan pengelolaan media sosialnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu operator media sosial di Biro SDM, dapat diketahui bahwa pengelola media sosial di satuan kerja selain humas rata-rata memang belum memiliki kompetensi

kehumasan namun masing-masing operator berusaha untuk menyajikan konten yang menarik dan kreatif.

Tabel 5.3

Koding NVivo Akun Terverifikasi

Tema	Subtema	Hasil Wawancara
Manajemen Akun Media Sosial	Akun terverifikasi	- “Jadi semua informasi punya kita yang update jadi kalau kita buka humas Polda Sumbar tuh udah ada centangnya birunya. Berarti itu sudah update sudah diakui akun yang resmi.”
	Akun tidak terverifikasi	- “Nah dalam hal ini berarti kan satuan kerja ada sub lagi nih akun media sosialnya Pak dan ini kalau kami amati itu kan tidak terverifikasi ya Pak karena humas sendiri tidak pernah dikasih tahu.”
	Pengelolaan konten dan jadwal posting	<ul style="list-style-type: none"> - “Berarti sudah ada sosialisasinya untuk PPID ini ya pak ya. Bagaimana cara cara membuat akun membuat konten terus bagaimana mempublikasikannya Pak sudah pernah kita kumpulin kemudian dia itu bisa sosialisasikan aturannya kemudian pembuatannya sampai dengan kewajibannya...” - Untuk yang berkecimpung di media atau wartawan gitu ya dia tinggal buka itu langsung jadi beritanya gitu”

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti

Poin ini tentu berpengaruh pada informasi yang disampaikan, yang mana masyarakat akan kebingungan dalam menentukan akun media sosial mana yang harus mereka jadikan patokan utama dalam menyerap informasi. Pentingnya konsistensi dalam penyampaian informasi di Polda Sumatera Barat menjadi sorotan utama dalam pengelolaan media sosial. Salah satu hambatan yang muncul adalah ego sektoral antar satuan kerja. Biro Sumber Daya Manusia (SDM) merasa setara dengan Bidang Humas, sehingga pejabat pengelola informasi publiknya tidak selalu

melaporkan setiap kegiatan ke Humas. Hal ini menimbulkan ketidakselarasan dalam konten yang dipublikasikan, mengakibatkan inkonsistensi dalam informasi yang diterima oleh masyarakat. Kabid Humas mengungkapkan bahwa seharusnya ada koordinasi yang jelas, namun sering kali pihak SDM enggan untuk berkoordinasi, mengakibatkan informasi yang dipublikasikan kurang terpantau oleh Humas.

Struktur informasi yang disampaikan melalui media sosial Polda Sumatera Barat perlu ditata lebih baik untuk memastikan informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat. Kabid Humas menyatakan bahwa setiap satuan kerja seharusnya berkoordinasi dengan Humas sebelum mempublikasikan konten mereka. Namun, kenyataannya, banyak satuan kerja yang mengelola akun media sosialnya secara independen tanpa verifikasi dari Humas. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan dalam struktur informasi yang disampaikan, dengan setiap satuan kerja memiliki cara penyampaian yang berbeda. Struktur informasi yang tidak seragam ini membuat masyarakat kesulitan untuk memahami informasi yang diberikan.

Kecepatan dalam menyampaikan informasi juga menjadi tantangan tersendiri. Kabid Humas menyebutkan bahwa media sosial digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi secara cepat. Namun, karena kurangnya koordinasi antara satuan kerja, kecepatan penyampaian informasi seringkali terhambat. Pejabat pengelola informasi di satuan kerja seperti Biro SDM merasa tidak perlu melakukan verifikasi ke Humas, yang menyebabkan beberapa informasi penting tidak segera dipublikasikan atau tertunda. Selain itu, tidak adanya kejelasan mengenai wewenang dalam pengelolaan akun media sosial dan website di Polda Sumatera Barat membuat proses penyampaian informasi menjadi lebih lambat.

Biro sumber daya manusia merasa setara dengan bidang humas, sehingga pejabat pengelola Informasi publiknya merasa tidak terlalu penting untuk melaporkan setiap kegiatan ke humas. Terlebih peran untuk mensosialisasikan semua kegiatan Polda itu diemban oleh semua anggota polri. Sementara itu, di lain pihak, humas juga merasa satuan kerjanya kecil, jadi merasa segan untuk mengevaluasi biro SDM dalam pengelolaan Informasi publik melalui media sosial. Saat ditanya mengenai apakah pernah dilakukan koordinasi dengan humas terkait

konten masing-masing satuan kerja sebelum diposting ke akun media sosialnya, kabid humas menjawab:

“Mau kita ya seperti itu, ada koordinasi tapi karena di sana pejabat pengelola informasinya ini tidak tau atau males-malesan ya tidak tau ya kita selalu menunggu itu sebenarnya, kalau kita tau langsung juga kita inisiatif sebenarnya.”

Jadi tidak adanya koordinasi dalam pembuatan konten maupun koordinasi atas adanya kegiatan kerja yang seharusnya di upload di media sosial resmi Humas Polda Sumbar. Masing-masing satuan kerja tetap pada keegoisan bahwa dalam mengelola media sosialnya, tidak membutuhkan verifikasi untuk publikasi konten yang mereka buat. Lebih lanjut, Kabid Humas Polda Sumbar mengatakan:

“Sebenarnya itu penting juga tu jadi harusnya akun-akun yang dibuat masing-masing satker harusnya harus koordinasi sama kita jadi nanti kita bisa ya walaupun dia tidak menyeter ke kita minimal kita bisa buka akunnya dia ada informasi kita dipantau ya”

Kabid Humas Polda Sumbar mengatakan bahwa seharusnya ada koordinasi, tentunya humas yang mempunyai tugas dan wewenang sebagai PID untuk melakukan publikasi, sehingga apapun bentuk publikasi yang mengatasnamakan Polda Sumbar harusnya melalui proses seleksi dari bidang humas. Cara mudah untuk melakukan seleksi adalah dengan memberikan akses untuk membuka akun masing-masing satuan kerja, sehingga Ketika ada Informasi yang tidak sesuai dengan etika kehumasan ataupun ada konten yang melenceng, maka bisa langsung di cut oleh Polda Sumbar.

“Nah itu ya, tapi kalau masalah yang bikin aplikasi itu yang satu database itu TIK yang bikin. Nah terkait ini ini belum ada, nanti coba kita cari yang punya kewenangan siapa untuk mengendalikan gitu ya website-website termasuk anggota mungkin bisa juga nanti itu anggota yang punya-punya akun tuh wajib didaftarkan biar bisa dipantau biar gak sembarangan”

Namun, terkait penghubungan link setiap media sosial dan website yang ada di Polda Sumbar belum ada kejelasan tentang siapa yang memiliki wewenang. Jadi, terkesan saling melemparkan kewenangan sehingga tidak terlaksana untuk pengendalian website-website yang ada di Polda Sumbar. Kewenangan ini harus jelas siapa yang ditugaskan agar dalam pengelolaan seluruh media sosial di Polda Sumbar lebih terkendali dan terorganisir dengan baik.

Disisi lain, saat peneliti melakukan wawancara dengan Kasubag SDM, beliau mengatakan bahwa memang setiap postingan di akun media sosial Biro SDM Polda Sumbar tidak ada melakukan verifikasi ke Bidang Humas, hal ini dikarenakan untuk publikasi kegiatan yang ada di Polda Sumbar merupakan tanggung jawab seluruh ASN, jadi Biro SDM merasa tidak memerlukan hal tersebut selama postingan dan konten yang diproduksi tidak melanggar etika dan norma. Karena biro SDM merasa setara dengan Bidhumas, maka tidak dilakukan koordinasi. Di Lain sisi, Bidhumas merasa satuan kerjanya lebih kecil dari sehingga tidak adanya keberanian dalam menegur biro SDM. Egoism masing-masing pihak inilah yang membuat media sosial di Polda Sumbar tidak saling terhubung dan terkoneksi. Sehingga perlu adanya evaluasi secara bersamaan dengan seluruh satuan kerja yang memiliki media sosial di Polda Sumbar.

Tabel 5.4
Koding NVivo Penyampaian Informasi

Tema	Sub Tema	Hasil Wawancara
Penyampaian Informasi	Konsistensi Informasi	- “Kalau kita lihat selama ini ya sangat bermanfaat walaupun dalam artian kita banyak dan belum terverifikasi tetapi tidak masalah. Masyarakat juga ingin melihat seperti apa sih polisi itu apa sih kegiatannya itu jadi tidak meresahkan”
	Struktur Informasi	- “Kita sinkronkan ke postingan setiap kegiatan di media sosial kita akan tag tautan link tribrata itu muncul nanti. Sebaliknya begitu juga yang di website kalau kita klik dia akan muncul di media sosial”
	Kecepatan Penyampaian Informasi	- Mampu sekali. Media sosial itu sarana nomor 1 penyampaian informasi terutama di kepolisian humas sendiri itu sudah mengutamakan penyampaian informasi itu kepada masyarakat melalui

		media sosial. Hanya hitungan detik bisa dilihat”
--	--	--------------------------------------------------

Sumber: Wawancara Peneliti

5.2 Pembahasan

5.2.1 Komunikasi Organisasi dalam pengelolaan Media Sosial di Polda Sumatera Barat

Komunikasi organisasi di Polda Sumbar berjalan dengan lancar. Menurut Pace & Faules (2006) arus informasi dalam organisasi mempunyai 4 jenis. Komunikasi organisasi yang terjadi di humas Polda Sumbar menggunakan empat jenis arus informasi tersebut, yaitu:

A. Komunikasi vertikal

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi dari atasan ke bawahan, seperti memberikan instruksi dalam pengelolaan media sosial. Pimpinan memberi arahan strategis mengenai tujuan dan fokus konten media sosial, seperti kampanye keamanan, operasi ketupat saat mudik. Pimpinan juga melakukan pengawasan berupa mengawasi dan mengevaluasi aktivitas media sosial untuk memastikan konsistensi dengan kebijakan dan nilai-nilai institusi. Pejabat tinggi juga mengkoordinasikan dengan tim media sosial untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada Masyarakat. Kepala bidang juga Menyusun dan menyetujui konten sebelum di publikasikan.

2. Komunikasi ke atas

Komunikasi dari bawahan ke atasan, seperti melakukan laporan terkait pengelolaan media sosial kepada atasan. Setiap bawahan yang bertanggung jawab sebagai PID dan mengelola media sosial masing-masing satuan kerja bertugas menjalankan aktivitas sehari-hari di media sosial, seperti posting, interaksi dengan followers melalui kolom komentar, dan memonitoring. Kegiatan tersebut tentunya harus dilaporkan kepada atasan mengenai kinerja, feedback Masyarakat, serta isu-isu kepolisian yang muncul di media sosial. Anggota polisi dan staf menerima informasi terkini dari media sosial mengenai kebijakan, arahan, dan isu-isu terkait institusi. Kemudian anggota polisi dan staf

juga dapat berkontribusi dengan memberikan masukan atau feedback terkait konten yang akan dipublikasikan atau respons terhadap pertanyaan Masyarakat.

Komunikasi vertikal di Polda Sumbar dapat dilakukan menggunakan saluran yaitu pertemuan rutin melalui rapat, grup komunikasi online, sistem manajemen konten, dan pelatihan serta Wordshop.

B. Komunikasi horizontal

Komunikasi yang terjadi antar orang-orang dengan jabatan yang sama dalam satuan kerja yang sama. Komunikasi horizontal bisa dikatakan sangat lancar di Polda Sumbar. Sebagai contoh pada bagian produk kreatif, antara satu pegawai berkomunikasi dengan pegawai lain tentang konten kreatif yang dapat diposting. Pegawai tersebut juga mengkomunikasikan rencana dan kegiatan kerja serta penyelesaian masalah. Komunikasi horizontal di Polda Sumbar ini menciptakan saling pengertian dan keharmonisan dalam komunikasi. Para pegawai juga berusaha untuk menyelesaikan, merundingkan, dan memediasi perbedaan yang ada dikarenakan satu perasaan yang sama yaitu merasa setara.

Komunikasi horizontal memfasilitasi kolaborasi, pertukaran informasi, dan koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan media sosial. Komunikasi horizontal yang terjadi di tim media sosial meliputi koordinasi internal untuk membuat jadwal posting, mengatur konten, dan membagi tugas antar anggota tim. Mereka juga saling memberikan informasi terkait tren media sosial, best practices, atau update teknologi terbaru. Antar anggota tim juga bekerja sama dalam pembuatan konten yang telah dipublikasikan atau ide-ide baru untuk konten. Komunikasi horizontal yang efektif dalam pengelolaan media sosial dapat memperkuat sinergi antar tim dan unit kerja, meningkatkan kreativitas dan inovasi, serta memastikan konsistensi dalam penyampaian pesan dan informasi kepada Masyarakat.

Hal ini selaras dengan hasil penelitian Ana dan kawan-kawan (2023) bahwa dalam mengelola informasi untuk publikasi di Instagram, humas Suska TV melakukan tahapan berupa penyaringan informasi, pembagian tugas dan jadwal publikasi, publikasi kegiatan, serta evaluasi kegiatan. Tentunya hal ini diperlukan koordinasi tim yang sangat bagus. Di humas Polda Sumbar, Komunikasi horizontalnya sangat terlaksana dengan baik.

C. Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran dalam pengelolaan media sosial di Polda Sumbar mengacu pada integrasi dan koordinasi antara orang-orang yang bukan merupakan atasan maupun bawahan, namun membawahi bidang fungsional yang berbeda. Dalam hal ini, kerap terjadi komunikasi lintas saluran di Polda Sumbar. Staf bid humas yang berkoordinasi dengan staf ro SDM terkait penerimaan polri yang akan di informasikan di akun resmi humas polri. Komunikasi seperti ini sangat banyak ditemukan mengenai dalam HTCK (hubungan dan tata cara kerja) Dimana setiap satuan kerja melakukan koordinasi dengan humas terkait informasi kegiatan terbaru yang akan dilakukan. Hal ini selaras dengan Suprpto, (2009) yang mengatakan bahwa komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi formal dan informal. Tentunya, ini bertujuan untuk mempermudah komunikasi dan pembuatan konten humas dalam menjalankan fungsi memberikan informasi kepada Masyarakat.

Namun, dalam pengelolaan informasi publik, terutama untuk komunikasi lintas saluran antara Bidhumas dengan satker lain yang bertanggung jawab sebagai PID pembantu kurang terlaksana. Dimana setiap postingan di akun satker masing-masing PID pembantu tanpa koordinasi dan komunikasi dengan humas, sehingga bisa di bilang postingan yang dibagikan satker lain di media sosial tanpa verifikasi dari Bidhumas. Baik atau tidaknya komunikasi di suatu di Polda Sumbar dapat menentukan berkembang atau tidaknya perusahaan tersebut (Silviani, 2020). Hal ini tentunya dapat menjadi masalah di kemudian hari, maka dari itu perlunya perbaikan komunikasi lintas saluran terutama di bidang pengelolaan informasi publik oleh bid humas sebagai PID utama, dan satker lain yang bertugas sebagai PID pembantu. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2012) juga menghasilkan melalui pendekatan dan pemahaman interaksi di dalam komunikasi organisasi, kita dapat lebih meningkatkan kinerja, prestasi, dan meraih tujuan yang telah ditetapkan bersama. Sehingga perlunya Komunikasi lintas saluran ini terjaga dan terkoordinasi dengan baik.

D. Komunikasi Informal

Dalam pengelolaan media sosial di Polda Sumbar, komunikasi informal sering kali terjadi dan bisa memiliki dampak positif dalam membangun hubungan yang lebih dekat antara polisi dengan Masyarakat. Staf humas dan staf PID pembantu dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengikut seperti menanggapi komentar atau pertanyaan dari pengikut di media sosial dengan cara yang lebih santai dan lebih ramah, membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat dan akrab. Mereka juga dapat mengunggah foto atau video kegiatan sehari-hari di kantor atau di lapangan seperti kegiatan rutin, rapat tim, dan momen santai Bersama anggota lain. Berbagi cerita atau pengalaman pribadi anggota polisi yang menggambarkan sisi manusiawi, seperti hobi, kegiatan sosial, atau kisah kesuksesan.

Staf humas juga melakukan siaran langsung dari kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung, seperti operasi penegak hukum, penyuluhan, dan kegiatan komunitas. Hal ini bertujuan untuk berinteraksi dengan penonton secara langsung, menjawab pertanyaan, atau memberikan update tentang kegiatan yang sedang berlangsung. Humas juga mengajak Masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan atau program yang diselenggarakan oleh Polda Sumbar seperti patroli bersama, kegiatan sosial, dan program pencegahan kejahatan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan polling atau kuis di media sosial untuk melibatkan Masyarakat dalam pengambilan Keputusan atau mendapat umpan balik tentang program atau kegiatan yang diselenggarakan. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Yovinus pada tahun 2018 yang mendapatkan hasil bahwa Masyarakat merasakan bahwa kebijakan pemerintah kota Bandung` dalam pemanfaatan media sosial untuk sarana komunikasi publik sangat efektif dan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, khususnya informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat tersosialisasikan dengan cepat. Hal serupa juga dilakukan oleh humas Polda Sumbar dengan melakukan komunikasi dengan masyarakat dapat berjalan dengan langsung dan cepat.

Komunikasi informal dalam pengelolaan media sosial oleh Polda Sumbar membantu menciptakan hubungan yang lebih akrab dan dekat antara polisi dengan Masyarakat, meningkatkan keterlibatan dan partisipasi Masyarakat dalam kegiatan-

kegiatan yang diselenggarakan oleh Polda Sumbar, serta memperkuat citra positif Polda Sumbar di mata masyarakat.

Pada Polda Sumbar penggunaan media sosial sangatlah penting dikarenakan komunikasi yang dijalin dengan masyarakat saat ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Maka dari itu peran media sosial dalam memberikan informasi kepada publik sangatlah tinggi. Tugas humas pada polisi umumnya menjaga harkatibmas di dunia nyata maupun dunia maya. Masyarakat saat ini sudah banyak berkecimpung di media sosial sehingga media sosial menjadi sangat strategis untuk menjalankan fungsi humas yaitu memberikan informasi kepada masyarakat. Akun resmi dari humas Polda Sumbar yang telah centang biru di Instagram yaitu @humasPoldasumbar dengan pengikut sejumlah 69,3 ribu berdasarkan penelusuran pada jum'at, 26 April 2024.

Setiap postingan yang ada di media sosial yang dimiliki oleh masing-masing satuan kerja tidak melalui verifikasi oleh pihak humas. Hal ini merupakan komunikasi lintas salurannya agak kurang terlaksana. Namun, untuk humas Polda Sumbar sendiri belum ada melakukan workshop atau pelatihan terkait pembuatan konten, pengeditan video, dan ketentuan postingan kepada penanggung jawab PID satker lain.

5.2.2 Strategi Manajemen Isu dan Krisis di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Barat

Setiap isu-isu yang ditemukan dan berpotensi menjadi krisis, itu terlebih dahulu cepat untuk di analisis dan mencari solusinya. Humas Polda Sumbar selalu mencari solusi terkait isu-isu-isu di media sosial yang berpotensi menjadi krisis. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Humas Polda Sumbar, jika terlihat potensi isu yang beranjak menjadi krisis di media sosial, terlebih dahulu anggota humas mencari Informasi terkait fakta yang terjadi di lapangan. Setelah menemukan fakta, tanpa menunggu lama, humas Polda Sumbar langsung memberikan Informasi baru sebagai bentuk klarifikasi atas isu yang beredar. Sehingga isu tersebut dapat mereda dengan cepat dan perlahan mulai dilupakan oleh Masyarakat maya.

Hal ini selaras dengan pendapat Syafii (2006) yang mengatakan bahwa informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma ke dalam informasi tersebut. informasi pemerintah yang benar (valid dan sah) dapat dipergunakan

untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi. Dalam artian Informasi tersebut dapat menjadi Solusi untuk manajemen isu dan krisis yang dapat terjadi tanpa diprediksi. Sejauh ini, humas Polda Sumbar selalu berhasil mengatasi krisis, dan menurut kabid humas hingga saat ini belum ada krisis yang sangat mengancam Polda Sumbar.

Dalam manajemen isu dan krisis, Humas Polda Sumbar mempunyai SOP pada bidang multimedia. Jika terjadi krisis, Humas Polda Sumbar melakukan deteksi dini opini publik dan kontrol opini. Kontrol opini disini dalam bentuk *takedown* konten yang berpotensi menjadi krisis. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andhini Hastrida pada tahun 2021 terkait pengelolaan media sosial yang mendapatkan hasil bahwa risiko terkait penggunaan media sosial pemerintah perlu dikelola dengan baik dari sisi kebijakan maupun teknologi dan penerapan budaya sharing, transparansi, openness dan collaboration. Resiko terkait pengelolaan media sosial juga dapat berupa isu dan krisis yang ditimbulkan oleh konten ataupun komentar dari Masyarakat maya. Maka dari itu, perlunya pengelolaan dengan sebaik mungkin oleh pihak humas Polda Sumbar dalam manajemen isu dan krisis.

5.2.3 Aspek-aspek yang terdapat dalam Proses Pengelolaan Informasi Publik oleh Bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumatera Barat

Proses pengelolaan informasi publik oleh Bidang Hubungan Masyarakat (Humas) di Polda Sumatera Barat, melibatkan aspek praktikal, struktural, dan personal yang kompleks.

5.4.3.1 Aspek Praktikal

a. Penyediaan Informasi

Humas harus secara aktif mengumpulkan, menyusun, dan menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Hal ini melibatkan proses pengumpulan data, analisis, dan pengeditan untuk memastikan informasi yang disampaikan akurat dan relevan. Humas Polda Sumbar bertugas untuk memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat, menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program yang telah direncanakan oleh Polda Sumbar (Ruslan, 2007).

b. Komunikasi Efektif

Penting bagi Humas untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Ini melibatkan pemahaman yang baik tentang audiens target dan pemilihan saluran komunikasi yang tepat.

c. Keterbukaan dan Transparansi

Proses pengelolaan informasi publik harus didasarkan pada prinsip keterbukaan dan transparansi. Humas harus siap untuk memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat, kecuali jika ada alasan yang sah untuk menolaknya. Selaras dengan Sumanto (2009) yang mengemukakan bahwa hal terhadap informasi adalah bagian yang esensial dalam mekanisme partisipatori sehingga setiap Masyarakat berhak untuk mendapatkan informasi yang transparan.

5.4.3.2 Aspek Struktural

1. Kebijakan dan Prosedur

Struktur organisasi Humas Polda Sumatera Barat didukung oleh kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan pengelolaan informasi publik. Ini termasuk prosedur untuk mengelola permintaan informasi, menjaga keamanan data sensitif, dan mengatasi isu-isu privasi.

2. Kemitraan dengan Media

Humas sudah menjalin kemitraan yang baik dengan media massa untuk memfasilitasi pertukaran informasi yang efektif. Ini dapat melibatkan penyediaan rilis pers, konferensi pers, dan wawancara dengan media.

5.4.3.3 Aspek Personal

a) Keterampilan Komunikasi

Anggota tim Humas harus memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, baik secara lisan maupun tertulis. Mereka harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan persuasif.

b) Etika Profesional

Humas di Polda Sumatera Barat harus bertindak dengan etika profesional yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Mereka harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat dan tidak menyesatkan.

c) Kepemimpinan dan Kolaborasi

Memimpin dan bekerja sama dengan baik dalam tim adalah kunci untuk berhasil dalam pengelolaan informasi publik. Anggota tim Humas harus memiliki kemampuan kepemimpinan yang baik dan siap bekerja sama dalam lingkungan yang kolaboratif. Selain dalam lingkup humas, kaPolda dan wakaPolda juga harus mengambil kebijakan terkait pengelolaan media sosial ini. hal ini dikarenakan media sosial harus dikelola dengan baik karena menyangkut citra dan reputasi dari Polda Sumbar.

Hal ini selaras dengan pemikiran hasan (2020) berkembangnya semangat keterbukaan Informasi publik juga dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi sehingga masyarakat dengan mudah mengakses semua informasi dan bisa menilai citra dan reputasi yang ditampilkan oleh Polda Sumbar. Melalui integrasi aspek praktikal, struktural, dan personal ini, Humas Polda Sumatera Barat dapat secara efektif mengelola informasi publik dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dalam menjalankan pengelolaan Informasi publik, tentunya diperlukan komunikasi organisasi yang lebih terarah dan terstruktur sehingga setiap pesan yang disampaikan dapat berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahpahaman atau *miscommunication*. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan terkait Komunikasi organisasi dalam pengelolaan Informasi publik melalui media sosial di Polda Sumbar, didapat hasil sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi dalam penggunaan media sosial di Polda Sumatera Barat masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal koordinasi antar Satuan Kerja dengan Bidang Humas yang dalam hal ini sebagai pembina fungsi kehumasan serta menjadi corong utama pusat informasi pada Polda Sumbar. Meskipun terdapat beberapa akun media sosial yang telah terverifikasi dan aktif, masih banyak akun lainnya belum dikelola dengan optimal, mengakibatkan penyampaian informasi yang tidak konsisten dan kurang terstruktur. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya koordinasi dan manajemen yang baik dalam penggunaan media sosial di organisasi publik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bidang Humas Polda Sumatera Barat telah memiliki strategi manajemen isu dan krisis yang cukup efektif. Mereka mampu merespons dengan cepat dan tepat dalam menangani isu-isu yang muncul di media sosial.
3. Dalam aspek praktikal, Polda Sumatera Barat telah menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi publik, namun belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat. Aspek struktural menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam SOP dan panduan penggunaan media sosial, yang menyebabkan ketidak konsistenan dalam penyampaian informasi. Sementara itu, dalam aspek personal, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi personel humas dalam mengelola media sosial.

6.2 Saran

1. Alangkah lebih baik jika pengelolaan media sosial dilakukan secara terpusat dibawah manajemen Bid Humas Polda Sumbar. Bukan hanya mengenai koordinasi konten, namun dari segi pelatihan tentang tata cara memproduksi konten, design/ tampilan media sosial, dan evaluasi terkait respons Masyarakat sehingga semua pelayanan secara online dapat dikelola dan diperhatikan secara bersama. Hal ini nantinya akan berpengaruh kepada citra dan reputasi dari Polda Sumbar.
2. Sentiment masing-masing satuan kerja hendaknya lebih diturunkan. Terkait koordinasi antara Ro SDM dan Bid Humas mengenai pengelolaan media sosialnya, biro SDM merasa setara dengan Bidhumas, di lain sisi, Bidhumas merasa satuan kerjanya lebih kecil dari sehingga tidak adanya keberanian dalam menegur biro SDM. Jadi masukannya adalah Bid Humas membuat aturan yang disetujui oleh pimpinan mengenai pengelolaan setiap media sosial yang ada di Polda Sumbar.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk fokus pada pengembangan program pelatihan rutin bagi personel, yang mana tuntutan saat ini setiap personal merupakan agen-agen humas di setiap Satuan Kerjanya masing-masing. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan pengelolaan media sosial, strategi komunikasi krisis dan koordinasi antar Satuan Kerja (Satker) untuk memastikan kemampuan yang setara dalam mengelola informasi publik. Serta disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai implementasi dan evaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengelolaan media sosial. Penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana SOP yang jelas dan terstruktur dapat meningkatkan konsistensi dan kualitas informasi yang disampaikan oleh setiap satuan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amal, I., & Armawi, A. (1996). *Keterbukaan informasi dan ketahanan nasional*. Gadjah Mada University Press.
- Bernays, E. L. (2013). *Public relations*. University of Oklahoma Press.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya* (Ed.2). Kencana.
- Caropeboka, R. M. (2017). *Konsep dan aplikasi ilmu komunikasi*. Penerbit Andi.
- Darmawan, D., & Fauzi, K. N. (2013). *Sistem Penunjang Keputusan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gandy, O. H. (2021). *The panoptic sort: A political economy of personal information*. books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=JOEsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=good+governance+disaster+risk+reduction+capacity+building&ots=ynNKp9_Q-W&sig=FFEsVaUoQryl8TiNLKpNysMGpoo
- Gruda, D., & Ojo, A. (2022). Is it too late now to say we're sorry? Examining anxiety contagion and crisis communication strategies using machine learning. *Plos One*, 17(9), e0274539.
- Hamad, I. (2006). Komunikasi sebagai Wacana. *Mediator (Jurnal Komunikasi)*, 7(2), 259–268.
- Haris, S. (2014). *Partai, pemilu, dan parlemen era reformasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hasan, E. (2010). Ilmu komunikasi teori dan praktek. *Bandung: PT Refika Aditama*.
- Hidayat, D. N. (2003). Paradigma dan metodologi penelitian sosial empirik klasik. *Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia*.
- Koswara, E. (1998). *Dinamika informasi dalam era global*. Diterbitkan Oleh Pengurus Daerah Ik.

- Kountur, R. (2018). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Ppm.
- Lee, M., & McGovern, A. (2013). *Policing and media: Public relations, simulations and communications*. Routledge.
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1), 101984.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2010). *Research in Education: Evidence-Based Inquiry*, MyEducationLab Series. Pearson.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, R. (2015). Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi. *Bandung: Simbiosis Rekatama Media*, 2016, 2017.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian Cet. 9*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik*. Deepublish.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2014). *Manajemen strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riswandi. (2009). *Komunikasi Politik*. Graha Ilmu.
- Ruslan, R. (2007). *Etika Kehumasan Konsep & Aplikasi*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=4DTeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=pertambangan+illegal+hukum+pertambangan+pencucian+uang+kebijakan&ots=i0G7bHSsMV&sig=RMgNTfFriq9APPLE-en5RCqAnsIg>
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*.
- Sumarto, H. S. J. (2009). Innovation, Participation and Good Governance: 20 Innovative and Participatory Initiatives in Indonesia. *Jakarta: Yayasan Obor Indonesia*.
- Suprpto, T. (2009). *Pengantar teori & manajemen komunikasi*. Media Pressindo.
- Syafii, I. K. (2006). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*.
- Wibawa, S. (2012). *Mengelola negara: panduan untuk bupati, gubernur, dan*

presiden. Gava Media.

Jurnal

- Harahap, R., Nurbani, N., & Kurniawati, D. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan Dalam Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 6(1), 34–51.
- Haryanti, S., & Rusfian, E. Z. (2018). Government public relations and social media: bridging the digital divide on people with social welfare problems. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 128–145.
- Rohidin, R. (2021). Interpersonal Communication and Effectiveness of Leadership in Islamic Boarding Schools. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4).
- Suhendar, A. (2020). Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(2), 243–251.
- Triwidisari, A., Nurkhin, A., & Muhsin, M. (2017). The relationships between Instagram social media usage, hedonic shopping motives and financial literacy on impulse buying. *Dinamika Pendidikan*, 12(2), 170–181.
- Waters, R. D., Tindall, N. T. J., & Morton, T. S. (2010). Media catching and the journalist–public relations practitioner relationship: How social media are changing the practice of media relations. *Journal of Public Relations Research*, 22(3), 241–264.
- Ryan, M. R., & Rivaldo, Imanuel. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246.
- Ulayya, Khansa Nabila., dkk. (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064–2071.
- Yulianti, Ana., Dkk. (2023). Pengelolaan Informasi Di Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Humas Suska TV. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah*

dan Komunikasi (JRMDK), 5(3), 224-236.

Hastrida, Andhini. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* 25(2), 149-165.

Siregar, Nina Siti Salmaniah. (2012). Interaksi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Sosial-Fakultas Isipol UMA*, 5(1), 27-40.

Yovinus. (2018). Peran Komunikasi Publik Media Sosial dalam Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Kota Bandung. *Jurnal Academia Praja*, 1(1), 185-211.

Syuderajat, Fajar & Puspitasari, Kenanga. (2017). Pengelolaan Media Sosial Oleh Unit Corporate Communication PT GMF AEROASIA. *Jurnal Komuniti*, 9(2), 81-97.



LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN KABID HUMAS

Keterangan:

P = Peneliti

K = Kabid Humas Polda Sumbar/ Narasumber

P: Izin Pak jadi pertanyaan kami seperti ini Pak bagaimana pemahaman bapak sebagai pimpinan humas terkait media sosial yang ada apakah penting media sosial ini dalam membantu meningkatkan kinerja polri khususnya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat?

K: memang saat ini setelah dunia ini memasuki masa globalisasi semua teknologi sangat berperan apalagi semenjak berkembangnya alat telekomunikasi adanya handphone sampai saat ini juga terus berkembang teknologi handphone itu sendiri tentunya sangat efektif ketika polri dapat memberikan informasi tentang kegiatan tugas pokoknya melalui media sosial apalagi saat ini hampir seluruh masyarakat itu memiliki HP kemudian juga memiliki atau memantau media sosial yang berkembang setiap harinya yang update yang tentunya seperti tugas humas saat ini tidak hanya seperti polisi umumnya menjaga harkamtibmas saja tapi di samping menjaga harkamtibmas di dunia nyata juga menjaga harkamtibmas di dunia maya jadi harus dua komponen itu harus kita jaga itu kembali lagi karena saat ini situasi masyarakat sudah banyak yang berkecimpung di media sosial media sosial ini sangat strategis makanya tugas pokoknya fungsi humas itu lebih banyak di media sosial baik menjelaskan masalah tugas pokok maupun memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan aturan-aturan himbauan-himbauan yang sifatnya mengajak masyarakat untuk menjadi baik jadi itu siapa sangat strategis lah saat ini ya mengikuti perkembangan zaman.

P: terkait dengan banyaknya akun media sosial yang ada dimiliki oleh Polda Sumbar yang dalam hal ini setiap satuan kerja itu memiliki media sosial apakah ini bagian dari strategi humas sendiri untuk lebih dekat ke masyarakat atau ini baru sebatas inisiatif inisiatif dari satuan kerja masing-masing untuk mendekatkan diri ke masyarakat?

K: kalau ini strategi mulai dari divisi humas supaya informasi ini bisa apa namanya bisa merangkul seluruh kegiatan-kegiatan mulai dari Kapolri ya pimpinan-pimpinan polri sampai dengan kegiatan-kegiatan yang ada di satker mabes polri sampai dengan tingkat nya nah ini jadi ini memang strategi yaitu karena situasi perkembangan zaman yang saat ini menuntut kita juga mengikuti perkembangan zaman itu sehingga ya strategi ini sangat strategis dan untuk membuat akun-akun baik itu Instagram, website, Facebook, kemudian Tik tok nah semua akun kita miliki kita buat lah jadi ini di samping kita memberikan informasi juga kita menerima informasi dari masyarakat lebih cepat ya karena banyak masyarakat yang tergabung dalam media sosial sehingga kita juga sering dapat informasi dari masyarakat.

P: selanjutnya terkait memang ini strategi apakah ada sebuah regulasi atau petunjuk terkait pembuatan akun-akun media sosial tersebut.

K: ada ya jadi ada ada perekatnya bahwa bahkan sekarang perkap terbaru nomor 1 nomor bukan hanya apa namanya tertuju kepada anggota polisi saja tapi seluruh seluruh pegawai negeri polri bunyinya jadi seluruh pegawai negeri polri mengemban fungsi humas nah di sini kan jelas kalau berkat perkap yang lain tuh anggota polri aja sekarang seluruh pegawai negeri pada polri termasuk ASN mengemban fungsi simulasi ya terutama kita bisa melokalisir kepada seluruh anggota dan ASN yang yang main medsos itu siap jadi itu sudah ada aturan-aturannya jadi agar ikut membantu mempublikasikan seluruh kegiatan-kegiatan kepolisian ya dengan baik itu ASN maupun apa saja jadi termasuk juga media-media sosial juga sudah dibuat aturannya itu seperti apa namanya kita juga sudah punya televisi ya seperti polri presisi itu ada televisinya tuh TV

polri itu ada radio polri itu ada kemudian semua akun-akun itu juga itu sudah sama semua tuh dari tingkat mabes polri sampai dengan tingkat polres tuh sama ya sama seperti humas mabes polri humas Polda Sumbar nyampe humas polres itu sudah ada aturannya kemudian akun-akun lain nggak facebook-nya juga ada website juga ada

P: apakah ini sudah pernah disosialisasikan Pak terkait peraturan ini?

K: untuk sosialisasi hanya melalui media sosial itu kalau kepada mungkin kalau untuk untuk secara keseluruhan kepada anggota polri mungkin belum Ini hanya khusus kepada fungsi saja. Ya kalau kepada anggota lain ya melalui media sosial itu

P: berarti itu hanya untuk lingkaran humas saja ya pak ya?

K: iya

P: bagaimana untuk satuan kerja yang ada di Polda yang di sana tidak ada pengembalian fungsi kasi humasnya?

K: oh ada, di satker-satker itu ada namanya PPID. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi. Sudah ada itu skop nya KaPolda itu.

P: berarti sudah ada sosialisasinya untuk PPID ini ya pak ya. Bagaimana cara cara membuat akun membuat konten terus bagaimana mempublikasikannya Pak sudah pernah kita kumpulkan kemudian dia itu bisa sosialisasikan aturannya kemudian pembuatannya sampai dengan kewajibannya sebenarnya masing-masing PPID mempublikasikan itu tugas-tugasnya mereka gitu kan siap kalau mereka tidak mampu seharusnya koordinasikan sama kita, jadi kalau misalnya dia ada kegiatan kemudian minta narasinya minta dokumentasi itu nanti kita yang membantu untuk meng-upload ke media sosial sebenarnya kalau jalan itu bagus gitu ya.

P: berarti sekarang belum terintegrasi ya Pak ya?

K: iya sebagian lah karena masing-masing satker nih kita untuk mencari apa namanya anggota yang berbakat nih jarang, udah kita tunjuk, tapi kalau dia tidak mempunyai punya kompetensi kehumasan main media sosial ya susah juga, tapi sekarang sudah banyak satker-satker yang bikin sendiri ya contohnya ya mungkin karena dia mau banyak mempublikasikan kepada masyarakat akhirnya dia ya bisa membentuk itulah contohnya Sabara sudah mulai bagus ya kalau lalu lintas sudah lama lah, SDM juga sudah bagus, pokoknya yang mereka ini hobinya di medsos biasanya cepat berkembang, tapi sudah nyarinya, kadang-kadang tergantung kasatkernya juga apakah peduli dengan ini atau tidak. Pimpinan itu berpengaruh, kalau pimpinan ini dia atensi dengan dunia maya, dunia media sosial ini dia akan meng-upload -upload semua tergantung pimpinannya.

P: makanya kami sangat tertarik dengan penelitian ini Pak karena kami akan mengangkat teori komunikasi organisasi bagaimana komunikasi organisasi antar level pimpinan baik ke atas, ke bawah, ke samping karena pasti masyarakat akan melihatnya Polda Sumbarnya bukan satkernya jadi beberapa hasil observasi kami itu ketika masyarakat awam yang tidak tahu tentang satuan kerja pasti mereka akan mengetik di pencarian penting Polda Sumbar ketika mereka mengetik di Polda Sumbar itu akan sangat banyak sekali akun muncul mulai dari biro SDM, lalu lintas, dan sabhara masyarakat yang umum dan awam tentu akan kebingungan nah makanya kami sangat tertarik di sini pak mungkin kalau semangat digitalisasi sangat bagus karena akun-akun setiap satker sudah ada dalam bentuk namun mungkin sedikit untuk pengelolaan saja nanti lagi pak biar lebih bagus dan masyarakat tidak kebingungan. seperti contoh pak mohon izin kami kemarin ini ada coba sampling ke masyarakat terkait bagaimana dia mendapatkan informasi, jadi ada seorang masyarakat ini dia lagi mencari tahu tentang penerimaan p3k polri kemarin ini P3K itu pegawai dengan kontrak itu apa ada rekrutmennya kemarin pegawai pada pemerintah dengan kontrak gitu Pak tapi gini Pak Polda ketika itu muncul hanya coming soon aja Pak oh gitu dalam arti kata dalam waktu dekat bakal ada penerimaan, terus kemudian yang masyarakat ini bertanya kan Pak "dek kabarnya polri ada buka P3K ya" oh iya Kak kenapa Kak itu saya lihat di rumah sekalipun terus saya coba lihat juga di biro SDM terus kami tanggapinya sudah dilaksanakan karena saya lihat kemarin ini rame-rame ada yang daftar coba Kakak buka atau ada lagi akunnnya dalpers,

dalpers itu punya akun juga kami bantulah untuk melihatkan nya pak, ternyata disana sudah tahap seleksi dan mau selesai

K: oh gitu ya

P: nah dalam hal ini berarti kan satuan kerja ada sub lagi nih akun media sosialnya Pak dan ini kalau kami amati itu kan tidak terverifikasi ya Pak karena humas sendiri tidak pernah dikasih tahu nah makanya kami sangat tertarik melakukan penelitian ini Pak sebaiknya akun atau setiap yang mau di posting itu proses verifikasi dulu ke humas karena nanti tahunya masyarakat pasti ke humas nih corongnya nih Pak pasti masyarakat bakal cari tahu apa sih akun eh Polda pasti humas yang sangat terpercaya gitunya namun ketika ini enggak update kan mungkin yang di bagian subscribe juga tidak mengupdate informasinya ke rumah makanya kami pengen lebih dalam nih pak meneliti ini pak.

K: berarti nggak jalan itu sebenarnya kan pernah kita kumpulin ya, jadi semua informasi punya kita yang update jadi kalau kita buka humas Polda Sumbar tuh udah ada centangnya birunya. Berarti itu sudah update, sudah diakui akun yang resmi maksud saya dia sebenarnya sudah kita kumpulkan datanya, salah satunya itu gak jalan, sebenarnya kan itu yang dibutuhkan masyarakat yang begitu-begitu. Ini aja kita lagi gencar-gencarnya terkait dengan operasi ketupat lah ya, masalah apa namanya SKB masalah one way, kan jadi biar masyarakat tahu kita sosialisasikan, nah itu kalau satker yang aslinya ngasih tau kita ya itu kita up lah. Tanggal berapanya.

P: ya itu sangat dibutuhkan masyarakat tu pak. ya, itu kalau kami evaluasi yang tahun lalu Pak cukup berhasil itu Pak

K: ya mau kita ya seperti itu, tapi karena di sana pejabat pengelola informasinya ini nggak tau atau males-malesan ya gak tau ya kita selalu menunggu itu sebenarnya, kalau kita tau langsung juga kita inisiatif sebenarnya.

P: Berarti terkait akun kayak tadi itu pak di SDM punya akun terus ternyata dalpersnya punya akun lagi resmi lagi kan berarti kan tetap upload berarti itu tanpa sepengetahuan humas ya pak ya, tanpa verifikasi dulu ini layak untuk di upload atau tidaknya gitu ya pak ya.

K: ya sebenarnya itu penting juga tu jadi harusnya akun-akun yang dibuat masing-masing satker harusnya harus koordinasi sama kita jadi nanti kita bisa ya walaupun dia tidak menyeter ke kita minimal kita bisa buka akunnya dia ada informasi kita dipantau ya

P: kalau misalnya satuan kerja dibiarkan seperti itu pak mungkin bisa jadi suatu saat ada akun palsu yang mengatasnamakan Polda Sumbar pak, mungkin sejauh ini belum terjadi pak, tapi nanti bisa saja terjadi pak.

K: ya, karena kita ada patroli cybernya tu. intelijen medianya kita punya, si sahman itu. Kalau ada yang ketahuan melakukan penipuan gitu. Ya kita juga ada krimsus juga ada, TIK juga ada patroli cybernya. Sejauh ini tidak ada terjadi yang seperti itu, kalau ada nantinya ya itu mungkin akan kita tertibkan. Kalau ada dia bikin-bikin akun gitu kan

P: karena sekarang Pak ada akun itu yang seperti mati suri Pak akun nya ada, tapi update kontennya tidak ada. Dipermainkan gitu

K: karena memang masing-masing diperintahkan bikin akun. Jadi ya itu setelah dibikin kadang tidak berisi informasi dan himbauan.

P: iya pak, akunnya ada, namun setelah itu gak jalan gitu pak. Jadi masyarakat bingung gitu pak, Dia lihat ini ada, tapi dia lihat itu gak ada informasinya.

K: makanya pimpinan berpengaruh. Iya, termasuk yang mengawasi PDIP-nya itu juga berpengaruh.

P: ya pak, waktu kami seminar proposal memang itu salah satu dari penguji, coba kamu mendalami terkait mimpi unsur pimpinan apakah mana tahu ini Cuma level bawah yang memikirkan seperti ini. nah sedangkan di level pimpinan tidak peduli dalam arti kata ini nggak penting ya gitu Pak karena ini hanya sebuah media sosial yang ada di dunia maya itu Pak. apakah pimpinan lebih melihatnya komunikasinya komunikasi interpersonal lebih face to face langsung gitu.

K: ya itu yang kurang menyadari pihak pimpinan, bahwa sebenarnya kita lebih mudah ya kan kemudian jangkauan lebih dia lebih luas. Menggunakan media sosial itu lebih gampang dan kita

lebih sering ngomong juga gitu kan maksudnya kalau perlu kita kuasa itu dunia maya begitu orang buka tuh langsung polisi. Maksud saya kan begitu, kalau kita semua ini seluruh anggota punya apa namanya punya media sosial gitu kan, misalnya dia lagi patroli dia bikin sendiri. Dia bikin status, bikin apa gitu kan, jadi Masyarakat juga tau kondisi pekerjaannya gitu begini. Kemudian ya pencitraan itu lebih cepat. Jadi yang menguasai itu kita di dunia maya gitu kan. Ya harapan kita, seperti itu sebenarnya. Tapi ya saya khawatir juga kalau nanti di tingkat pimpinan ini Nggak peduli nggak care gitu ya nanti di bawahnya juga gawat juga. Kalau dulu itu sudah ada perintah untuk buat website, akun-akun media sosial lah sebenarnya gitu. Tapi ya memang selama ini belum ada kegiatan untuk memverifikasi makanya itu tanggung jawab siapa gitu, apa TIK, apa kita? Gitu kan

P: tumpang tindih ya pak ya? Berarti TIK bikin website percuma mengelolanya nggak tahu siapa ini Pak ya apakah akan menjawab TIK atau humas?

K: nah itu ya, tapi kalau masalah yang bikin aplikasi itu yang satu database itu TIK yang bikin. Nah terkait ini ini belum ada, nanti coba kita cari yang punya kewenangan siapa untuk mengendalikan gitu ya website-website termasuk anggota mungkin bisa juga nanti itu anggota yang punya-punya akun tuh wajib didaftarkan biar bisa dipantau biar gak sembarangan

P: karena masyarakat pasti tahunya ini polisi apapun yang dilakukan baik atau buruk misalnya kalau ada anggota yang berbuah anggaplah viralnya yang nggak bagus ya Pak ya pasti akan membikin Citra polri atau Polda Sumbar yang akan turun ya pak?

K: ya itu, jadi harus misalnya akun induknya nih kita misalkan sudah terdaftar semua sudah harus apa namanya kalau kita ini kan harus sudah mengikuti akun Kita semua wajib mengikuti ya jadi kalau kita ada semacam apa namanya himbauan-himbauan tuh langsung mereka termonitor gitu, oh ini humas Polda Sumbar, jadi kalau Instagram mereka misalnya punya Instagram mereka wajib untuk mengikuti punya kita, ha jadi itu wajib gabung lah sama kita jadi kalau ada himbauan-himbauan itu mereka bisa Meneruskan misalnya kalau kita ada himbauan terkait dengan perilaku hedon gitu ya, itu langsung ke beranda dia informasinya, jadi dia bisa tahu ini humas lagi posting nih. Entah Mosting video atau apa, jadi mereka bisa monitor. Memang ketika saya Setiap ada postingan di humas itu pasti saya tau, muncul di beranda jadi saya tau gitu kan. Itu maksud saya. Tapi nanti juga harus kayaknya ini belum ada yang mengatur itu seperti itu gitu sampai sekarang untuk masdalnya

P: berarti itu sekarang untuk apakah triwulan atau semester belum ada ya pak terkait banyaknya akun-akun yang ada sekarang ya pak? Karena kalau kami amati pak, mohon maaf kayaknya akun yang ada di polres-polres kayaknya lebih tertib daripada akun yang ada di Polda sendiri ya Pak karena kayaknya lebih diaktifin ya pak.

K: ya kalau yang di polres mungkin humas polres tertib, ya mungkin karena mereka di satker-satker-nya itu karena mereka ini nggak punya ya. Nggak punya, kemudian di pengendaliannya mungkin tergantung Kapolres ya siap mungkin kalau Kapolres ini atau laporan atau mungkin dari sini satker-satker tidak ada perintah misalnya ditsamapta ke sabhara memerintahkan untuk punya akun itu kacau juga gitu, banyak kan jadinya, memang kalau di polres ini masih sedikit. Satker yang punya akun, sedikit mungkin yaudah lah terfokus di humas aja gitu, humas polres masing-masing

P: paling kayak Polresta Padang yang punya akun lalu lintas, trus akun klewang, karena di bawah Bareskrim ada lagi klewang. Nah jadi apakah mereka posting verifikasi dulu ke kasi humasnya pak?

K: nah itulah yang belum itu.

P: karena kan humas pasti lebih tau mana yang layak ini dipublikasi mana yang tidak karena sedikit banyaknya akan memancing bagaimana respons dari masyarakat. Untuk pertanyaan selanjutnya pak, apakah sudah efektif media sosial yang dimiliki setiap satuan kerja saat ini pak? Dan apakah cukup membantu pak?

- K: ya kalau di beberapa satker yang sudah punya akun-akun ya efektif, ya sudah bagus dan sangat efektif sekali lah sebagai sarana informasi kepada masyarakat.
- P: untuk efektifitas dan untuk membantu sudah sangat membantu, Cuma mungkin dalam pengelolaannya saja perlu pengaturan ya Pak ya karena kalau dilihat sepertinya sekarang akun-akun yang banyak nih kayak yang aktif itu kayak pacu-acuan untuk mencari trending padahal kan kita nih bukan trending yang dicari tapi bagaimana masyarakat informasi itu dapat disampaikan dengan baik.
- K: memang kita berbeda ya, jadi akun-akun yang kita buat itu yang sifatnya dinas itu nggak menerima iklan, jadi tidak ada iklannya. Tidak menerima kepentingan bisnis. Itu gak boleh ya, mungkin kalau akun-akun pribadi anggota itu bisa, tapi kalau akun-akun kedinasan itu gak boleh, kita gak boleh maksudnya mungkin itu yang harus kita tekankan kepada mereka ya tujuan utamanya itu sebenarnya memberikan informasi kepada masyarakat bukan berlomba trending, ya itu penting juga, tapi ya sebaiknya humas sebagai corong terbesar untuk memberikan informasi tercepat dan terdepan. Sebenarnya banyak juga kaki tangan kita itu ya media-media yang ada itu sudah tergabung dalam akun kita humas Polda Sumbar itu, jadi mereka cepat sekali lah kalau ada kegiatan-kegiatan dari KaPolda, wakaPolda itu dia langsung bikin beritanya tinggal update aja. Makanya jarang sekali sekarang ini wartawan-wartawan yang keliling-keliling cari berita. Jadi tinggal buka humas, ada kegiatan untuk bikin berita. Ya kan, dulu kan dia datang nanya-nanya, ketemu sama anggota minta keterangan, minta ini, sekarang bikin berita tinggal buka humas Polda. Ya kasus apa aja lah, penangkapan, atau narkoba ada langsung di mediana humas Polda Sumbar. Dia langsung ambil aja beritanya
- P: jadi sangat membantu ya pak.
- K: untuk yang berkecimpung di media atau wartawan gitu ya, dia tinggal buka itu, langsung jadi beritanya gitu.
- P: apakah ada dari masyarakat atau dari media yang mempertanyakan terkait banyaknya akun media sosial yang dimiliki Polda Sumbar pak?
- K: ngga ada.
- P: ngga ada ya pak, berarti ga ada masalah ya pak?
- K: ga ada masalah, mungkin biar satu persepsi ya, yang penting masalah gimana caranya masyarakat bisa dapat informasi ini secara cepat, kemudian informasi tidak membingungkan, masyarakatnya juga harus melihat akun Polda yang paling banyak pengikutnya, itulah yang di ikuti. Kan tujuan utamanya menginformasikan kepada masyarakat, jangan sampai dia punya tujuan sendiri kayak tadi Dalpers mungkin dia mau dibilang hebat, akhirnya nggak ngasih ke kita informasi itu dia keep dan posting sendiri. Itu kan salah sebenarnya. Itu nanti yang akan kita kasih pemahaman.
- P: bahkan di akun biro SDM sendiri gak muncul informasinya ya pak.
- K: nah, itu kan kacau jadinya. Nanti saya panggil Dalpers saya kasih tau. Karna kan masyarakat tidak tahu ya kayak Dalpers apa gitu, bagian apa, pasti asing lah. Ya samalah seperti biro SDM lah, orang juga ga jelas. Tapi kalau humas Polda Sumbar, orang pasti jelas lah ya. Nanti akan kita tertibkan itu, termasuk juga akun-akun yang mati suri, nanti kalau ngga ada nanti ya dihapus aja dari pada membingungkan masyarakat. Yaudah gitu aja, jadi akun-akun itu kalau memang mati suri, gak aktif lagi, ya dimatikan aja. Soalnya saya kan memang tidak pernah dapat informasi dari masyarakat yang seperti itu, yang ngasih komentar pak, kini kok banyak sekali akun-akunnya, berarti akun sumbar yang mana sih. Setau saya Belum ada. Mana tau kepada anggota, nanti akan saya cari informasi kalau ada keluhan masyarakat seperti itu. Nanti kalau ada keluhan dari masyarakat, ya saya tidak masalah, tapi ya perlu diantisipasi juga itu. Pasti masyarakat ada yang bingung. Ya nantilah kita undang lagi, atau kita organisir lagi.
- K: yang namanya undang-undang pers itu belum mengatur masalah media online. Maka dari itu sampai sekarang, belum ada regulasi yang jelasnya. Harusnya mulai dari tingkat atas lah ya, mulai dari DPR membuat undang-undang masalah media online.

- P: memang Niko baca di jurnal internasional sudah sampai ke undang-undang media online itu diatur pak, siapa yang boleh, siapa yang tidak boleh gitu pak. Jadi nggak sembarangan gitu pak.
- K: ya benar itu, media sosial yang online ini nggak diatur, padahal sudah banyak media sosial media cetak disini cuman lima yang harian, media tv juga paling yang lokal TVRI sama Padang TV yang aktif ya. Kalau cuman kontributornya aja paling 10 lah dengan nasional tapi kan Cuma kontributor saja. Ha media online ini yang banyak, mungkin itu ratusan ya data orang mikir itu ya cuman gimana tu, undang-undang nya belum ada. Ya kalau mau mungkin bikin portal berita online itu gampang aja, dirumah juga bisa nanti tinggal ambil dari sana dan sini. Namun regulasinya belum ada, ya gak tau mungkin sudah disusun. Saya gak tau juga lah. Tapi memang sampai sekarang masih liar. Masih belum ada wadahnya. Disini aja ada beberapa organisasi media online. Kalau Masalah TV itu ada organisasinya, IJTI Ikatan jurnalis TV Indonesia. Kalau online ada MOI lah, ada apa lah. Tapi memang belum ada wadahnya. Mungkin sudah dipikirkan oleh Kemenkominfo ya, cuman belum ada nampaknya.

WAWANCARA DENGAN STAFF BIDANG HUMAS

Keterangan:

P = Peneliti

N = Narasumber/ Staff bidhumas

- P: setiap satuan kerja yang ada di Polda Sumbar memiliki akun media sosial, Apakah ini ada kewajiban dari setiap satuan kerja tersebut untuk membuatnya, apakah ada regulasi dan petunjuknya dalam pembuatan akun-akun tersebut?
- N: jadi pada intinya, setiap satker-satker tersebut tidak diwajibkan untuk membuat akun media sosial. Yang diwajibkan itu, sesuai arahan dari divisi humas itu hanya humas saja. Yang ada, akun media sosial di satker lain itu hanya inisiatifnya sendiri untuk mempublikasikan kegiatannya. Untuk itu sampai saat ini belum ada fungsi ke satker lain. Tapi kalau di humas ada fungsinya, bahwasanya diwajibkan humas Polda jajaran untuk membuat akun resmi di masing-masing masing. Akunnya apa, media sosialnya apa, yaitu Instagram, Facebook, Twitter, tiktok, dan YouTube itu memang diwajibkan. Tapi untuk setiap satuan kerja itu tidak diwajibkan.
- P: jadi, jika itu inisiatif, berarti humas dalam hal ini mengemban fungsi kehumasan. Apakah ada dilakukan monitoring atau penertiban, terkait dengan keluarnya akun-akun dari masing-masing satuan kerja ini, karena satuan kerja ini mengatasnamakan institusi, bukan akun media sosial pribadi?
- N: nah, kalau untuk monitoring, kita lakukan tetapi kalau untuk penertiban itu kita tidak lakukan. Kenapa kita tidak lakukan penertiban? Sepanjang itu dia memposting kegiatan terkait kepolisian, dia akan tidak jadi masalah.
- P: jadi, dalam menanggapi hal ini, sejauh ini apakah postingan-postingan mereka yang sudah mereka posting tanpa proses verifikasi ke humas terlebih dahulu. Itu apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip kehumasan? Karena kalau kita lihat di satuan kerja bisa jadi dikatakan mereka tidak ada kompetensi kehumasan.
- N: jadi begini, tadi kan sudah kita jelaskan, bahwasanya sepanjang itu postingan yang di-posting oleh satker-satker lain itu selain humas, terkait kegiatan kepolisian tidak jadi masalah. Itu tidak jadi masalah. Fungsi dari media sosial itu amplifikasi atau diseminasi informasi. Nah apa kegiatan orang itu kan dengan tujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat. Nah, kita berbicara akun media sosial yang mengatasnamakan satker ya, bukan pribadi.
- P: kemudian, sejauh ini apakah ada bid humas melakukan pelatihan atau petunjuk bagaimana membuat konten yang mereka sajikan, apakah konten-konten yang mereka buat itu layak untuk disajikan ke publik?
- N: kita humas sudah melakukan pelatihan. Pelatihan fungsi humas. Nah, disitu kita melakukan pelatihan bagaimana tata cara membuat dan mengedit video, membuat narasi, kemudian

bagaimana cara mendiseminasikan informasinya melalui media sosial. Itu ada pelatihan terpusat yang dilakukan oleh biro SDM kemudian ditunjuk Nara sumbernya dari humas. Untuk dalam tahun ini sekali dan tahun kemarin sekali yang telah kita lakukan. Jadi seluruh jajaran ada kita berikan pelatihan.

P: berarti pelatihan sudah ada dilakukan, nah apakah orang-orang yang sudah dilatih ini bisa ditempatkan sesuai tempat masing-masing lagi yang sudah dilatih ini?

N: iya ditempatkan. Karena yang kita mintak sebagai peserta pelatihan itu orang humas sendiri, kalau dari satker-satker itu orang yang mengelola PPIDnya.

P: berarti bisa dikatakan sudah tepat sasaran melakukan pelatihannya ke Satker-satker.

N: jangan terpusat kepada satker-satker, singgung juga polres jajaran. Karna polres jajaran juga bagian dari Polda Sumbar.

P: jadi setelah kami lakukan observasi awal, Polda Sumbar memiliki 44 satker yang terdiri dari atas 19 polres dan jajaran dan 25 di Polda. Nah jika, observasi awal kami. Nah itu untuk 19 satker yang ada di polres, itu bisa dikatakan sudah tertib. Karena setiap akun-akun yang dibuat oleh polres, itu dikelola oleh kasi humasnya. Nah jika kami lihat dari SOTK kenapa sampai timpang antara Polda dan polres, karena di tingkat polres itu mereka sudah memiliki kasi Humas yang langsung menjadi PID. Sedangkan kejadian yang terjadi di Polda itu yang menjadi PID, rata-rata itu dibawah subbagrenmin bagian perencanaan. Mereka yang rata-rata notabene nya hanya mempunyai kompetensi tentang perencanaan, tidak ada kompetensi terkait kehumasan. Sedangkan mereka bertanggungjawab terkait media satker nya. Maka dari itu, kami melakukan penelitian lebih jauh terkait permasalahan yang ada di satker Polda.

N: jadi begini, setiap anggota polri itu adalah bisa mengemban fungsi kehumasan, makanya di satker-satker itu kita kan sudah membuat PPID, PPID itu setiap Polda. Nah, PPID itu, dijawabkan personil yang mengemban itu sudah diwajibkan secara otomatis dia mengetahui fungsi humas, karena setiap anggota polri itu sudah mengemban fungsi kehumasan.

P: jika mereka hanya diwajibkan seperti itu, sedangkan mereka tidak mempunyai kompetensi jika tidak ada pelatihan tentu itu sama saja dengan nol.

N: sebenarnya begini, fungsi dari PPID di satker itu kita kan sudah tau pejabat pengelola informasi dan dokumentasi. Itu lebih memfokuskan kepada pemberian informasi kepada masyarakat. Jarang kita meminta orang itu untuk memposting kegiatan ke media sosial resmi. Kita lebih fokus kepada medsos humas, orang tu memberikan informasi ke humas, humas nanti memberi informasi resmi.

P: harusnya seperti itu idealnya, tapi yang terjadi sekarang ini bagaimana pak?

N: ada seperti itu, contoh beberapa satker kan sudah memberikan kita informasi, kita buat konten dan posting di media sosial. Ada.

P: itu kan beberapa, belum semua berarti.

N: karena begini media sosial disatker itu kan tidak kita wajibkan. Kan tidak ada kita buat aturan setiap satker yang ada dibawah PPID wajib membuat media sosial, tidak ada kita membuat aturan seperti itu. Yang diwajibkan itu yang tadi, humas Polda jajaran diwajibkan membuat akun resmi masing-masing. Kita kirim akun resmi kita, sehingga humas Polda Sumbar sudah centang biru. Boleh kita lihat mungkin media sosial dari satker lain itu mungkin untuk postingan jarang, sehingga Media sosial dari satker lain mungkin untuk postingan jarang sehingga terverifikasi pun belum, jadi kegiatan orang tu kirim ke humas, humas yang berkewajiban sebenarnya secara alurnya yang memposting seharusnya.

P: itu SOP seharusnya ya, apakah itu ada dibikinkan sebuah SOP peraturan tertulis pak?

N: sejauh ini belum ada.

P: karena kalau kami lihat, akun-akun media sosial yang ada sekarang di satker, seolah-olah bertanding engagement mana yang lebih cepat mana yang lebih bagus, padahal kalau kita lihat seharusnya itu kan satu corong humas tapi ini seolah-olah balapan mana yang terbaik, mana yang

terbaik mana yang lebih cepat berikan informasi padahal masyarakat itu kan tahunya hanya humas berarti untuk evaluasi ini apakah sudah pernah dilakukan oleh humas?

N: setau saya belum

P: terus dengan banyaknya akun-akun yang ada di Polda Sumbar ini apakah ada strategi khusus dari humas untuk mengelola akun yang ada di Polda Sumbar ini? Bukan akun yang khusus humasnya ya pak, tapi akun-akun yang ada di Polda Sumbar setiap satuan kerja apakah ada cara atau strategi bagaimana pengelolaannya?

N: jadi begini kita kan berbicara di lingkup Polda ya bukan masuk Polres ya, Pada saat sekarang ini mungkin kita hanya menyampaikan secara lisan menyampaikan terutama yang akunnya Sabhara kita mungkin kalau ketemu dengan ppid-nya akan kita sampaikan seperti ini editingnya, seperti ini caranya, sehingga kami lihat kalau hanya media sosial Sabhara itu sampai saat sekarang ini sangat bermanfaat sekali, orang banyak mengunjungi dia apalagi memposting kegiatan pengamanan tawuran dan apa gitu segala macamnya.

P: jadi kita terkait tugas kepolisian berarti sangat bermanfaat sekali untuk mendapatkan informasinya ya pak.

N: ya begini, masyarakat itu tidak akan mau melihat sebuah akun yang hanya memposting kegiatan seremonial, ini loh kegiatan satker saya.

P: itu engagement-nya kurang ya pak ya.

N: kurang, masyarakat itu lebih suka melihat pidana. Pengungkapan kasus pidana, pengamanan tawuran seperti yang dibahas di akun Sabhara. Itu lebih suka nilai jualnya tinggi.

P: kalau dilihat Pak memang kebutuhan masyarakat seperti itu terkait pidana berarti kayak itu kan Sabhara yang dikedepankan fungsi preventifnya untuk fungsi-fungsi penindakan seperti penyelidikan di Reserse berarti ini belum terkelola ya Pak ya karena begini Pak terkait perkembangan zaman 4.0 masyarakat itu terkadang hanya melapor melalui media sosial. Apakah sudah ada inovasi dari POLRI sendiri khususnya Polda Sumbar terkait ini pak? Apakah misalnya ada kejadian viral misalnya ada jambret atau pemalakan atau ada kecelakaan apakah ada atau tidak respon dari POLRI atau ini baru sebatas informasi saja baru?

N: begini kalau kita berbicara akun media sosial lain saya tidak mengetahui apakah responnya seperti apa timbal balik nya, kita harus reset ke akun itu. Tapi kalau humas akun Instagramnya humas itu kalau orang men-tag atau menanyakan sesuatu itu akan tetap kita balas feedback-nya ada beberapa mungkin bisa dilihat di akun humas itu terkait beberapa pengaduan nah itu contoh lantasi di Bukittinggi yang tidak pakai plat. Waktu itu boncengan nah itu yang kita jawab

P: nah berarti ada di respon terkait laporan masyarakat ya pak. Apakah ada respon dari masyarakat maupun pihak internal terkait banyaknya akun yang ada di Polda Sumbar ini pak? apakah ini hal biasa atau ini cukup meresahkan atau bagaimana ya Pak?

N: kalau kita lihat selama ini ya sangat bermanfaat walaupun dalam artian kita bahasanya banyak dan belum terverifikasi tetapi tidak masalah masyarakat juga ingin melihat seperti apa sih polisi itu, apa sih kegiatannya itu, jadi tidak meresahkan menurut saya tidak meresahkan.

P: berarti sejauh ini tidak ada respon negatif dari masyarakat terkait banyaknya akun. Jadi bisa kita simpulkan hal positifnya Polda Sumbar ini sudah mulai meleak dengan digitalisasi namun mungkin dalam pengorganisasian pengkomunikasiannya saja yang agak kurang ya pak ya. Karena memang bisa menjawab kebutuhan masyarakat tentang apa kegiatan kepolisian yang ada di Polda Sumbar maupun kegiatan-kegiatan lainnya. Selanjutnya, kami menanyakan bagaimana pengalaman Pak Uco sebagai praktisi humas dalam pengelolaan media sosial dan bagaimana memaknainya.

N: kalau pengalaman saya begini, apalagi zaman sekarang ini kan media sosial itu sarana nomor 1 penyampaian informasi terutama di kepolisian humas sendiri itu sudah mengutamakan penyampaian informasi itu kepada masyarakat melalui media sosial di dalam humas itu sekarang sudah mempunyai bidang multimedia namanya. Multimedia itu memfokuskan pemberian informasi melalui media sosial sehingga saya menganggap media sosial itu sangat penting itu

kan untuk penyampaian informasi hanya hitungan detik bisa dilihat. Kalau kita berbicara masih media konvensional itu kan masih ada jeda beberapa jam sehingga masyarakat itu tau. Tetapi kalau media sosial itu hanya hitungan detik, orang bisa mengetahui apa sih informasi yang kita sampaikan nah melalui diseminasi informasi digital (disendig) .

P: berarti media sosial di sini sudah mampu menjadi sarana belajar mendengarkan dan menyampaikan ya pak?

N: mampu sekali.

P: bagaimana informasi itu terkait informasi kecelakaan lalu lintas, itu disampaikan nggak Pak?

N: ya, itu kita sampaikan jadi begini kita humas tidak hanya menyampaikan informasi itu melalui media sosial tapi kita punya media online juga.

P: berarti humas juga ada blog atau website ya pak?

N: punya, untuk penyampaian informasi kepada masyarakat.

P: kalau boleh tahu apa nama websitenya Pak?

N: tribulation news Polda Sumbar, pada alamat website tribratanews.sumbar.polri.go.id . Jadi di dalam itu informasi setiap kegiatan, ungkap kasus, keberhasilan, dan sisi humanis kita berikan di situ.

P: bagaimana cara humas mempromosikan terkait website tersebut karena kalau kita lihat sebagai masyarakat awam tentu agak asing. Misalnya mereka akan membuka di Google Polda Sumbar pasti akan bingung tribrata ini apa.

N: jadi begini kita sinkronkan ke postingan setiap kegiatan di media sosial kita akan tag tautan link tribrata itu muncul nanti. Sebaliknya begitu juga yang di website kalau kita klik dia akan muncul di media sosial nah itu salah satu upaya untuk mempromosikan untuk memberitahukan kepada masyarakat.

P: kemudian apakah penggunaan media sosial di bid humas mampu mengarahkan media sosial sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan karena hal ini merupakan domain dari penggunaannya.

N: mampu kita.

P: selanjutnya apakah media sosial ini sudah dikelola oleh praktisi humas yang memiliki kompetensi manajemen kehumasan.

N: sudah, sehingga seorang admin yang memegang akun itu dia sudah mempunyai kemampuan baik dari editing videonya, penempatan narasinya, penempatan fotonya, dia sudah sudah dilatih untuk itu sudah mempunyai kompetensi itu.

P: untuk humasnya sudah tapi untuk satker-satker di Polda Sumbar bagaimana Pak?

N: ha itu belum. jadi begini kalau untuk satker itu bagaimana dia melihat belajar secara otodidak untuk penempatan konten dan narasi dari situ dia mungkin belajar gitu ya, sehingga kita lihat selama ini kita lihat media sosial dari satker itu tidak ada yang di luar jalur untuk penyampaian informasi kepada masyarakat.

P: kemudian apakah media sosial ini digunakan sebagai kontrol organisasi juga mengevaluasi berbagai perencanaan strategi yang dilakukan, apakah seperti respon public, tingkat kepuasan publik, dan tingkat pelayanan informasi yang ada?

N: itu kita lakukan juga cuman dalam artian kita membuat laporannya untuk ke pimpinan gimana ya, mungkin hanya lingkup kita, sampai kaur. Bagaimana sih informasinya, sejauh mana pengunjungnya, seperti itu.

P: kemudian apakah ini juga digunakan sebagai sarana kontrol dalam pergerakan keinginan ekspektasi dan tendensi maupun opsi dari pemahaman publik?

N: ya betul, jadi intinya begini media sosial ini setiap postingan yang kita post di situ kita lihat sejauh mana respon masyarakat. Ada atau tidak muncul respon masyarakat terkait postingan itu. Makanya kalau media sosial ini di humas itu suatu fungsi untuk memberikan informasi, satu fungsi kita untuk melakukan patroli. Ha itu media sosial.

P: berarti media sosial juga digunakan sebagai sarana preventif ya pak? Untuk memlog dan mempengaruhi pemahaman publik.

N: betul.

P: selanjutnya Pak terkait manajemen isu dan krisis pak. Apakah humas mempunyai strategi khusus terkait penanganan manajemen isu maupun krisis pak?

N: iya kita mempunyai manajemen isu dan krisis. Makanya saya bilang tadi kita mempunyai aplikasi. Aplikasi itu yang Diberikan oleh divisi humas. Di situ namanya intelijen media manajemen, bagaimana kita memajemen isu itu sehingga sehingga sebuah isu yang terjadi yang di post di media sosial upaya kita sehingga tidak terjadi gangguan atau ancaman. Jadi bagaimana kita mau manajemennya kita lakukan deteksi dini dulu. Namanya deteksi dini opini publik. Itu kita lakukan pengecekan setiap hari, saya itu yang bertugas untuk melakukan pemantauan, bisa dikatakan patroli atau pemantauan. Kalau kita temukan, kita lakukan manajemen seperti apa sehingga isu ini tidak berkembang menjadi sebuah ancaman atau krisis, seperti itu.

P: berarti ada sop-nya Pak?

N: ada kita punya sop di multimedia itu, terkait manajemen isu.

P: sejauh ini apakah ada isu-isu yang mengancam atau membuat kepercayaan publik turunkan terhadap Polda Sumbar?

N: kalau untuk isu mengancam tidak ada.

P: kalau kami amati Pak beberapa bulan terakhir ada terjadi sebuah kasus viral terkait dengan kasus demonstrasi masyarakat air bangis yang di masjid Raya, itu kan sempat viral ada polisi yang menginjak karpet untuk sholat dan itu diviralkan, tentu ini sangat memantik emosi masyarakat, jangankan masyarakat mungkin dunia pun yang beragama muslim akan terpancing kemarahan nah bagaimana humas di sini menghadapi krisis seperti itu?

N: ya kita melakukan take down, melakukan kontrol opini namanya. Kontrol opini itu kita lakukan dengan membuat pemberitaan terkait apa yang sudah terjadi kita tidak menutupi kita melakukan wawancara terhadap pengurus masjid itu, ya kita kan tadi berbicara waktu itu yang demo ya, kita lakukan wawancara terhadap pengurus masjid apa sih yang sebenarnya terjadi, nah itu kita lakukan yang namanya kontrol opini. Kontrol opini itu bertujuan untuk meluruskan apa yang terjadi, kita tidak menutupi apa yang terjadi pada saat itu. Kita berikan informasi kepada masyarakat seperti ini realnya. Kita memberikan pemahaman kepada masyarakat sehingga tidak berkembang jauh terkait isu itu.

P: berarti bisa kami simpulkan bahwa humas sendiri sudah mempunyai strategi khusus dalam menghadapi situasi krisis karena bisa kita lihat krisis ini kan unpredictable atau tidak dapat kita prediksi. Bisa kita katakan itu kontijensi yang mendadak, tanpa kita duga. Cukup baguslah sejauh ini kami lihat humas dalam menanganinya. Kemudian apakah efektif media sosial yang dimiliki humas dan setiap satuan kerja yang ada?

N: sangat efektif menurut kami, Karena begini itu akun media sosial yang ada di humas dan satker lainnya sebenarnya sudah sangat bagus, tinggal bagaimana satker itu untuk menggandeng humasnya. Humas itu adalah corong pertama pimpinan untuk menyampaikan informasi. Tidak boleh terlepas dari humas, nah kenapa sekarang humas di ke depan kan yaitu tu, sekarang zamannya digitalisasi semua sehingga emas itu tidak bisa terlepas dari apa yang terjadi di lingkup media sosial. Humas itu tugas pokoknya bagaimana menciptakan suasana yang begitu bagus sebuah perusahaan kan begitu, nah bagaimana kita menciptakan suasana itu betul-betul kondusif kalau kita di kepolisian nah itu yang kita berikan selama ini satker lain pun sudah kita sampaikan secara lisan. Silakan posting kegiatan tetapi yang sifatnya nasional silakan ke humas.

P: berarti ada verifikasinya secara lisan ke humas ya pak. Berarti surat belum ada ya Pak ya atau sebuah regulasi ya. Kemudian Pak apakah ada meeting bulanan untuk mengevaluasi media sosial yang ada di Polda Sumbar ini pak?

N: meeting ada sebenarnya, jadi begini kita kan melaporkan setiap kegiatan kayak divisi humas.

P: itu yang humas ya, maksud kami di sini satker-satker lain ini pak.

N: belum ada.

P: apakah ada insentif atau bonus khusus terhadap satuan kerja yang memberikan informasi yang lebih informatif?

N: tidak ada juga. Karena begini tadi kan sudah saya sampaikan setiap anggota polri itu mengemban fungsi humas jadi wajib Dia memberikan informasi.

P: dan ini sudah disampaikan kepada setiap anggota polri yang ada di Polda Sumbar Pak?

N: sudah, itukan sudah sedari pusat itu sebenarnya. Sudah dari Kapolri sendiri itu dari statemen Kapolri bahwasanya setiap anggota polri itu mengemban fungsi kehumasan.

P: berarti sejauh ini yang kami gali informasi dari bapak Ucok untuk semangat transformasi digital polri khususnya Polda Sumbar sudah cukup bagus namun mungkin masih kurang sedikit dalam tata kelola manajemen komunikasi organisasinya karena bisa kita simpulkan bahwa pid yang ada di satker-satker itu sebenarnya adalah pid pembantu karena pid utamanya itu adalah humas. Ha berarti ini yang masih terjadi sedikit ya pak ya karena mungkin bisa dikatakan bagaimana mengkomunikasikannya antara humas ke bawah ke samping. Makanya kami sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini Pak mudah-mudahan penelitian kami ini bisa bermanfaat untuk humas karena kami nanti akan menggali atau membedah ini menggunakan teori komunikasi organisasi. Bagaimana komunikasi vertikal dari atas ke bawah, komunikasi horizontal ke samping, jadi semangat digital ini tetap jalan tapi kita kelola dengan lebih baik

N: tambahan sedikit, jadi setiap pimpinan atau Kabid humas itu memberikan mengambil apel saat apel itu beliau himbauan memberikan himbauan kepada setiap satker bahwa setiap kegiatan yang ada di satker itu dikirim ke humas.

P: berarti ada penekanan juga dari pihak humas ya pak?

N: ya begitu.

WAWANCARA DENGAN WAKAPOLDA

Keterangan:

P = Peneliti

N = Narasumber/ WakaPolda Sumbar

P: bagaimana pandangan jenderal terkait program prioritas Kapolri tersebut, yang mana 4 program dari 16 tersebut mengarahkan ke polri yang unggul di era police 4.0 juga di era perubahan teknologi kepolisian modern di era police 4.0, yang ketiga itu ada peningkatan kualitas pelayanan publik polri, terus yang keempat ada pemantapan komunikasi publik. Nah jadi mohon izin jenderal bagaimana pandangan jenderal terkait program prioritas Kapolri tersebut?

N: ya, program prioritas polri tersebut 16 prioritas Kapolri yang anda sebutkan tadi salah satunya adalah mengenai penataan kelembagaan, kedua untuk perubahan sistem dan metode organisasi, menjadikan SDM yang unggul di era police 4.0, yang keempat perubahan teknologi kepolisian ya. Ini menurut saya sangat penting begitu, pandangan saya selaku wakaPolda Sumbar sangat mendukung pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh kepolisian khususnya yang terkait dengan perubahan teknologi kepolisian di era police 4.0 ini salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik lalu juga pemantapan komunikasi publik. Pemantapan komunikasi ini kan sekarang ini tidak pernah lepas dari yang namanya teknologi informasi. Jadi sarana kita untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat tentunya harus kita barengi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang komunikasi publik ini. Komunikasi publik ini kan sekarang tidak lagi bukan berarti interpersonal antara petugas dengan masyarakat itu dilaksanakan secara langsung tetapi juga melalui alat komunikasi yang ada. Dan tentunya ini sangat mendukung tugas-tugas kepolisian karena memang di era PowerPoint ini seluruh masyarakat sudah

menggunakan alat komunikasi baik dari tingkat perkotaan maupun sampai ke pelosok-pelosok desa gitu.

P: kemudian jenderal selanjutnya pertanyaan kami bagaimana pemahaman jenderal terkait media sosial sendiri?

N: media sosial menurut saya adalah salah satu sarana yang memang di era sekarang menjadi hal penting karena media sosial ini kan seperti dunia maya ini kan last your last kan sangat tidak lagi terbatas ruang dan waktu jadi kapan saja kita bisa mendapatkan informasi secara cepat tapi juga ya memang harus dijaga keakuratannya, jadi tidak mudah juga kita langsung percaya dengan informasi yang ada itu tapi juga yang namanya media sosial mau digunakan seperti apa, tentunya digunakan secara baik dan benar. Jadi informasi-informasi yang kita berikan khususnya dari kepolisian ini kepada masyarakat bisa kita salurkan melalui media sosial dengan platform apapun.

P: berarti media sosial sangat penting untuk polri ya jenderal?

N: saat ini ya.

P: untuk membantu meningkatkan kinerja polri.

N: betul.

P: termasuk untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Kemudian yang menarik di sini jenderal kami observasi yaitu banyaknya akun-akun media sosial yang dimiliki oleh Polda Sumbar jadi kami melakukan observasi ketika kami search di mesin pencarian apakah itu di aplikasi Instagram ketika ketik Polda Sumbar itu akan banyak sekali muncul akun-akun Polda Sumbar, mulai dari humas, dilantas, kemudian ada biro SDM. Nah, dengan banyaknya akun-akun media sosial yang ada ini apakah ini merupakan strategi dari POLRI sendiri jenderal?

N: ya memang secara umum semua akun-akun yang ada itu dikelola oleh masing-masing satker dan satwil ya. Kalau saat ini mungkin sedang dilakukan penataan dari tingkat pusat namanya nanti dijadikan satu atap divisi teknologi informasi polri melalui kebijakan Kapolri nanti seluruhnya akan menjadi ada di kanalisasi jadi yang banyak tersebar ini sepanjang itu akun yang resmi dikeluarkan oleh Instansi kepolisian khususnya Polda Sumatera Barat ini sementara ini masih bisa kita akses yaitu untuk memberikan informasi kepada masyarakat tapi ke depan mungkin perlu penataan yang lebih baik

P: Berarti sekarang masih ibaratnya semangat digitalisasi untuk Polda Sumbar sudah ada ya jenderal, namun mungkin untuk penataan masih belum ya jenderal.

N: iya itu nanti akan ada kebijakan lagi dari tingkat pusat yang dinamakan pengelolaannya nanti satu pintu.

P: mungkin itu sangat dibutuhkan kali ya jenderal, karena sekarang ketika kami melakukan observasi ke masyarakat memang ada masyarakat yang sedikit kebingungan untuk mencari informasi jenderal. Jadi seperti contoh ada kami melakukan sampling ke masyarakat yang mencari informasi terkait penerimaan P3K Polri yang beberapa bulan terakhir itu dia menanyakan mencari informasinya kemana, Kalau kami sampaikan coba dilihat di humas Polda Sumbar. nah, ketika dia Coba lihat di Polda Sumbar itu muncul pemberitahuan coming soon akan buka penerimaan P3K Polri informasinya. namun, Berita itu tidak update tidak ada kelanjutannya Apakah sudah mulai atau belum. Kemudian kami sampaikan lagi, untuk penerimaan itu biasanya ada di bawah biro SDM, Coba buka akunnya biro SDM kemudian masyarakat ini coba juga buka akun tersebut. Ternyata Sama persis juga ada coming soon, kemudian eh coba lagi ada satu lagi itu ada lagi akun di bawah SDM khusus penerimaan itu ada dalpers namanya. Ternyata ketika buka dalpers, itu penerimaan sudah berlangsung jenderal. Tapi, mungkin di sinilah perlu Menurut kami penataan komunikasi ini jenderal. Antar sub bagian sdm-nya ke SDM nya dan SDM pun ke humas, karena masyarakat umum hanya melihat Polda Sumbarnya. Tidak banyak yang tahu bagian-bagian seperti ini, jadi pada akhirnya ada sebagian masyarakat yang betul-betul awam tidak mendapatkan informasi jenderal.

N: P3K?

P: pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja.

N: itu perlu dialami ya, karena P3K apakah karena kalau informasi yang dikeluarkan terkait dengan sumber daya manusia pasti dari SDM dan itu dikomunikasikan nanti untuk klarifikasinya itu untuk menyampaikan kepada masyarakat itu juga dengan teman-teman di humas. Tapi kalau untuk P3K saya harus tanyakan lagi apakah kita punya P3K gitu. Jadi mungkin kalau dia nyari P3K di polri, kita P3K itu kan mungkin perlu dialami apakah punya P3K. Karena kalau yang recruitment yang terkait dengan pendidikan pembentukan itu adanya di diktuk polri baik di tamtama maupun bintanga dan akpol, SIPSS. Dan itu selalu disampaikan kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun bisa media-media yang lain media mainstream mungkin ke koran dan lain sebagainya. Nanti disampaikan.

P: baik, nanti mungkin Kami juga akan meniti ke Biro SDM Jenderal terkait hal ini. biar tidak ada miskomunikasi antara kita dengan masyarakat Mungkin itu saja yang kami butuhkan jendral karena benang merah yang ingin kami ambil disini berarti untuk unsur pimpinan sangat aware lah terhadap media sosial ini ya jenderal.

N: pasti.

WAWANCARA DENGAN PPID BIRO SDM

Keterangan:

P = Peneliti

N = Narasumber/ PPID Biro SDM

P: jadi yang menunjuk kasubag renmin sebagai ppid siapa Bu?

N: yang menunjukkan kasubag renmin sebagai ppid itu dari humas, jadi humas yang menentukan siapa ppid di setiap satker. Nah gitu.

P: jadi dasar humas yang menunjuk kenapa ini kasubag renmin sebagai ppid itu hanya humas yang tahu ya Bu.

N: ada peraturan atau perkap kalau tidak salah itu pernah kami ikut acara dari mabes yang mengikutsertakan ppid satker. Nah, itu ditunjuklah berdasarkan surat undangan ppid setiap sarker langsung ada di data itu kasubag renmin SDM sebagai ppid. Tentu untuk rool up PPIDnya Kabag min up kalau tidak salah. Jadi beda-beda. Kalau Rena kasubag renmin. Jadi data ppid setiap sarker itu beda-beda. Ya itu ada di humas.

P: nanti coba Niko cross check ke humas apa yang mendasari untuk menunjukkan ppid. Karena kalau yang observasi awal Niko baca perpol 14 tahun 2018 tentang struktur organisasi dan tata kerja itu tugas ppid rata-rata itu diemban memang dibawa subbag renmin, tapi di bawah Sumbar renmin ada urren. Makanya Niko pengen memastikan apakah ini karena urren tidak ada, yang diambil oleh-oleh khas subak renmin atau memang ada regulasi terbaru yang mengatakan kalau ini kasubag renmin gitu Bu.

N: tidak tahu Mas itu langsung kasubag renmin sebagai pejabat ppid. Atas nama operator berarti palingan operatornya anggota urren.

P: selanjutnya Bu terkait penelitian kami ini kan tentang pengelolaan media sosial yang ada di Polda Sumbar terkait dengan informasi publik. Kami lihat ini SDM cukup bagus dalam pengelolaan media sosial, makanya kami tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam itu kan berarti di bawah bagian ppid ya. Jadi bagaimana ya Bu sistem pengelolaan media sosial yang ada di biro SDM ini?

N: untuk media sosial di biro SDM yang meliputi itu bag masing-masing. Dan langsung masuk ke medsos biro SDM dan bagian masing-masing.

P: berarti setiap bagian mempunyai akun media sosial?

N: iya, mempunyai akun media sosial contohnya Instagram. Bag kasi punya, bag wapres punya, bag Dalpers punya, biro SDM punya.

- P: dan ini operatornya beda-beda Bu?
- N: operatornya ada di bagian masing-masing.
- P: yang operator untuk khusus biro sdm-nya?
- N: untuk itu karena tahun kemarin berganti diambil si Farhan.
- P: berarti di bawah sebuah renmin Bu?
- N: iya.
- P: itu untuk menunjukkan operator menggunakan sprint atau hanya inisiatif Bu?
- N: menggunakan sprint.
- P: menggunakan sprint. Berarti ada penunjukan dari pimpinan paling tinggi di biro SDM ya Bu?
- N: ya, untuk semua bag itu ada sprintnya. Sprint personil yang ditunjuk sebagai tim media sosial.
- P: berarti yang sprintnya hanya bag yang sprint Bu?
- N: ho tidak, tanda tangan biru SDM bag-bag itu ditunjuk dengan mengeluarkan sprint.
- P: media sosial yang ada di biro SDM apa aja Bu?
- N: Instagram, Facebook, Twitter, Tik tok, nggak salah ada yang dalpers itu. Lebih banyak kita itu di dalpers yang lebih maju media sosialnya.
- P: trus Bu, untuk membuat akun masing-masing ini apakah ada petunjuk teknis bagaimana membuat akun, siapa yang berhak membuat akun? siapa yang sebagai operator tersebut Bu?
- N: intinya cuman dibidang sama bapak waktu itu ada untuk website atau situs di SDM silahkan pakai biro SDM Polda Sumbar jadi dalpers biro SDM Sumbar. biar menjelaskan bahwa biro SDM punya akun dan menunjukkan bagian-bagian masing-masing punya akun juga.
- P: itu merupakan strategi ya Bu kalau setiap bag itu mempunyai media sosial juga Bu? Kenapa media sosialnya tidak terpusat mengapa dinamakan biro SDM saja?
- N: waktu itu biar bisa jelas bahwa kegiatan tersendiri di Subbag itu yang masuk ke kategori satker sudah dan bag masing-masing juga. Jadi mungkin ada yang tidak kelihatan di biro SDM, di bag nya ada.
- P: trus, setiap postingan Itu apakah melalui verifikasi dari yang biro sdm-nya yang sebagai pid di sini atau masing-masing bag ini lepas saja, apa yang mau di posting, kontennya seperti apa, Apakah ada pemantauan, verifikasi.
- N: jadi, dijelaskan kasubbag renmin sebagai PPID agar pejabat di bag masing-masing meng-cross check sebelum ditampilkan ke website atau instagram masing-masing jangan sampai kegiatan itu yang tidak sesuai dan membuat orang bertanya, nah itu yang yang harus diantisipasi. Jadi kalau untuk mencheck cross check nya pejabat PPID tidka begitu dipersulit atau dipermudah agar kegiatan itu cepat diposting di instagram masing-masing.
- P: nah, ketika jika masing-masing bag posting itu untuk biro sdm-nya ikut posting juga atau hanya bag itu aja buk?
- N: posting. Biro SDMnya posting jadi semua di Instagram, Twitter, Facebook di Website di posting.
- P: untuk yang biro SDM ini apakah melaporkan juga ke humas karena humas kan mempunyai IG juga.
- N: tidak ada dibidang apakah harus di lapor, waktu itu cuma dilaporkan Apa saja website atau media sosial yang dimiliki satker. Cuma dilaporkan seperti itu.
- P: misalnya apa setiap postingan setiap konten berarti tidak pernah dilaporkan ke humas ya Bu?
- N: itu tidak ada diminta, cuma sekali 3 bulan atau sekali 6 bulan itu yang dilaporkan.
- P: Ho laporan laporan secara berkala saja ya Bu?
- N: ya, laporan berkala
- P: berarti setiap apapun postingan tidak ada disuruh minta atau petunjuknya ya Bu ya?
- N: tidak, yang penting satker memposting kegiatan-kegiatan positif ke media sosial.
- P: berarti berarti Apakah ada pelatihan dari humas sendiri Bu, terkait pengelola media sosial atau dalam PID ini, baik dari peliputan, cara dokumentasi, cara menampilkan konten, membuat narasinya.

- N: itu humas tidak ada, cuma ada pelatihan di SPM sabtu minggu itu kalau tidak salah audio, video, serta media sosial. Ha itu saja.
- P: itu yang menyelenggarakan siapa bu?
- N: SPM.
- P: berarti itu ditunjuk personil untuk mengikuti pelatihan itu Sabtu Minggu SDM ada sudah 2 orang.
- P: jadi yang mengawaki untuk penanggungjawab media sosial ini apakah sudah bisa dikatakan mereka berkompeten, memang itu sesuai keahlian mereka atau ini baru apa ya Bu ya belajarnya sambil berjalan saja?
- N: pada umumnya pandainya itu sesuai keahlian masing-masing tetapi karena sudah ada yang belajar terus ditanya informasi itu sudah.
- P: berarti keahlian khusus terkait kehumasan itu tidak ada ya bu ya. selanjutnya bu sejauh ini apakah media sosial sudah bisa digunakan sebagai alat kontrol organisasi dalam melakukan evaluasi perencanaan dan strategi yang ada bu?
- N: kalau itu masih belum karena kan perencanaan namanya setiap kegiatan kan langsung diinformasikan di media sosial pengorganisasiannya sudah namun perencanaan dilakukan sesuai dengan kegiatan yang sudah ada. Jadi kalau sudah ada kegiatan sudah bisa direncanakan kita bikin apa itu langsung masuk ke media sosial seperti itu seperti Sekarang penerimaan itu sudah dilaksanakan kampanye.
- P: terkait pembuatan media sosial tadi berarti tidak ada sebuah kewajiban ya Bu ya Apakah petunjuk dari humas atau dari pusat bahwa biro SDM harus memiliki akun media sosial terus bag-bag Harus Memiliki media sosial.
- N: dari mabesnya memang sudah dibilang untuk agar setiap satker di Polda masing-masing membuat media sosial untuk menginformasikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dilaksanakan di Polda. Itu memang sudah diinformasikan mabes. Itu memang sudah petunjuk dari Mabes untuk membuat media sosial namun untuk mempermudah biro SDM makanya dibuat per-bag media sosial cuman yang lebih aktif dalpers sama walpers. Cuma lebih bagusnya di biro SDM.
- P: berarti petunjuk teknis terkait regulasinya ada ya bu?
- N: ada, di setiap kegiatan atau petunjuk Rim langsung dibilang agar disosialisasikan melalui media sosial yang ada di satker dan diinformasikan juga ke Polres agar melihat media sosialnya biro SDM seperti itu.
- P: terus Bu Apakah ada dibikin sebuah sop dalam pembuatan media sosial dalam peliputan, dalam pemostingan?
- N: SOPnya ada, itu di bagian masing-masing.
- P: bagian masing-masing yang akan membuat sop ya Bu ya, berarti sop yang dari bagian masing-masing setelah Posting ke biro SDM-nya belum ada ya Bu?
- N: Itu teknis disaat diawal saja waktu itu cuma sudah dipegang masing-masing tidak ada direkap, cuma yang penting setiap kegiatan agar segera memposting di IG dan web media sosial tersebut.
- P: terus bu, sejauh ini apakah efektif media sosial yang dimiliki biro SDM untuk membantu kinerja?
- N: sangat efektif karena informasi perubahan jadwal pada saat kegiatan Rim itu sangat bermanfaat karena informasi perubahan jadwal langsung diberikan di IG di telegram yang mendaftarkan agar melihat IG dan telegram informasi-informasi perubahan yang ada sampai ke jadwal-jadwal.
- P: apakah pernah dilakukan evaluasi terkait efektivitas media sosial ini Bu. Apakah terkait respon publik, tingkat kepuasan publik, terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh biro SDM melalui media sosial ini bu?
- N: itu informasinya ada waktu itu anggota yang mengatakan bahwa kami tidak melihat informasi jadi Dikatakan lagi coba lihat itu kegiatan itu diinformasikan di Instagram seperti itu berarti yang bersangkutan mungkin belum melihat jadi selalu diinformasikan setiap perubahan disampaikan melalui IG secara live.
- P: berarti sejauh ini media sosial juga sudah bisa sebagai sarana preventif yang ampuh ya Bu ya?
- N: iya.

- P: apakah ada strategi khusus dalam menghadapi krisis ya Bu. krisis atau isu dalam hal ini seperti ini Bu misalnya kan terkait media sosial ini sangat luas jangkauannya bu, Terkadang ada mohon maaf misalnya ada oknum yang yang tidak pada jalurnya terus diviralkan dan pasti sedikit banyaknya akan membuat biro SDM atau Polda Sumbar sendiri akan jelek, citranya akan turun. Apakah kalau terkait calo atau hal-hal yang tidak kita inginkan. Apakah ada strategi untuk menghadapi itu jika terjadi. Apakah sudah pernah terjadi bu?
- N: kalau seperti itu tidak. Jadi di informasikan bahwa Jangan percaya dengan apa-apa konten-konten yang mengatakan bisa dibantu atau ada calo. Jadi di informasikan di IG di telegram dan di media sosial lainnya bahwa biro SDM memberikan informasi yang benar-benar. Orang-orang harus percaya bahwa tidak ada calo, tidak ada yang bahasanya hoax, seperti itu. nah itu yang mungkin tahun kemaren ada yang dikatakan masalah nilai yang berefek ke Tik Tok. Waktu itu mengatakan Oh ada yang nilai nya bagaimana. Sudah diinformasikan bahwa itu adalah hoax.
- P: Oh gitu Bu berarti itu strategi memang disusun ya Bu ya untuk menghadapi isu-isu seperti itu?
- N: ya, karena di kegiatan Rim ada diinformasikan mabes bahwa kita harus membuat pengaduan. Jadi ada hotline tersendiri tentang pengaduan, Jika ada yang mengatasnamakan atau membuat janji ke chasis itu ada hotline tersendiri itu sudah permintaan mabes. Kayak gitu hotline pengaduannya.
- P: berarti untuk strateginya sudah ada Iya Bu untuk menghadapi kondisi kondisi kontijensi yang tidak kita harapkan.
- N: karena kalau di biro SDM itu yang paling rawan kan pas saat penerimaan nah dari situ sudah diinformasikan mabes untuk penerimaan dibuatkan hotline pengaduan. Jadi semua pengaduan masyarakat masuk ke situ.
- P: ya berarti kalau ada ibaratnya yang menviralkan sesuatu sudah ada langkah-langkah yang khusus untuk menghadapinya.

WAWANCARA DENGAN SALAH SATU OPERATOR MEDIA SOSIAL DI BIRO SDM

Keterangan:

P = Peneliti

N = Narasumber/ Operator

- P: Setiap satuan kerja yang ada di Polda Sumbar memiliki akun media sosial dan salah satunya biro SDM, di biro SDM pun itu ada akun media sosial di masing-masing bag. Apakah ini merupakan sebuah kewajiban dari setiap satker untuk membuat akun media sosial ini atau hanya inisiatif dari bag dan biro ini?
- N: untuk terkhusus dalpers sumbar terutama kita yang di bagian Subag dalpers kita kan menjalankan bagian penerimaan Polri. Akun media sosial itu salah satunya yaitu untuk sebagai media informasi bagi chassis terutama sebelum kegiatan dimulai, kita lakukanlah pemberitahuan-pemberitahuan itu di media sosial terutama di Instagram gitu. Dan lagi selain sebagai media informasi juga dari Mabes sendiri itu sudah ada aturannya untuk sebagai media sosialisasi dalam kegiatan penerimaan Polri.
- P: berarti dalam hal ini regulasi atau petunjuk dari Mabes ada ya untuk mewajibkan membuat akun media sosial dan akun media sosial ini memang dikhususkan untuk dalpersnya atau untuk biro SDM nya?
- N: iya, ho untuk biro SDM juga ada. Tapi kalau yang kita pegang itu dalpers sumbar memang terkhusus untuk media informasi untuk penerimaan.
- P: kemudian apakah ada pelatihan yang diterima atau petunjuk Bagaimana cara mengelola akun media sosial tersebut mulai dari membuat akun, membuat konten, sampai mempostingnya?
- N: ada, itu kita lakukan awal tahun kemarin pelatihan itu sekalian dengan pelatihan penerimaan operator jadi kita sebagai operator media sosial ada pelatihannya mulai dari kalau yang kemarin

itu kita pelatihan lebih ke cara apa namanya cara membuat konten, habis itu cara memviralkan konten yang kita bikin, dan untuk menaikkan followernya itu.

P: kemudian Apakah akun yang ada ini dilakukan monitoring serta dilaporkan ke bid humas sebagai pembina fungsi kehumasan?

N: untuk kita sendiri ini di dalpers sumbar untuk SDM itu ada yang ngerekap langsung. Yang merekap itu di renmin. Seluruh media sosial yang ada di SDM terutama dan dalpers sumbar di bikinnya grup yang sebagai pengepala itu kabag pesi selaku katim medsosnya. Nanti kabag pesin yang mengirimkan ke karo SDM selaku penanggung jawab setiap konten yang ada di SDM itu sebelum di pos itu kita laporkan dulu Pantaskah Untuk di pos atau tidak ataupun setelah di pos nanti dikumpulkan semua link-nya dilaporkan ke dalam grup yang dimonitor oleh kabag pesi lalu meneruskan ke biro SDM. Dan setiap posting yang kita lakukan, itu kita selalu tag bid humas. Nanti bid humas yang akan merepost postingan yang dari kita.

P: berarti itu semacam sop. Apakah sop tersebut sudah dituangkan ke dalam sebuah peraturan atau itu hanya sebuah sop yang baru secara lisan?

N: kalau itu kayaknya baru secara lisan, belum dituangkan ke dalam bentuk tulisan. cuma kalau untuk pelatihan hampir setiap tahun kita ada pelatihan medsosnya. P: setiap yang di lakukan postingan tadikan ada melalui sebuah sop yang sebelum naik atau tayang dilaporkan dulu ke kepemimpinan selaku penanggung jawab. Setelah ini dilaporkan, Apakah ada proses verifikasi ke bid humas? Apakah postingan tersebut layak untuk disajikan ke publik?

N: kalau yang kita secara langsung, kita hanya melaporkan ke Kalau saya sendiri ke kapaur atau kasubag atau Kabag, kalau sudah sah langsung kita repost nanti kita tag bid humasnya. Humas yang akan merepost.

P: berarti itu langsung di tag ya tanpa verifikasi dulu prosesnya dari humas, apakah ini kontennya sudah bagus, atau lainnya. Enggak ya?

N: ho bukan, humas hanya sekedar meneruskan saja

P: Berarti yang memang proses untuk verifikasi itu hanya sampai disitu saja. kemudian Bagaimana pengalaman bapak sendiri sebagai praktisi humas dalam hal ini yang dalam penggunaan media sosial dan bagaimana maknainya?

N: kalau saya pribadi untuk media sosial ini selain dari sebagai kewajiban kita untuk merepost kegiatan, juga sebagai hobi bagi kita soalnya kita sendiri dari sebelum-sebelumnya sudah melakukan editing atau segala macam terutama sebelum kita menjadi polisi sudah menjalani itu.

P: berarti itu sudah menjadi hobi dan kebetulan memang sangat bermanfaat bagi kedinasan ya? kemudian, Apakah ada sebuah langkah atau strategi terkait manajemen isu atau krisis, misal karena ini berbau dengan penerimaan tentu apalagi di media sosial hal yang sangat luas jangkauannya tidak tertutup kemungkinan bakal ada serangan-serangan. Apakah itu dalam Bagaimana panitia menerima atau ada praktek pencaloan nanti diviralkan Misalnya terus kemudian seperti tahun lalu ya itu ada viral juga itu apa seperti soal bocor kan berarti kan itu sedikit banyaknya mempengaruhi kepada Citra SDM sendiri selaku yang menggerakkan untuk penerimaan. Apakah ada sebuah strategi khusus untuk menghadapi krisis-krisis seperti ini?

N: ada komandan, salah satunya kita membuka layanan hotline baik dari tingkat Mabes Polda maupun Polres kita sudah ada layanan hotline berupa nomor WA dalam penerimaan polri jika ada kecurangan Atau segala macamnya yang terjadi di dalam penerimaan dan itu ada buktinya. Yang merasa dirugikan atau yang mereka mengetahui, bisa langsung menchat ke nomor hotline yang sudah ditera di Instagram. Nanti untuk si pengadu itu kita rahasiakan dengan tidak menyebutkan orang atau semacamnya.

P: Apakah ada meeting bulanan untuk mengevaluasi media sosial ini?

N: ada, setiap terkadang dalam satu kali sebulan kita dikumpulkan oleh katimnya itu biasanya di ruang CAT mengenai media dalam sehari kita harus mengupload berapa, apa saja yang harus kita upload.

P: berarti ada jadwal-jadwalnya ya?

N: iya, ada komandan. Tergabung dari katimnya.

P: kemudian sejauh ini sudah berjalan, menurut bapak sendiri bagaimana peran dari pimpinan disini terkait media sosial ini. Apakah pimpinan merasa media sosial ini penting dalam membantu meningkatkan kinerja Polri?

N: dari yang sudah kita lalui selama ini itu sangat membantu bahkan pimpinan memberi apresiasi kepada kita. Apalagi media sosial yang kita pegang itu menjadi viral, menjadi kebutuhan bagi publik sebagai media informasi yang sangat sangat diutamakan.

P: berarti media sosial saat ini cukup efektif sebagai media informasi untuk membantu kinerja.

N: iya, siap komandan.

P: kemudian Apakah media sosial digunakan sebagai kontrol organisasi dan juga sebagai bahan evaluasi seperti misalnya melihat respon publik tingkat kepuasan publik terkait pelayanan informasi yang ada?.

N: ada komandan, kita contohkan setiap kita merepost sebuah video atau gambar atau sebuah informasi di sela-sela dari repost nanti akan kita berikan polling untuk masyarakat ataupun sebuah penilaian bagi kita. Dan rata-rata kebanyakan dari mereka memberikan nilai yang sangat positif.

P: berarti rata-rata positif semua kesannya ya?

N: iya, sangat positif komandan.

P: kemudian Apakah media sosial ini juga digunakan sebagai sarana preventif yang ampuh dalam mem-blok atau mempengaruhi pemahaman publik atau masyarakat?

N: maksudnya bagaimana komandan?

P: jadi maksudnya preventif ini seperti himbauan-himbauan.

N: kalau kita di penerimaan sendiri itu lebih diutamakan komandan himbauan-himbauan atau ajakkan untuk terutama untuk mendaftar menjadi anggota Polri.

P: kemudian Apakah sudah baik media sosial yang ada sampai sekarang?

N: dari yang kita jalani sampai sekarang menurut kita itu sangat baik dan sangat maju rasanya, apalagi dalam penerimaan ini orang sangat membutuhkan media sosial dan terutama dalpers sumbar itu followernya itu tidak ada yang beli, asli semua.

P: Jadi bagaimana strategi dalper sendiri untuk mendapatkan follower karena tentu saja masyarakat awam ia ingin mendapatkan informasi tidak akan tahu langsung bahwa untuk penerimaan Polri itu dalpers. Pasti tahunya Polda Sumbar Atau paling tidak humas Polda Sumbar. Bagaimana strategi dari dalper sendiri untuk mempromosikan Akun dalpers tersebut?

N: untuk penerimaan sendiri kita biasanya itu yang akan tek-tek yang kita lakukan itu ke humas ke atau ke ssdm itu menjadi salah satu strategi bagi kita untuk mengenalkan ke followers.

P: berarti di tag kesana.

N: di tag keseluruhnya yang merujuk ke penerimaan polri semua.

P: kemudian Apakah ada apa bonus bagi masyarakat yang mau melaporkan misalnya melaporkan atau memberikan informasi apakah itu terkait kecurangan atau penerimaan?

N: sampai sekarang kita mungkin belum ada.

P: kemudian untuk media sosial yang dimiliki biro SDM ini apa saja?

N: kalau untuk SDM sendiri itu ada untuk terutama di dalpes kita mulai dari ada Instagram ada YouTube ada Twitter Facebook, ada treat dan snake video juga. Tapi yang lebih terutama itu instagram sama tiktok yang aktif. Karena peminatnya lebih banyak di situ.

Dokumentasi

1. Wawancara dengan Staf Biro SDM



2. Wawancara dengan WakaPolda Sumbar



3. Wawancara dengan Kasubbag Renmin Biro SDM



4. Wawancara dengan Kabid Humas Polda Sumbar



TESIS Perbaikan_Syafni Nola Putri 2207-1721620761156

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	3%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
3	scholar.unand.ac.id Internet Source	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1%
9	scriptura.petra.ac.id Internet Source	<1%

10	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
11	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
12	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
13	www.mdpi.com Internet Source	<1 %
14	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
15	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
16	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
17	ojs.sttjaffray.ac.id Internet Source	<1 %
18	prospek.unram.ac.id Internet Source	<1 %
19	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
20	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
21	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %

22	www.neliti.com Internet Source	<1 %
23	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
24	bagawanabiyasa.wordpress.com Internet Source	<1 %
25	iqra.idia.ac.id Internet Source	<1 %
26	repo.bunghatta.ac.id Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper	<1 %
28	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
29	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
30	core.ac.uk Internet Source	<1 %
31	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
33	es.scribd.com Internet Source	<1 %

34	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
35	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
36	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
37	eprints2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
39	ejournal.stitpn.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.stipjakarta.ac.id Internet Source	<1 %
42	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
43	docplayer.info Internet Source	<1 %
44	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
45	elibrary.bsi.ac.id Internet Source	<1 %

46	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1 %
47	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
48	doc-pak.undip.ac.id Internet Source	<1 %
49	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
50	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
51	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
52	jurnal.uisu.ac.id Internet Source	<1 %
53	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
54	ssed.or.id Internet Source	<1 %
55	Firman Wahyudi, Mokhammad Baharun. "Komunikasi Interpersonal Tuan Guru dan Santri di Kabupaten Lombok Timur NTB", Maddah : Jurnal Komunikasi dan Konseling Islam, 2021 Publication	<1 %

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

56

Student Paper

<1 %

57

adoc.pub

Internet Source

<1 %

58

journal.amikveteran.ac.id

Internet Source

<1 %

59

moam.info

Internet Source

<1 %

60

Fei Xie, Ali Derakhshan. "A Conceptual Review of Positive Teacher Interpersonal Communication Behaviors in the Instructional Context", *Frontiers in Psychology*, 2021

Publication

<1 %

61

jurnal.upnyk.ac.id

Internet Source

<1 %

62

padang.go.id

Internet Source

<1 %

63

zombiedoc.com

Internet Source

<1 %

64

Submitted to Ajman University of Science and Technology

Student Paper

<1 %

65

Supriadi - Supriadi, Yesy Arikarani, Pasiska Pasiska, Joni Helandri. "Manajemen Pengelolaan Pendidikan Islam Anak Usia Dini

<1 %

"(PIAUD) Berbasis Al-Quran", Bouseik: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 2023

Publication

66	frisario.blogspot.com Internet Source	<1 %
67	repository.uinfasbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
68	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
69	skripsi.sttjaffray.ac.id Internet Source	<1 %
70	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
71	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
72	ejournal.staimmgt.ac.id Internet Source	<1 %
73	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
74	jurnal.widuri.ac.id Internet Source	<1 %
75	Ilham Ilham, Supriaman Supriaman. "PENGARUH METODE ICE BREAKING TERHADAP MINAT BELAJAR SISWA DI KELAS V SD NEGERI 26 DOMPU", eL-Muhbib: Jurnal	<1 %

Pemikiran dan Penelitian Pendidikan Dasar, 2022

Publication

76 Saima Putri Hsb, Yusniah. "Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa dalam Membentuk Kemandirian Siswa Tunagrahita di Sekolah Luar Biasa (SLB C Karya Tulus)", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2024
Publication

<1 %

77 ejournal.alkhoziny.ac.id
Internet Source

<1 %

78 id.scribd.com
Internet Source

<1 %

79 idr.uin-antasari.ac.id
Internet Source

<1 %

80 lib.unnes.ac.id
Internet Source

<1 %

81 repository.uinjkt.ac.id
Internet Source

<1 %

82 jurnal.uinsu.ac.id
Internet Source

<1 %

83 repository.unja.ac.id
Internet Source

<1 %

84 temanggung.kemenag.go.id
Internet Source

<1 %

85 **Tatang Muh Nasir, Irawan Irawan, Rika Siti Karimah, Wilam Nafilah Robaeah. "Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning untuk Meningkatkan Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam di SMPN 1 Kadipaten", MANAZHIM, 2023** <1 %
Publication

86 **journal.uniga.ac.id** <1 %
Internet Source

87 **jurnalpascasarjana.iainkediri.ac.id** <1 %
Internet Source

88 **repo.unand.ac.id** <1 %
Internet Source

89 **repository.unj.ac.id** <1 %
Internet Source

90 **repository.syekhnurjati.ac.id** <1 %
Internet Source

91 **repository.usu.ac.id** <1 %
Internet Source

92 **apbsrilanka.org** <1 %
Internet Source

93 **fgreisye.blogspot.com** <1 %
Internet Source

94 **rayyanjurnal.com** <1 %
Internet Source

95	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
96	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1 %
97	catatanmasarief.com Internet Source	<1 %
98	library.binus.ac.id Internet Source	<1 %
99	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
100	www.antotunggal.com Internet Source	<1 %
101	Submitted to UPN Veteran Jawa Timur Student Paper	<1 %
102	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
103	issuu.com Internet Source	<1 %
104	nawwaricha.blogspot.com Internet Source	<1 %
105	www.ojs.sttjaffray.ac.id Internet Source	<1 %
106	www.slideshare.net Internet Source	<1 %

107	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	<1 %
108	Submitted to Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama Student Paper	<1 %
109	Nurhasanah Nurhasanah. "Eksistensi Guru PAI dalam Meningkatkan Etika/Moral Siswa di SD Negeri 4 Belanting", FONDATIA, 2018 Publication	<1 %
110	doku.pub Internet Source	<1 %
111	idoc.pub Internet Source	<1 %
112	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
113	luqmanhamzah.blogspot.com Internet Source	<1 %
114	pertambangan-emas-lembata.blogspot.com Internet Source	<1 %
115	www.powershow.com Internet Source	<1 %
116	楓真 倉田, 真於 佐伯, 政貴 江口, 駿吾 鈴木, 弘明 高津, 洋一 松山. "対話体験品質評価手法の検討：ロールプレイと議論対話におけるエンゲー	<1 %

ジメントとラポールの分析", 人工知能学会研究会資料 言語・音声理解と対話処理研究会, 2023

Publication

-
- | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 117 | Submitted to Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
Student Paper | <1 % |
| 118 | journal.unj.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 119 | mail.immi.se
Internet Source | <1 % |
| 120 | Submitted to
Student Paper | <1 % |
| 121 | Submitted to Universitas Negeri Jakarta
Student Paper | <1 % |
| 122 | repository.ub.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 123 | repository.unpas.ac.id
Internet Source | <1 % |
| 124 | Iswanto Iswanto, Dasrun Hidayat.
"Perubahan Budaya Tatap Muka Menjadi Online dalam Bimbingan Skripsi Mahasiswa",
LUGAS Jurnal Komunikasi, 2020
Publication | <1 % |
| 125 | Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar
Student Paper | <1 % |
-

126	Syaefudin Achmad. "Pendidikan Islam Berbasis Kisah: Nilai Pendidikan Islam dalam Sirah Nabi", <i>INSANIA : Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan</i> , 2021 Publication	<1 %
127	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
128	pelintungdumai.blogspot.com Internet Source	<1 %
129	ppjp.ulm.ac.id Internet Source	<1 %
130	riset.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
131	Alister Jones, Marc J. de Vries. "International Handbook of Research and Development in Technology Education", Brill, 2009 Publication	<1 %
132	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
133	eprints.uad.ac.id Internet Source	<1 %
134	jasonfitzz.wordpress.com Internet Source	<1 %

journals.uran.ua

135	Internet Source	<1 %
136	jurnal.educ3.org Internet Source	<1 %
137	perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id Internet Source	<1 %
138	qdoc.tips Internet Source	<1 %
139	www.theseus.fi Internet Source	<1 %
140	anzdoc.com Internet Source	<1 %
141	digitalcommons.uri.edu Internet Source	<1 %
142	dspace.pdpu.edu.ua Internet Source	<1 %
143	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
144	journal.unla.ac.id Internet Source	<1 %
145	jurnal.stkipalmaksum.ac.id Internet Source	<1 %
146	ojs.uma.ac.id Internet Source	<1 %

147	padang.tribunnews.com Internet Source	<1 %
148	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
149	Choirun Nisak Aulina. "Penanaman Disiplin Pada Anak Usia Dini", PEDAGOGIA: Jurnal Pendidikan, 2013 Publication	<1 %
150	Kamalia Waladis S, Nurjanah Nurjanah. "Peran Komunikasi Guru Pendidikan Agama Islam dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa pada SMK Al-Huda Turalak Kabupaten Ciamis", Bestari Jurnal Studi Pendidikan Islam, 2020 Publication	<1 %
151	Nisaul Mukaromah, Muh Hanif. "Metode Ummi Meningkatkan Kemampuan Membaca Al-Qur'an di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap", Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies, 2024 Publication	<1 %
152	amielgrandhis.blogspot.com Internet Source	<1 %
153	creativelangsa.blogspot.com Internet Source	<1 %
154	dergipark.org.tr Internet Source	<1 %

<1 %

155 digilib.uinsa.ac.id
Internet Source

<1 %

156 docu.tips
Internet Source

<1 %

157 e-journal.iaknambon.ac.id
Internet Source

<1 %

158 ejurnal.its.ac.id
Internet Source

<1 %

159 gbxzone.blogspot.com
Internet Source

<1 %

160 kankemenagmura.blogspot.com
Internet Source

<1 %

161 lib.ui.ac.id
Internet Source

<1 %

162 lontar.ui.ac.id
Internet Source

<1 %

163 projects.co.id
Internet Source

<1 %

164 pwmu.co
Internet Source

<1 %

165 repositori.umrah.ac.id
Internet Source

<1 %

166	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1 %
167	sditjabalnur.blogspot.com Internet Source	<1 %
168	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	<1 %
169	ubabzaenal.blogspot.com Internet Source	<1 %
170	www.scilit.net Internet Source	<1 %
171	www.smeru.or.id Internet Source	<1 %
172	Minarsi Minarsi, Herman Nirwana, Yarmis Syukur. "Kontribusi Motivasi Menyelesaikan Masalah dan Komunikasi Interpersonal terhadap Strategi Pemecahan Masalah Siswa Sekolah Menengah", JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), 2017 Publication	<1 %
173	Purniadi Putra. "IMPLEMENTASI SIKAP DISIPLIN ANAK DI LEMBAGA MADRASAH IBTIDAIYAH (MI) DALAM MEMBENTUK PENGEMBANGAN MORAL", Primary : Jurnal Keilmuan dan Kependidikan Dasar, 2019 Publication	<1 %

174	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
175	Yusuf Abdurachman Luhulima. "PENINGKATAN HASIL BELAJAR SISWA KELAS VII MI AL-HIDAYAH LIANG MELALUI DEMONSTRASI DAN KELOMPOK BELAJAR TERBIMBING", al-Iltizam: Jurnal Pendidikan Agama Islam, 2020 Publication	<1 %
176	abangplaju.blogspot.com Internet Source	<1 %
177	artikelpendidikan.id Internet Source	<1 %
178	bloganakmamuju.blogspot.com Internet Source	<1 %
179	dedidwitagama.wordpress.com Internet Source	<1 %
180	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
181	dinastipub.org Internet Source	<1 %
182	erepository.uwks.ac.id Internet Source	<1 %
183	etd.umy.ac.id Internet Source	<1 %

<1 %

184 geograf.id
Internet Source

<1 %

185 jurnal.uai.ac.id
Internet Source

<1 %

186 jurnalunibi.unibi.ac.id
Internet Source

<1 %

187 karyailmiah.unisba.ac.id
Internet Source

<1 %

188 leilakn.wordpress.com
Internet Source

<1 %

189 mjhs.mu.edu.sa
Internet Source

<1 %

190 monografias.uem.mz
Internet Source

<1 %

191 news.uad.ac.id
Internet Source

<1 %

192 repository.uindatokarama.ac.id
Internet Source

<1 %

193 repository.unsri.ac.id
Internet Source

<1 %

194 wisehouseeducation.blogspot.com
Internet Source

<1 %

195	www.diniyahputeri.org Internet Source	<1 %
196	www.flickr.com Internet Source	<1 %
197	www.gaptech.co.id Internet Source	<1 %
198	www.grfaith.net Internet Source	<1 %
199	www.kompasiana.com Internet Source	<1 %
200	www.lemonjuicestory.com Internet Source	<1 %
201	www.popbela.com Internet Source	<1 %
202	Angelsen A., Brockhaus M., Kanninen M., Sills E., Sunderlin W.D., Wertz-Kanounnikoff S., (eds.). "Mewujudkan REDD+: strategi nasional dan berbagai pilihan kebijakan", Center for International Forestry Research (CIFOR) and World Agroforestry Centre (ICRAF), 2010 Publication	<1 %
203	Aries Eka Prasetya. "Pembelajaran Sejarah Menyenangkan Melalui Hasil Kreativitas Vlog History", JIRA: Jurnal Inovasi dan Riset Akademik, 2021 Publication	<1 %

204	Dwi Agus Kurniawan, Astalini Astalini, Nugroho Kurniawan, Haerul Pathoni. "Analisis korelasi sikap siswa dan disiplin siswa terhadap IPA pada Siswa SMP Provinsi Jambi", Jurnal Pendidikan Fisika dan Keilmuan (JPFK), 2019	<1 %
Publication		
205	Lahim Lahim. "MENINGKATKAN PROSES DAN HASIL BELAJAR IPA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE STAD DI KELAS VIII SMPN 1 PUJUT", Justek : Jurnal Sains dan Teknologi, 2018	<1 %
Publication		
206	Mulyawan Safwandy Nugraha, Ujang Dedih, Wandi Syahrul Mu'min. "Implementasi Model KEMP dalam Meningkatkan Minat Efektifitas Pembelajaran PAI di Kelas X A SMAN 1 Sindangbarang", TSAQOFAH, 2024	<1 %
Publication		
207	adiphotocopydankomputer.blogspot.com	<1 %
Internet Source		
208	badanbahasa.kemdikbud.go.id	<1 %
Internet Source		
209	caridokumen.com	<1 %
Internet Source		
210	digilib.uinsby.ac.id	<1 %
Internet Source		

211	docobook.com Internet Source	<1 %
212	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
213	imadeputrawan.wordpress.com Internet Source	<1 %
214	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
215	jurmafis.untan.ac.id Internet Source	<1 %
216	jurnal.academiacenter.org Internet Source	<1 %
217	jurnal.unublitar.ac.id Internet Source	<1 %
218	jurnal.yudharta.ac.id Internet Source	<1 %
219	jurnalfkip.unram.ac.id Internet Source	<1 %
220	kumparan.com Internet Source	<1 %
221	lp2m.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
222	ojs.staituankutambusai.ac.id Internet Source	<1 %

223	pt.slideshare.net Internet Source	<1 %
224	ptksdkurikulum2013.wordpress.com Internet Source	<1 %
225	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
226	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	<1 %
227	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %
228	repository.unib.ac.id Internet Source	<1 %
229	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
230	staff.unand.ac.id Internet Source	<1 %
231	syahriartato.wordpress.com Internet Source	<1 %
232	takihumasunj.com Internet Source	<1 %
233	vdocuments.pub Internet Source	<1 %
234	epdf.pub Internet Source	<1 %

235	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
236	jurnal.sttii-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
237	ojs.unm.ac.id Internet Source	<1 %
238	www.batamnews.co.id Internet Source	<1 %
239	<p>Hamzah Hamzah, Akib Akib, Syelilta Nisa Zalzabilla, Mila Safitri, Amelia Arnest, Putri Wulansari. "Peran Taman Pendidikan Qur'an (TPQ) Dalam Meningkatkan Kemampuan Membaca Al-Qur'an Pada Anak Di TPQ Nurul Jihad Kabupaten Konawe Utara", INSANIYAH, 2023</p> Publication	<1 %
240	<p>Syafrina Nur Isma, Yanti Tayo, Made Panji Teguh. "Pola Komunikasi Guru dan Murid dengan Autisme di SDIT Mutiara Hati Tambun Selatan: Studi Deskriptif tentang Komunikasi Interpersonal antara Guru dan Murid dengan Autisme di SDIT Mutiara Hati Tambun Selatan", Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 2023</p> Publication	<1 %

241

repository.its.ac.id

Internet Source

<1 %

242

repository.pip-semarang.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

TESIS Perbaikan_Syafni Nola Putri 2207-1721620761156

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96

PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103

PAGE 104

PAGE 105

PAGE 106

PAGE 107

PAGE 108

PAGE 109

PAGE 110

PAGE 111

PAGE 112

PAGE 113

PAGE 114

PAGE 115

PAGE 116

PAGE 117

PAGE 118

PAGE 119

PAGE 120

PAGE 121

PAGE 122

PAGE 123

PAGE 124

PAGE 125

PAGE 126

PAGE 127

PAGE 128

PAGE 129

PAGE 130

PAGE 131

PAGE 132

PAGE 133

PAGE 134

PAGE 135

PAGE 136

PAGE 137

PAGE 138

PAGE 139

PAGE 140

PAGE 141

PAGE 142

PAGE 143

PAGE 144

PAGE 145

PAGE 146

PAGE 147

PAGE 148

PAGE 149

PAGE 150

PAGE 151

PAGE 152

PAGE 153

PAGE 154

PAGE 155

PAGE 156

PAGE 157

PAGE 158

PAGE 159

PAGE 160

PAGE 161

PAGE 162

PAGE 163

PAGE 164

PAGE 165

PAGE 166

PAGE 167

PAGE 168

PAGE 169

PAGE 170

PAGE 171

PAGE 172

PAGE 173

PAGE 174

PAGE 175

PAGE 176

PAGE 177

PAGE 178

PAGE 179

PAGE 180
