

## **BAB III**

### **SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. SAJIAN DATA**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui implementasi aktivitas manajemen media di Bidang Hubungan Masyarakat Polda Jateng (Bidhumas Polda Jateng) dalam mendukung program Promoter di wilayah Jawa Tengah. Dalam Penelitian ini peneliti akan menyajikan data yang diperoleh dari dokumentasi laporan bulanan dan laporan kegiatan Bidhumas Polda Jateng yang terkait dengan pelaksanaan manajemen media. Selain data dari dokumentasi, peneliti akan menyajikan hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan, yakni Kabid Humas, beberapa anggota Bidhumas Polda Jateng, dan wartawan unit Polda Jateng.

Manajemen media di lingkungan Kepolisian menurut kebijakan Kapolri diimplementasikan melalui tujuh kegiatan pengelolaan media. Kegiatan-kegiatan pengelolaan media tersebut dikerahkan untuk mendukung program Promoter Kapolri, yaitu profesional, modern, dan terpercaya. Untuk lebih jelasnya, berikut penjabaran dari Promoter:

1. Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.

2. Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Almatesus dan Alpakam yang makin modern.
3. Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Untuk mewujudkan Polri yang Promoter, tentu memerlukan peran krusial dari media. Manajemen media dijadikan sebagai salah satu strategi untuk mendukung keberhasilan program Promoter. Seperti yang kita tahu bahwa Polri masih menyandang citra negatif dari masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan suatu strategi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini bersinergi dengan visi dan misi Promoter untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kegiatan pengelolaan media merupakan upaya Polri dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap institusi Polri. Melalui pengelolaan media yang dilakukan secara strategis, Polri berharap dapat merubah *mainset* negatif yang ada di benak masyarakat terhadap institusinya.

Dalam Promoter ini, manajemen media yang dilakukan oleh Humas Polri mendukung program Promoter ke-8 yaitu penguatan harkamtibmas. Humas sebagai jembatan informasi antara masyarakat dan Kepolisian berperan penting dalam menjaga ketertiban masyarakat melalui manajemen media. Peran humas dalam pelaksanaan manajemen media ini adalah menekan berita negatif dan

mewujudkan *public trust* melalui pemberitaan positif tentang Polri. Hal ini diungkapkan oleh Brigpol Agus Saibumi dalam wawancara, yaitu:

“Peran Humas Polri dalam menjalankan manajemen media ini ada dua. Pertama humas berperan untuk menekan munculnya berita negatif di seluruh media agar tidak mengganggu ketertiban di masyarakat, karena kan sekarang zamannya informasi beredar cepat di media. Kedua, peran humas yaitu mempublikasikan keberhasilan Polri melalui pembuatan atau penerbitan berita positif guna terwujudnya *trust* atau kepercayaan dari masyarakat kepada institusi kami.”(Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa salah satu peran humas dalam Promoter ini adalah membuat berita positif. Mengelola berita positif yang dimaksud adalah mengelola informasi tentang keberhasilan atau kegiatan positif yang dilaksanakan oleh Polri untuk dipublikasikan kepada masyarakat. Dan untuk lebih jelasnya, manajemen media Polri ini diimplementasikan melalui 7 kegiatan pengelolaan media baik cetak, elektronik, dan *online*. Berikut akan disajikan data yang peneliti dapatkan di lapangan dan akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pendekatan terhadap *Media Mainstream***

*Media Mainstream* di lingkungan Kepolisian adalah media konvensional seperti media cetak dan media elektronik. Polri sebagai badan publik yang merupakan institusi besar di Indonesia, sudah pasti memerlukan peran media dalam membantu penyampaian informasi kepada masyarakat. Terlebih setelah disahkannya UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan badan publik untuk memberikan pelayanan informasi yang terbuka, transparan dan

bertanggung jawab kepada masyarakat. Seperti yang telah diungkapkan

Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H. saat wawancara:

“Dalam pelaksanaan tugas di kehumasan khususnya Polda Jateng semua anggota sudah memahami dimana dalam UU KIP No.14 tahun 2008 bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi dan wajib memberikan informasi apapun yang dibutuhkan oleh publik sebagai pertanggungjawaban kinerja Polri itu yang pertama. Kedua kita juga dalam bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi tentunya juga disitu kita memonitor informasi di media. Karena disitu banyak dan sekarang sedang sering terjadi kasus tindak pidana berbasis teknologi seperti ujaran kebencian melalui media sosial ini juga harus kita tangkap atau datakan dan monitor.”(Wawancara Kepala Bidang Humas Polda Jateng Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., 5 April 2017)

Merujuk pada UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menuntut Humas Polri khususnya Bidhumas Polda Jateng untuk senantiasa memberikan informasi kepada publik. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui bantuan media. Diseminasi informasi dari pihak Bidhumas kepada publik sebagai wujud pertanggungjawaban. Informasi yang tersebar harus sesuai fakta dan dapat dibuktikan kebenarannya. Untuk itu, humas harus selalu memonitor informasi yang tersebar di media. Disamping itu, kemerdekaan dan kebebasan pers cenderung mengarah pada liberalisasi pers yang sangat kuat. Hal ini mengakibatkan pemberitaan atau informasi yang disampaikan kepada masyarakat tidak lagi bersifat objektif, bahkan hanya memuat politik atau kepentingan bisnis semata.

Mempertimbangkan hal tersebut, Kapolri menjadikan pelayanan dan hubungan dengan media menjadi penting untuk diterapkan di dalam

pelaksanaan manajemen media. Peran media dalam mendukung program Promoter sangat penting. Peran media disini bukan saja sebagai alat sosialisasi adanya program Promoter kepada khalayak luas. Hingga saat ini melalui media, Kepolisian dapat memperlihatkan profesionalitas polisi yang modern dengan mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat. Upaya tersebut merupakan visi dan misi program Promoter yang memang dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri. Untuk itu, perlu adanya pengelolaan khusus dalam membangun kedekatan dengan para awak media agar dapat mendukung pelaksanaan program Promoter Kapolri.

Pendekatan yang dimaksud dalam manajemen media adalah upaya atau cara bagaimana Kepolisian khususnya Bidhumas Polda Jateng dalam mengelola relasi atau hubungan yang harmonis, antara Polda Jawa Tengah dengan rekan media di Jawa Tengah. Pengelolaan hubungan yang baik dengan rekan media atau lebih dikenal dengan istilah *media relations*, dapat dijadikan salah satu upaya dalam membangun *partnership* dengan media. Melihat bahwa media merupakan rekan kerja yang dapat membantu humas dalam aktivitas publikasi. Saat ini media bukan saja membantu dalam kepentingan publikasi, tetapi bagaimana konstruksi yang dapat dibangun media terkait pemberitaan Polda Jateng untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Melihat pentingnya peran media bagi humas, Bidhumas Polda Jateng membentuk suatu forum komunikasi antar rekan media dengan

internal Bidhumas Polda Jateng. Forum komunikasi tersebut adalah wartawan unit Polda Jateng. Wartawan unit Polda Jateng ini dibentuk pada tahun 2012 dan saat ini diketuai oleh Eka yaitu wartawan dari media cetak Sindo. Berikut disajikan data wartawan yang tergabung dalam Wartawan Unit Polda Jateng:

**Tabel 3.1 Daftar Wartawan Unit Polda Jateng**

Jenis Media	No	Nama	Media
Media Cetak	1	Erry Budi Prasetyo	Suara Merdeka
	2	Arie Widiarto	Suara Merdeka
	3	Rahdyan Trijoko Pamungkas	Tribun Jateng
	4	Puthut Dwi Putranto	Tribun Jateng
	5	Eka Setiawan	Sindo Jateng
	6	Danny Adriadhy Utama	Wawasan
	7	M. Hariyanto ( Agus )	Jawa Pos/Radar Semarang
	8	Adityo Dwi	Jawa Pos/Radar Semarang (Foto)
	9	Karyono	Kedaulatan Rakyat
	10	Chandra Adhie Nugroho	Kedaulatan Rakyat
	11	Ahmad Khoirul Asyhar	Jateng Pos
	12	Bowo Pribadi	Republika
	13	Ning Suparningsih	<i>Police News</i>
	14	Junaidi	Tribrata News
	15	Imam Yuda Saputra	Solo Pos
	16	Suherjoko	<i>The Jakarta Post</i>
	17	Karina Isna Irawan	Kompas
	18	Aditya Putra Perdana	Kompas
	19	P. Raditya Mahendra Yasa	Kompas (Foto)
	20	Budi Purwanto	Tempo (Foto)
	21	Rofiudin	Tempo
	22	Immanuel Citra Senjaya (Icas)	LKBN Antara
	23	Rekotomo	LKBN Antara/Fotografer
	24	Nur Rokhim	Metro Jateng

	25	Muh. Utomo	Borgol
Media Elektronik (TV)	26	Agus Hermanto	Indosiar
	27	Adri Maulana	ANTV
	28	Adji Pasha	RTV
	29	Kristadi Kelik	MNC TV
	30	Donnie Marendra	MNC TV
	31	Andy Ariyanto	TRANS TV
	32	Damar Sinuko	TRANS 7
	33	Didit Cordiaz	TV ONE
	34	Andre Aprianto	METRO TV
	35	YB Roy Pancaputra	KOMPAS TV
	36	FX Suryo W	Antara TV
	37	Hendy Hugroho	Semarang TV
	38	Heru Wibawa	Semarang TV
	39	Noviar	Net. Jateng
	40	Yusuf Isyirin Hanggara	Net. Jateng
	41	Safirul Hanif Rahmat	Net. Jateng
	42	Apsari Retno	Net. Jateng
	43	Tutuk Carito	TV KU
	44	Nugi	TV KU
	45	Maulana Noor Tanto	LPP TVRI
	46	Heldy	TVRI
	47	Sulistio	TVRI
	48	Daniel Yogatama	TVRI
	49	Reza Pahlevi	TVRI
	50	Edy Supriyadi	TVRI
	51	Lukas Budi Cahyono	TATV
	52	Vita Astuti	TATV
	53	Rachman Pratama	Berita Satu TV
Media Elektronik (Radio)	54	Margi Ernawati	Radio Elshinta
	55	Aditya Krisna	LPP RRI
	56	Tika Vilystya Budiman	LPP RRI
	57	Aris Budi	Radio Idola
	58	Alif Nazzala Rizqi	Radio Idola
	59	Nafiul Haris	Radio Sonora
	60	Yosephine Adriana Widia Primastika	Radio Thomson
	61	Muhammad Saechu	Radio Rasika
Media Online	62	Angling Aditya	Detik.com
	63	Apit Yulianto	Suaramerdeka.com
	64	M. Dasuki	Aktual.com

65	Nazar Nurdin	Kompas.com
66	Parwito	Merdeka.com
67	Mustolih	Okezone.com
68	Imam Rahmayadi	Mediajateng.net
69	Royanto Dwi	Vivanews.com
70	Felek Wahyu Prabowo	Liputan6.com
71	Aditya Ilyas	Metro Semarang.com
72	Efendi	Metro Semarang.com
73	Sefrin Ibnugroho	Mediatajam.com
74	Arif	Waktunews.com
75	Artsenta Yuli Setiawan	Kilasjateng.com

(Sumber: Dokumen Kaur Mitra Bidhumas Polda Jateng)

Terbentuknya wartawan unit Polda Jateng ini bukam tanpa tujuan, hal ini bertujuan untuk mempermudah koordinasi humas ketika akan memberikan informasi seputar Kepolisian kepada wartawan Polda Jawa Tengah. Misalnya dalam rangka pelaksanaan *release* tentang ungkap kasus atau konfirmasi tentang pemberitaan negatif. Pihak Bidhumas Polda Jateng khususnya Kaur Mitra Kopol drh. Fdh Priyono, S.H., memberikan informasi tentang adanya pelaksanaan *release* kepada koordinator wartawan Jawa Tengah. Untuk kelancaran komunikasi di kalangan wartawan unit Polda Jateng, forum ini memanfaatkan teknologi informasi yaitu dengan membentuk grup diskusi di aplikasi *whatsApp*. Kombes Pol Drs. R. Djarodselaku Kepala Bidang Humas Polda Jateng menjelaskan mengenai proses komunikasi dan kerjasama dengan rekan media sebagai berikut:



“Kita *doorstop* dengan wartawan kita memberikan pemberitaan berupa informasi dengan memanfaatkan TI di *handphone*. Saya memanjakan wartawan dengan memperbolehkan mereka bertanya lewat WA. Jadi setiap saat saya ada. Bahkan kami sediakan *press room* untuk awak media yang punya kepentingan. Pendekatan lain untuk berkomunikasi kita berikan nomor telepon para Kapolres para Kasatlantas khususnya jajaran, sehingga mempercepat pemberian informasi kepada masyarakat. Termasuk juga kita selalu *talkshow* di radio kita membuat MOU dengan radio dan televisi ini untuk memperkuat kerja sama. Selama ini kerjasama berjalan dengan baik dengan rutin mengadakan *talkshow* misalnya di Adi TV Semarang, TVKu, TVRI, dan Solo TV. Di radio sendiri kita adakan dialog interaktif *secaralive*.”(Wawancara Kabid Humas Polda Jateng Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., 5 April 2017)

Dari pernyataan Kombes Pol Drs. R. Djarod di atas menyatakan bahwa dengan terbentuknya wartawan unit Polda Jateng pihaknya akan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada rekan media. Pelayanan ini dapat berupa kemudahan wartawan dalam memperoleh informasi untuk dijadikan berita. Selain itu pihak Bidhumas Polda Jateng telah melakukan kerja sama sekaligus membuat *Memorandums Of Understanding* (MOU) dengan beberapa rekan media. Adapun daftar media dan organisasi terkait yang telah bekerjasama dengan Bidhumas Polda Jateng adalah:

**Tabel 3.2 Daftar Media Cetak dan Elektronik, Organisasi dan  
Instansi Terkait**

No	Nama	Jabatan	Nama Media
<b>Media Cetak</b>			
1.	Kukrit	CEO	Suara Merdeka
2.	Hendro Basuki Agus Toto Widyatmoko Nugroho Dwi Suseno	Pemimpin Redaksi Waki Pemimpin Redaksi Ka Biro Kota Semarang	Suara Merdeka
3.	Bambang Sigap Sumantri	Kepala Perwakilan Jateng/DIY	KOMPAS Gramedia
4.	Heru Budi Kuncoro Yusran Pare	GM Business Pemimpin Redaksi	Tribun Jateng
5.	Gunawan Permadi Kusmianto	Pemimpin Redaksi Ka Desk Kota Semarang	Wawasan
6.	Abdul Azis Ismu Puruhito Arif Riyanto (Aro)	Direktur General Manager Pemimpin Redaksi	Jawa Pos Radar Semarang
7.	Muh. Fauzi Miftah Muh. Slamet	Kepala Biro Jateng Kepala Redaksi	SINDO Jateng
8.	Bejan Syahidan Wibowo Prasetyo	Direktur Pemimpin Redaksi	Jateng Pos
9.	Kombes Pol (Purn) Drs. Titus Maryoto	Pimpinan Umum	<i>Police News</i>
10.	Fakhrurozi  Yusuf Assidiq	Kepala Perwakilan Jateng/ DIY/ Jatim Pemimpin Redaksi	Republika
11.	Budiono Isman, SPd. Isdiyanto, SIP.	Kepala Perwakilan Semarang Kepala Biro Semarang	Kedaulatan Rakyat Semarang
12.	Achmad Zaenal Mahmudah	Kepala Biro Jawa Tengah Asisten Manager Pemberitaan	Perum LKBN ANTARA
13.	Endi M. Bayuni Evy	Pemimpin Redaksi Sekretaris Redaksi	<i>The Jakarta Post</i>

14.	Widiarsi Agustina (Ninil)	Kepala Biro Jateng DIY	Koran TEMPO
15.	Suwarmin	Pemimpin Redaksi	SOLOPOS
16.	Jack Jurie Seckamtioko	Pemimpin Redaksi	Metro Jateng
17.	Abah Sulton Basyeiban R. Widihartono	Pimpinan Umum Pemimpin Redaksi	Koran Borgol
18.	Imam Supaat Lukas Gustomo	Pimpinan Redaksi Kepala Perwakilan Redaksi Wilayah Jateng	<i>Indonesian Tax Care</i>
<b>MEDIA ELEKTRONIK (TV)</b>			
1.	Andi Dewanto Agus Sutiyono	Kepala Biro Koordinator <i>News</i>	KOMPAS TV Jateng
2.	Noviar Jamal Kholid	Wakil Kepala Biro	NET. Jawa Tengah
3.	DR. Guruh Fajar Shidik Hery Pamungkas Danang Prakoso	Direktur Wakil Direktur Pemimpin Redaksi	TV KU Televisi Kampus Udinus Channel 49
4.	Sidang Dewanto	Pemimpin Redaksi	Semarang TV
5.	Ir. H. Muhammad Rusli Sumara, M.I.Kom	Kepala LPP TVRI Stasiun Jawa Tengah	LPP TVRI Stasiun Jawa Tengah
6.	Ario Wirawan Masturi Syafaat	Kepala Biro <i>Executive Producer</i>	iNews TV
7.	Lukas Budi Cahyono	Pemimpin Redaksi News	TA TV
8.	Satrio Tjai Makroen Sanjaya	Pemimpin Redaksi Wakil Pemimpin Redaksi	RTV Rajawali Televisi
9.	Angghi Muliya Ma'mur Eko Saputro Syamsul Arifin, S.H., M.Kn.	<i>News Manager</i>  <i>Field Producer</i> Perwakilan	ANTV
10.	Budi Zulkifli	Kepala Biro Jateng DIY	TV ONE
11.	Muhammad Teguh	Pemimpin Redaksi	Indosiar
12.	Putra Nababan	Pemimpin Redaksi	Metro TV

13.		CNN Indonesia	CNN Indonesia
14.		Trans 7	Trans 7
15.	Claudius Boekan Jen Anwar	Pemimpin Redaksi Koordinator Liputan	BERITA SATU <i>News Channel</i>
<b>MEDIA ELEKTRONIK (RADIO)</b>			
1.	Drs. Herman Zuhdi, MS.	Kepala Stasiun	LPP RRI Semarang
2.	Andi Odang	Direktur	Radio Idola
3.	Yuniar Kustanto	Kepala Biro	Radio Elshinta
4.	Embun Hendrodjati	<i>Station Manager</i>	Radio Sonora
5.	Aam Murzaid	<i>Operational Manager</i>	Radio Trax FM
<b>MEDIA ONLINE</b>			
1.	Yuscitra	Pimpinan Perusahaan/ Manager Pemberitaan	Mediajateng.net
2.	Takhrodjie	Pemimpin Redaksi	Beritajateng.net
3.	Pemimpin Redaksi	Pemimpin Redaksi	Aktual.com
4.	Setiawan Hendra Kelana	Pemimpin Redaksi	Suaramerdeka.com
5.	Suwarmin Abu Nadhif	Pemimpin Redaksi Redaktur Pelaksana	Semarangpos.com
6.	Arif Hidayat Maryadi	Koordinator Daerah Pemimpin Redaksi	Viva.co.id
7.	Abah Sulton Basyeiban R. Widihartono	Pimpinan Umum Pemimpin Redaksi	Koranborgol.com
8.	Arifin Asyhad Triono Wahyu Sudiby	Pemimpin Redaksi Kepala Peliputan Daerah dan LN	Detik.com
9.	Wisnu Nugrogo	Pemred	Kompas.com
10.	Indra Sukma	Pemimpin Redaksi	Beritaekspres.com
11.	Pung Purwanto	Pemimpin Redaksi	Sindonews.com
12.		Okezone.com	Okezone.com

13	KH. R. Abah Sulthon Basyaeban (Gus Wid R)	Pemimpin Umum/Pimred	Mediatajam.com
14	Tri Wuryono	Pemimpin Redaksi	Metrosemarang.com
15.	Dimas Ryandi	Pimpinan Redaksi	Kilasjateng.com
<b>INSTANSI SAMPING / ORGANISASI TERKAIT</b>			
1.	Teguh Hadi Prayitno	Ketua	I J T I
2.	Amir Machmud, S.H.,M.H. Isdiyanto, S.I.P.	Ketua  Sekretaris PWI	P W I
3.	Edi Faisol	Ketua	AJI
4.	Drs. Sinoeng N. Rachmadi, M.M.	Kepala Biro	Biro Humas Provinsi Jawa Tengah
5.	Kolonel Inf. Dwi Endro Sasongko, S.Sos.	Kapendam IV/Diponegoro	Pendam IV/Diponegoro
6.	Mutia Farida, SH.,MA. Bernardo da Cruz (Nando)	Kabag Program dan Pelaporan Kasubbag Penyusunan Pelaporan, hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Kemenkumham Kanwil Jawa Tengah
7.	Rahmulyo Adi Wibowo, S.H., M.H.	Kepala	Komisi Informasi Prov Jateng
8.	Yosef Adi Prasetyo Ahmad Djauhari Hendry Chairudin Bangun Imam Wahyudi Jimmy Silalahi Nezar Patria Ratna Komala Reva Dedy Utama Sinyo Hary Sarundajang	Ketua Wakil Ketua Anggota Anggota Anggota Anggota Anggota Anggota Anggota	DEWAN PERS
9	<b>BUDI SETYO PURNOMO, S.Sos. M.Ikom</b>	<b>Ketua KPID</b>	Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Prov Jateng
10	<b>Wisnu Pujonggo</b>	<b>Ketua</b>	PRSSNI JATENG

(Sumber: Dokumen Kaur Mitra Bidhumas Polda Jateng)

Pendekatan terhadap *media mainstream* merupakan salah satu implementasi dari manajemen media. Kegiatan ini bertujuan membangun harmonisasi atau *chemistry* dengan rekan media. Bahkan, Bidhumas Polda Jateng menyediakan *press room* bagi rekan wartawan yang memiliki kepentingan seperti liputan. Dengan terjalinnya *media relations* yang baik akan membawa keuntungan bagi kedua belah pihak. Bidhumas Polda Jawa Tengah selalu berusaha untuk menjadi sumber informasi terbaik dan terpercaya bagi rekan media. Untuk itu pihaknya selalu memberikan pelayanan kepada wartawan dalam mencari informasi. Dalam struktur kehumasan Bidhumas Polda Jateng memiliki Kepala Urusan Mitra Sub Bidang Penerangan Masyarakat yakni Kumpul drh. FDH Priyono, S.H. untuk mengatur segala kegiatan dengan pihak media. Untuk bermitra dengan media, Bidhumas Polda Jawa Tengah memiliki beberapa agenda rutin seperti silaturahmi media, *press release*, ucapan selamat ulang tahun, *press tour*, *press gathering*, koordinasi dengan wartawan, satker dan instansi terkait. Berikut penjelasan Kepala Urusan Mitra Bidhumas Polda Jateng tentang *media relations* yang telah berjalan dengan baik:

“Sejauh ini sangat baik, kami selalu melaksanakan kegiatan silaturahmi ke media-media massa baik cetak, elektronik maupun *online*. Kita datang berkunjung ke kantor media yang bersangkutan kemudian bersilaturahmi dengan pemred, kepala biro dsb. Di media massa untuk menjaga silaturahmi dan kerjasama yang baik, sehingga kalau bahasa pribadi saya ini adalah simbiosis mutualisme. Jadi kerjasama yang saling menguntungkan. Media bisa mendapatkan informasi yang sebaik-baiknya karena juga dilindungi oleh undang-undang. Disamping itu sebaliknya apa yang menjadi keberhasilan Polri, informasi Polri yang memang

dibutuhkan dan harus disampaikan kepada masyarakat bisa tersampaikan kaitannya dengan pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat.” (Wawancara Kaur Mitra Kopol drh. FDH Priyono, S.H., 6 April 2017)

Untuk lebih jelasnya berikut ini dapat dilihat tabel frekuensi kegiatan *media relations* yang dilakukan Bidang Humas Polda Jateng pada tahun 2016:

**Tabel 3.3 Hasil Giat Bulan Januari-Desember 2016 Urusan Penerangan Umum Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng**

No	Bulan	<i>Press Release</i>	Dialog Interaktif	<i>Press Tour</i>	<i>Media Gathering</i>
1	Januari	2	3	-	-
2	Februari	1	4	-	-
3	Maret	1	4	-	1
4	April	3	1	-	-
5	Mei	1	-	-	-
6	Juni	1	7	-	-
7	Juli	-	-	-	1
8	Agustus	1	-	-	-
9	September	4	-	-	-
10	Oktober	2	1	1	-
11	November	5	2	-	-
12	Desember	5	-	-	-
Jumlah		26	22	1	2

(Sumber : Dokumen Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng)

Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi agenda rutin yang dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng untuk mempererat hubungan dengan media serta mengukuhkan kerjasama diantara kedua belah pihak. Kegiatan *media relations* juga sebagai sarana pertukaran atau penyampaian informasi kepada rekan media. Pernyataan tersebut seperti yang telah disampaikan

oleh wartawan senior sekaligus dosen di Universitas Diponegoro Imam Rahmayadi, saat diwawancarai pada tanggal 6 April 2017:

“Setahu saya ada kerjasama dilakukan biasanya kepada tv lokal dan radio kalau saya mengamati. Artinya Humas diundang oleh pihak radio atau tv lokal di Semarang maupun di Jawa Tengah untuk mengadakan suatu diskusi atau *live event* yang saat ini menjadi *trend* Kepolisian. Peran Humas sebagai corong informasi. Kerjasama dengan media itu tertentu. Mungkin kebanyakan iklan layanan masyarakat bisa berbentuk *slide* ataupun dialog interaktif. Radio dan televisi lokal kalau *online* kan tidak bisa kerjasamanya. Belum ada kalau kasih iklan kebijakan mungkin bisanya ke media lokal kalau media nasional seperti radio elshinta, RRI, kalau televisi TVRI, Semarang TV, Tvku, Kompas TV. Kerjasama untuk corong Institusi Polri saya kira pasti ada.”(Wawancara Mitra Media Bidhumas Polda Jateng Imam Rahmayadi dari Media Jateng.net, 23 Maret 2017)

Dari pernyataan di atas peneliti menyimpulkan adanya kerjasama antara Polda Jateng melalui Bidhumas dengan media konvensional seperti tv dan radio memang sering dilakukan. Kerjasama ini dilakukan dengan mengadakan *talkshow* maupun dialog interaktif. Manfaat dari kegiatan ini adalah sebagai corong atau media informasi pihak Polda Jateng kepada masyarakat, karena hampir seluruh masyarakat menggunakan media elektronik untuk akses informasi. Untuk membuktikan pernyataan tersebut, peneliti menyajikan data dokumentasi dan laporan hasil kegiatan dialog interaktif di Studio Radio Elshinta Semarang:



### Gambar 3.1 Dialog Interaktif di Radio Elshinta Semarang



(Sumber: Laporan Kegiatan Dialog Interaktif Kaur Penum Bidhumas Polda Jateng)

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa terdapat dua anggota Kepolisian yang sedang mengisi dialog interaktif yaitu AKBP Z. Rio C.T., S.H.,SIK, selaku Kasubbid PID dan didampingi oleh Kompol Miftahul Ulum, S.S selaku Kepala urusan Penerangan Umum. Pelaksanaan kegiatan *talkshow* dan dialog interaktif merupakan tanggungjawab Kaur Penum untuk menyampaikan penerangan umum atau informasi ke masyarakat. Dialog interaktif yang dilaksanakan pada tanggal 17 Juni 2016 ini mengangkat tema “Media *Online* TribrataNewsPolda Jateng, Antara Harapan dan Kenyataan”. Dari tema tersebut pihak Kepolisian ingin mengimbau kepada masyarakat agar lebih mempercayai media resmi milik Polda Jateng yaitu [tribratanews.jateng.polri.go.id](http://tribratanews.jateng.polri.go.id) karena menyajikan berita sesuai fakta dan dapat dipercaya kebenarannya. Kegiatan semacam ini memang sering dilakukan oleh pihak Kepolisian, tidak hanya dari Satker

Humas tetapi dari satker terkait yang ingin menyampaikan informasi maupun imbauan kepada masyarakat.

Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan untuk mendukung keberhasilan program Promoter. Melalui pertemuan secara periodik dan kegiatan yang sifatnya berkesinambungan akan membentuk komunikasi dua arah antara kedua belah pihak. Jadi sumber informasi bukan saja pada pimpinan. Terlebih pemilik media memiliki kepentingan pribadi yang terselip dalam agenda setting media. Perlu adanya kegiatan dan pelayanan yang saling mendukung antara keduanya, karena media dinilai efektif dalam mendukung program Promoter. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Anjak Subbid Penmas sebagai berikut:

“Media kami nilai sangat efektif dalam mendukung keberhasilan program Promoter ini. Kehadiran media dalam ruang lingkup kerja kami memang efektif dan efisien mba. Karena seperti yang kita tahu bahwa semua kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Kepolisian itu akan termonitor oleh media. Kemudian media menyampaikannya kepada masyarakat itu kan bisa berpengaruh terhadap penilaian masyarakat ke kita. Jadi manajemen media itu memang mendukung program Promoter.”(Wawancara Analisis Kebijakan Sub Bidang Penerangan Masyarakat AKBP Dian Pratiwi, B.Sc, 4 April 2017)

Dari pernyataan yang disampaikan di atas, didapatkan bahwa media membantu kerja humas agar lebih efektif dan efisien. Manfaat lain dari media dalam mendukung Promoter adalah, media dapat membantu Humas Kepolisian dalam menyampaikan informasi kamtibmas kepada masyarakat. Pesan-pesan kamtibmas disampaikan oleh media melalui wacana maupun acara yang disiarkan secara langsung. Misalnya seperti

kerjasama dalam acara *talkshow* atau dialog interaktif yang telah dijelaskan sebelumnya, mengambil tema tentang situasi kamtibmas di masyarakat seperti antisipasi penyebaran radikalisme, situasi paska adanya demonstrasi di suatu wilayah, dll. Informasi kamtibmas yang perlu disampaikan ke masyarakat akan cepat diserap masyarakat melalui media. Untuk itu perlu adanya hubungan yang erat antara humas dan para awak media ini.

Tidak ketinggalan Bidhumas Polda Jateng juga mengupayakan adanya *media relations* dengan media cetak di Jawa Tengah. Biasanya hal tersebut dilakukan melalui kegiatan silaturahmi media. Kabid Humas Polda Jateng dan staf mendatangi kantor media cetak untuk menjalin silaturahmi dengan pihak media. Seperti yang terlihat pada gambar berikut:

**Gambar 3.2 Kegiatan Silaturahmi Kabid Humas Polda Jateng di media cetak Solopos**



(Sumber : Dokumen Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng)

Gambar di atas merupakan dokumentasi kegiatan silaturahmi oleh Kabid Humas Polda Jateng, staf Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng dan Kasubbag Humas Polresta Surakarta di media cetak Solopos. Kunjungan ini dimaksudkan untuk mempererat silaturahmi dan koordinasi kerja dalam mendukung kegiatan publikasi kinerja Polri dalam melayani, melindungi, dan memberikan pelayanan informasi Polri kepada masyarakat. Kegiatan lain yang penting dan rutin dilakukan adalah *press release* atau jumpa pers. *Press release* dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan informasi Polda Jateng kepada media dan masyarakat. Memberikan keterbukaan informasi mengenai Kepolisian, akan membuat rekan media dekat dan akrab dengan pihak Polda Jateng. *Press release* biasanya dilaksanakan ketika Kepolisian berhasil mengungkap kasus kejahatan maupun konfirmasi terkait informasi atau berita yang beredar di masyarakat. Sebagai contoh gambar di bawah ini:

**Gambar 3.3 Kegiatan *Press Release* Tindak Kejahatan Curat dan Curas**



(Sumber: Laporan Kegiatan *Press Release* Kaur Penum Bidhumas Polda Jateng)

*Press release* yang diselenggarakan di Lobi Ditreskrimsus Polda Jateng ini dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2016. *Release* tersebut dihadiri oleh Kapolda Jateng, Irjen Pol Drs. Condro Kirono, M.M., M.Hum. dan Dirreskrimum Polda Jateng Kombes Pol Drs. Gagas Nugroho, S.H., SIK, M.H., sebagai narasumber pengungkapan kasus. Kegiatan seperti ini menjadi tanggungjawab Kaur Penum dan Kaur Mitra untuk berkoordinasi kepada wartawan unit Polda Jateng untuk menghadiri kegiatan ini. Selain itu, peran humas dalam kegiatan ini mendampingi dan mendokumentasikan sebagai laporan kegiatan liputan yang dilakukan oleh Bamin Subbid PID, untuk kemudian dijadikan berita di media milik Bidhumas Polda Jateng. Untuk itu, pada beberapa acara yang bersifat intern atau acara dengan membatasi jumlah wartawan, rekan media dapat bekerja sama dalam pengambilan gambar. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh wartawan unit Polda Jateng, sebagai berikut:

“Humas *memback-up* supaya suatu saat kalau rekan media tidak bisa mengambil gambar di dalam ruangan hanya orang dokumentasi dari Humas, seperti Sertijab atau acara internal kita tidak boleh masuk kita meminta foto dari Humas. Itu bukan kehendak humas jika informasi tidak merata tapi unit terkait, karena humas hanya jembatan. Hubungan pelayanan biasanya ketika *release* dan ketika ada kejadian dikonfirmasi saja. Selama ini dari Kepolisian sering melakukan *release* atau ungkap kasus tujuannya untuk meningkatkan citra Polisi. Tetapi kalau ada pemberitaan negatif tentang Kepolisian tidak ditampilkan. Kombinasi antara negatif dan positif masih banyak positifnya. Hampir 80% positif karena wartawan di sini tidak cenderung investigasi tapi menerima berita apa yang akan disampaikan oleh polisi. Investigasi kan dari berbagai macam cara kalau saya melihatnya bahwa *channel* dari wartawan kan tidak hanya Humas saja bisa bagian-bagian lain yang memerlukan.”(Wawancara Mitra Media Bidhumas Polda Jateng Imam Rahmayadi dari mediajateng.net, 23 Maret 2017)

Berdasarkan data di atas humas juga membantu rekan media dengan melakukan *back up file* ketika rekan media kesulitan mendapatkan gambar.

Sayangnya pihak Bidhumas hanya melakukan *release* terkait keberhasilan saja tanpa mengungkap segi negatif intern Kepolisian. Berdasarkan pengalaman Bapak Imam dalam mencari bahan berita, beliau tidak menggantungkan kepada pihak Bidhumas atau hasil *release* saja. Selain kegiatan *press release* Polda Jateng juga melaksanakan jumpa pers akbar yang dilaksanakan pada akhir tahun, sebagai laporan tutup buku tahunan Polda Jateng. Dari kegiatan semacam itu, Bidhumas dapat melihat keaktifan rekan media dalam memberitakan Polda Jateng. Misalnya setelah dilakukannya ungkap kasus dalam *press release* apakah kasus tersebut diberitakan oleh media, media apa saja yang mengangkat kasus tersebut, dan apakah berita tersebut objektif sesuai hasil *release*. Tugas dari Kaur *Monitoring* untuk memantau pemberitaan dari rekan media khususnya media cetak dengan melakukan *kliping* surat kabar.

**Gambar 3.4 Kliping Surat Kabar Bidhumas Polda Jateng**



(Sumber: Laporan Kliping Bidhumas Polda Jateng)

Kliping di atas merupakan berita positif bagi Polda Jateng karena jajaran telah membentuk tim khusus untuk mengawasi politik uang. Berita tersebut

membantu Polri untuk menampilkan bahwa Polri sedang berupaya meningkatkan profesionalitas institusinya dalam penanganan setiap kasus. Misalnya pada kasus politik uang diatas, berita ini menarik perhatian masyarakat bahwa Polri dapat dipercaya untuk mengawasi dan menyelidiki tindak kejahatan bahkan di ranah politik para calon perangkat desa. Selain dengan kliping berita yang dilakukan secara manual, Polda Jateng juga melakukan *monitoring* media dengan bantuan aplikasi IMM. *Monitoring* tersebut dilakukan untuk memantau aktivitas media dalam memberitakan Polda Jateng, tentu hal ini memerlukan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak. Kegiatan lain yang dilakukan Bidhumas Polda Jateng guna meningkatkan hubungan dengan media adalah rutin menyelenggarakan *press tour* setiap tahun.

**Gambar 3.5 Dokumentasi *Press Tour* 2016**



(Sumber: Dokumentasi Bidhumas Polda Jateng)

Gambar di atas merupakan dokumentasi pelaksanaan *press tour* Bidhumas Polda Jateng dengan wartawan unit Polda Jateng. *Press tour* dilakukan hanya satu tahun sekali, tepatnya pada bulan September 2016.

*Press tour* ini mengajak para wartawan unit Polda Jateng untuk mengunjungi Polres Jepara yang merupakan salah satu Jajaran Polda Jateng.

“Untuk mendukung keberhasilan Promoter selalu kita libatkan wartawan dalam kegiatan, karena selain kita mempunyai media *TribrataNews* kita memerlukan media lokal dan media nasional. Tujuannya untuk meng*viralkan* berita tersebut terutama tentang keberhasilan Polri khususnya Polda Jateng. Baik ungkap kasus, baik kemitraan dengan instansi lain baik secara pembinaan. Karena polisi ada dua bidang pembinaan dan bidang operasi. Dan untuk hadiah atas kerjasama yang baik setiap tahun kita anggarkan untuk *press tour* antara Bidhumas Polda Jateng dengan wartawan unit Polda Jateng. Tujuannya untuk membangun *chemistry* dan kerekatan kekeluargaan guna terciptanya kenyamanan dalam bekerja. Untuk meningkatkan kenyamanan bekerja dan pelayanan bagi media, kami juga menyediakan *press room*.”(Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

*Press tour* ini bertujuan untuk membangun keakraban dengan para awak media dan juga sebagai fasilitator media untuk mendapatkan informasi di Polres Jepara, bukan hanya tentang Kepolisian saja bisa juga tentang pariwisata, makanan, dan tradisi. Selain itu, *press tour* dengan tujuan Polres Jepara dijadikan sebagai hadiah *refreshing* dari Bidhumas kepada rekan media. Target dari seluruh kegiatan *media relations* ini adalah adanya jalinan kedekatan antara rekan media dan Bidhumas Polda Jateng, sehingga dapat membangun hubungan yang sinergi antara kedua belah pihak.



## 2. Kelola “Sosial Media”

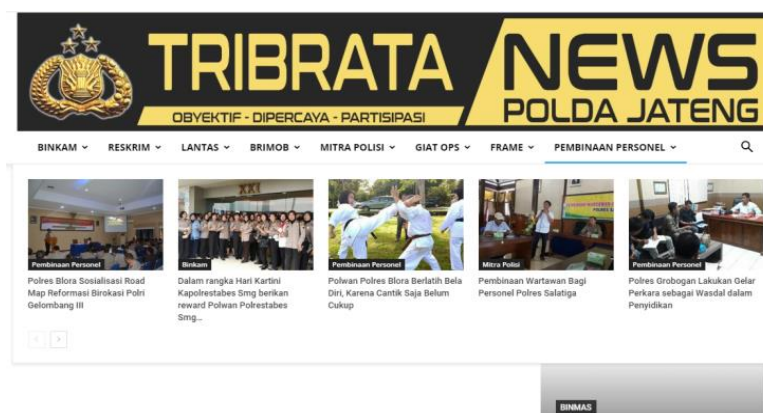
Kepolisian Republik Indonesia sebagai badan publik telah melihat dan mempertimbangkan fenomena kemajuan teknologi informasi yang membawa dampak besar di kehidupan masyarakat. Disamping itu kewajiban memberikan dan menyampaikan informasi, menuntut Kepolisian untuk memberikan kemudahan dan kecepatan akses informasi yang dapat dijangkau masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat, Polri saat ini telah menciptakan *website* resmi dan media sosial yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Pengelolaan media sosial ini berdasarkan implementasi dari manajemen media dan kebijakan Kapolri untuk meningkatkan pelayanan berbasis TI. Dalam program Promoter kedua yang berisi “Tingkatkan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI.” Program tersebut ditujukan untuk seluruh fungsi di Kepolisian. Tidak terkecuali Bidang Humas Kepolisian Jawa Tengah dalam pelaksanaan harkamtibmas.

Dewasa ini, telah banyak ditemukan instansi dan perusahaan yang tergerak untuk mengelola akun media sosial. Beberapa instansi pemerintah juga memiliki *website* resmi agar dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan publik. Humas Polri khususnya Bidhumas Polda Jateng sebagai jembatan informasi antara Kepolisian dan masyarakat selalu mengunggah informasi terbaru di wilayah hukum Polda Jawa Tengah dan jajaran. Berikut penjelasan Kabid Humas Polda Jateng terkait pentingnya media sosial bagi Polri:

“Perlu saya sampaikan bahwa kalau kita bicara tentang manajemen media ini sangat terkait dan tidak lepas dari teknologi informasi. Dimana saat ini TI sedang menjadi sesuatu kebutuhan manusia Indonesia yang pokok. Untuk itu pimpinan sering menyampaikan bahwa TI ini bagian atau salah satu dari pilar bangsa. Disampaikan bahwa eranya sekarang itu orang dalam berkomunikasi tidak perlu bertatap langsung melalui sarana alat komunikasi dengan mudahnya hal itu bisa dilaksanakan. Kejadian yang terjadi detik itu pada detik itu juga dunia bisa mengetahui. Maka dari itu Polri khususnya di Polda Jateng menjadikan media sosial bagian yang sangat penting. Untuk memaksimalkan pengelolaan sosial media, Bidhumas Polda Jateng mengikuti berbagai macam Latkatpuan dan beberapa kali sempat menyelenggarakan Rakernis internal.” (Wawancara Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., Kabid Humas Polda Jateng, 5 April 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas semakin jelas bahwa melihat kebutuhan masyarakat Indonesia tentang informasi, maka Kepolisian berupaya untuk memberikan informasi seluas-luasnya tanpa mempertimbangkan jarak dan waktu dengan masyarakat. Untuk itu pihak Bidhumas Polda Jateng membuat *website* resmi yaitu [tribratanews.jateng.polri.go.id](http://tribratanews.jateng.polri.go.id) sebagai portal berita tentang Kepolisian dan dilengkapi dengan pengelolaan beberapa akun media sosial.

**Gambar 3.6 Tampilan *Webiste* [tribratanews.jateng.polri.go.id](http://tribratanews.jateng.polri.go.id)**



(Sumber : <https://tribratanews.jateng.polri.go.id/> diakses pada 23 April 2017)

Terlihat dari gambar di atas Bidhumas Polda Jateng selalu mengunggah informasi dan berita tentang Kepolisian. Hal ini diperuntukkan kepada masyarakat agar lebih mudah memperoleh informasi dari sumber yang dapat dipercaya. Untuk memenuhi perintah Kapolri dalam memajukan pelayanan di bidang TI dan mendukung program Promoter, Polda Jateng menciptakan aplikasi berbasis android sebagai peningkatan pelayanan publik di bidang TI. Aplikasi *Smile Police* ini sebagai terobosan kreatif milik Polda Jateng dengan berbagai konten yang bermanfaat bagi masyarakat, seperti *e-trust*, *panic button*, *e-babhin*. Dari aplikasi *Smile Police*, masyarakat dapat dengan mudah membuat SIM, SKCK, STNK, dan mengurus pelanggaran lalu lintas secara *online*. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh AKBP Dian Pratiwi, B.Sc selaku Anjak Subbid Penmas, yaitu:

“*Smile Police* itu memang penggagas wadahnya ada di humas tetapi konten-konten yang ada di dalam aplikasi *Smile Police* itu milik dari masing-masing fungsi. Kalau dihubungkan dengan manajemen media pasti ada hubungannya karena mereka kan sekarang rata-rata masyarakat itu lebih banyak bermain di media sosialnya terus mereka kan sistemnya juga *online* berbasis TI. *Smile Police* itu bentuk dari aplikasi yang bisa terintegrasi, jadi sebenarnya ada di masing-masing fungsi. Sudah ada 6 konten yaitu *panic button*, *e-learning*, *e-babhin*, *e-trust* dll. Di masing-masing fungsi itu awalnya punya aplikasi, nah gimana sih supaya terintegrasi karena kan aplikasi itu di wilayah dan di satker Polda maka dibuatlah rumah yaitu *Smile Police*. Bahkan melihat tantangan ke depan Kapolri telah menyetujui untuk menambahkan Subbid Multimedia di humas. Hal ini perlu kita sambut dengan rutin mengikuti Latkatpuan dan menyelenggarakan pelatihan kepada jajarannya agar seluruh anggota mengerti.”(Wawancara

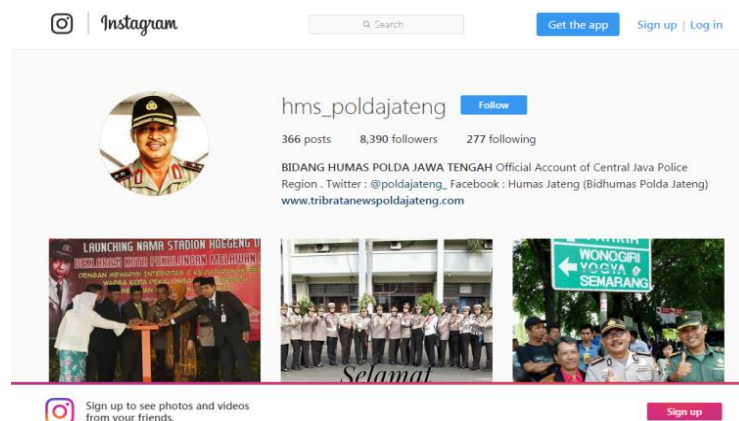
Analisis Kebijakan Sub Bidang Penerangan Masyarakat AKBP  
Dian Pratiwi, B.Sc, 4 April 2017)

Untuk membesarkan *Smile Police*, maka *website* [tribrataneews.jateng.polri.go.id](http://tribrataneews.jateng.polri.go.id) menjadi salah satu konten di dalamnya. Informasi terbaru seputar Kepolisian Jawa Tengah diunggah dalam aplikasi *Smile Police* tersebut. Hal ini memperlihatkan kesungguhan dari Polda Jateng dalam mendukung pelaksanaan Promoter. Target yang ingin dicapai dengan diciptakannya aplikasi *Smile Police* ini adalah mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju dan modern di masyarakat. Harapannya adalah masyarakat dapat melihat sisi modern dan kreativitas Polda Jateng dalam memberikan pelayanan informasi. Selain aplikasi *Smile Police* dan *website* [tribrataneews.jateng.polri.go.id](http://tribrataneews.jateng.polri.go.id), Bidhumas Polda Jateng juga memiliki beberapa akun media sosial seperti *facebook*, *youtube*, *instagram*, dan *twitter*.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa melihat tantangan ke depan dengan semakin maraknya kasus yang bermula dari media sosial, Kapolri telah menambahkan Subbid Multimedia pada bagian humas. Untuk menanggapi keputusan tersebut, Bidhumas Polda Jateng rutin mengirimkan personel untuk mengikuti Latkatpuan. Latkatpuan adalah pelatihan peningkatan kemampuan yang diadakan oleh Mabes atau Polda kepada anggota jajaran. Namun saat ini, untuk memaksimalkan pengelolaan media sosial Bidhumas telah membentuk tim medsos sebagai operator atau admin pengelola [tribrataneews.jateng.polri.go.id](http://tribrataneews.jateng.polri.go.id) dan akun media sosial.

Tim medsos ini merupakan perpaduan dari kedua Subbid di Bidhumas, yaitu Subbid Penmas dan Subbid PID. Untuk itu tim medsos ini beranggotakan Bamin Subbid Penmas Brigadir Polisi Agus Saibumi, S.H. dan Paurpulah Infodok Ipda Wagiman. Berikut disajikan salah satu akun media sosial *instagram* milik Bidhumas Polda Jateng:

**Gambar 3.7 Tampilan Akun *Instagram* Bidhumas Polda Jateng**



(Sumber: [https://www.instagram.com/hms\\_poldajateng/](https://www.instagram.com/hms_poldajateng/) diakses pada 23 April 2017)

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa Bidhumas Polda Jateng memiliki *followers* hingga 8.390 ribu. Dapat diartikan bahwa antusias masyarakat untuk mendapat pemberitaan terbaru seputar Kepolisian Jawa Tengah berada di tingkat tinggi. Hal tersebut menjadi prestasi bagi sebuah badan publik yang memiliki banyak *followers*. Selain akun *instagram* di atas, Bidhumas Polda Jateng masih memiliki akun media sosial lain, yaitu *facebook*. Kegunaan *facebook* bagi Bidhumas Polda Jateng sebagai sarana untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan masih minimalis, meskipun begitu masyarakat sebagai

komunikasikan tetap memberikan respons berupa *like* maupun komentar langsung yang dituangkan dalam kolom komentar.

**Gambar 3.8** Tampilan beranda *facebook* Bidhumas Polda Jateng

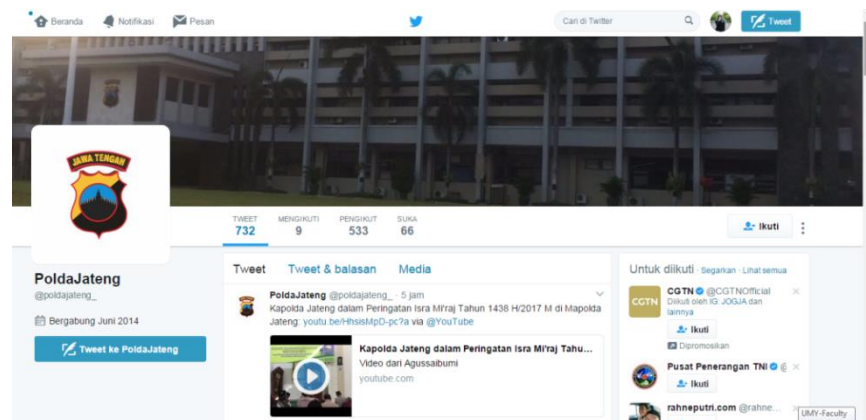


(Sumber: <https://www.facebook.com/humaspoldajateng/> diakses 23 April 2017)

Dari gambar diatas Bidhumas Polda Jateng dengan alamat akun @humaspoldajateng memberikan informasi dan mengajak warga Semarang untuk bergabung dalam dialog interaktif. Dialog yang menghadirkan Kapolda Jateng Irjen Pol Condro Kirono, Gubernur Jateng Ganjar Pranowo, dan KH Ahmad Mustofa Bisri. Dialog interaktif yang disiarkan pada 20 April 2017 tersebut, mengangkat tema “Ayo! Bermedsos dengan Cerdas. Hentikan Penyebaran Berita Bohong”. Dialog tersebut sebuah peringatan dan imbauan agar masyarakat Jawa Tengah khususnya, untuk tidak mudah percaya dan terprovokasi dengan berita bohong yang beredar. Menjadi warga Jawa Tengah yang cerdas dalam “bermedsos” serta memutus rantai penyebaran berita bohong. Dialog ini bertujuan untuk menjaga kondusifnya situasi kamtibmas di Jawa Tengah.

Pesan serupa muncul juga di halaman *twitter* Polda Jateng. Hal ini disebabkan karena tim medsos melakukan *forward* terhadap pesan yang diunggah ke media sosial. Selain *facebook*, tidak ketinggalan Bidhumas Polda Jateng juga memiliki akun *twitter*, sebagai berikut:

**Gambar 3.9 Tampilan akun *Twitter* Bidhumas Polda Jateng**



(Sumber: <https://twitter.com/poldajateng> diakses 23 April 2017)

Akun *twitter* Bidhumas Polda Jateng dengan alamat akun @poldajateng\_. Penyampaian informasi beragam tidak hanya informasi lokal, namun nasional dan internasional yang berkaitan dengan Kepolisian juga diberikan kepada masyarakat. Akun *twitter* milik Polda Jateng ini memiliki 533 *followers*. Agar pengelolaan media sosial tidak monoton, kreativitas dari operator tim medsos sangat menentukan. Konten pemberitaan yang diunggah di *website* maupun media sosial didapatkan dari hasil liputan Bamin Subbid PID maupun pelaksanaan kegiatan dari Subbid Penmas seperti *press release*, silaturahmi, kegiatan dialog interaktif dan *talkshow*.

Dalam manajemen media ini pengelolaan media sosial dinilai efektif untuk mendukung program Promoter Kapolri. Target dalam unggah berita yang ditetapkan oleh Kabid Humas kepada jajaran Polres di Jawa Tengah dapat mendorong keaktifan jajaran. Keaktifan dan kreativitas anggota Polri baik di Polda maupun jajaran sebagai upaya menyukseskan Polri yang Promoter. Jadi peran Bidhumas Polda Jateng sebagai operator tim medsos bukan hanya di lingkungan Polda Jateng saja, tetapi sampai ke Polsek dan Polres. Melalui akun media sosial yang dimiliki jajaran, Kepolisian Resort mengunggah berita sekaligus dijadikan sebagai laporan yang dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 3.10 Video Sat Lantas Polres Grobogan di Youtube**



(Sumber: [https://www.youtube.com/watch?v=hk-KAf60\\_tA](https://www.youtube.com/watch?v=hk-KAf60_tA) diakses 20 April 2017)

Gambar di atas menunjukkan video berisi imbauan untuk para pengguna jalan dan menampilkan tugas keseharian polisi. Video berjudul “Aksi Marshmellow Sat Lantas Polres Grobogan” telah ditonton oleh 9.462 *viewer*. Jumlah tersebut tergolong banyak apalagi dalam waktu yang



cukup singkat. Video tersebut bertujuan untuk memberikan informasi atau imbauan bagaimana cara berkendara yang baik dan benar bagi pengguna jalan. Selain sebagai media kampanye, *youtube* juga digunakan untuk memberikan berita terkini dengan video berdurasi pendek seperti di bawah ini:

**Gambar 3.11 Video Berita tentang Pelaku Laka Lantas**



(Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=oaXrnkvWPTw> diakses 20 April 2017)

Video ini memberitakan pelaku kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Jalan Sriwijaya Semarang. Pelaku merupakan remaja yang membawa kendaraannya dalam keadaan tidak sadar di bawah pengaruh alkohol. Video yang berdurasi 3 menit ini ditonton oleh 6.050 orang dan terdapat beberapa komentar dari penonton sebagai berikut:

### Gambar 3.12 Tanggapan Langsung Penonton *Youtube*



(Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=oaXrnkvWPTw> diakses 20 April 2017)

Target yang ingin dicapai dari kegiatan pengelolaan media sosial ini adalah Kepolisian dapat memberikan informasi seluas-luasnya dan secepat mungkin. Melalui media sosial harapannya masyarakat dapat dekat dengan Polri dan mempercayai Polri dari berbagai pemberitaan positif yang diunggah. Untuk mendukung dan mewujudkan Polri yang Promoter. Terlihat seperti gambar di atas bahwa antusias masyarakat yang melihat berita dengan memberikan tanggapan dan komentar langsung di berita tersebut. Tentu berita tentang laka lantas di atas meresahkan masyarakat dan mengganggu kamtibmas.

Dalam mendukung program Promoter ini, media sosial juga berperan sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kamtibmas. Untuk memenuhi kebutuhan informasi publik yang saat ini gencar memanfaatkan kecanggihan teknologi internet yang menawarkan kecepatan dan kemudahan bagi penggunaannya. Seperti yang disampaikan

melalui gambar di atas pesan-pesan kamtibmas dapat disampaikan melalui video kreatif dari personel Satlantas Polres Wonogiri. Imbauan-imbauan kamtibmas sebagai perwujudan polisi yang profesional namun tetap modern mengikuti era yang berkembang di masyarakat, sangat efektif dalam mendukung program Promoter. Bidhumas Polda Jateng mengutamakan keaktifan dan kreativitas dalam pengelolaan media ini. Dengan strategi tersebut, Bidhumas Polda Jateng berhasil mengantongi beberapa penghargaan dalam penilaian internal Polri. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Bamin Subbid Penmas dalam wawancara sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaan manajemen media ini ada prosedur tetap ada Standar Operasional Prosedur dan petunjuk teknis dari Divhumas. Yang membedakan adalah keaktifan dan jumlah Polres. Jawa Tengah memiliki 35 Polres. Nah keberhasilan Polda Jateng kalau Polda lain hanya Polda dan Polres saja yang punya bintang PID tetapi Polda Jawa Tengah di tingkat Polsek pun mempunyai bintang pengemban PID. Itu yang membuat kita aktif dan mendapat penghargaan dalam *share* berita karena kita mengkaryakan bintang PID di Polsek. Kita memanfaatkan seperti akar rumput dari Polsek kita jadikan sebagai sumber berita sedangkan kita sebagai informasi berita tersebut. Buktinya mendapat penghargaan keaktifan di *media mainstream* dan media sosial oleh Kapolri pada tanggal 14 Maret 2017 lalu dan itu tiga tahun berturut-turut kita mendapatkannya yakni dari tahun 2015-2017. Dan mendapatkan penghargaan *intelligence media management* peringkat 2.” (Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Dari pernyataan di atas bahwa strategi yang dimiliki Bidhumas Polda Jateng dalam meraih penghargaan adalah dengan menempatkan bintang PID hingga di tingkat Polsek. Sehingga keaktifan unggah berita

dapat berjalan lancar. Untuk mendukung keberhasilan Promoter, pengelolaan akun media sosial ini dilakukan dari tingkat sektor kemudian disampaikan ke Polres dan Polres mengirimkan berita tersebut kepada tim medsos Bidhumas Polda Jateng melalui *email*. Pengiriman berita tersebut berjenjang dan dijadikan sebagai laporan Bidhumas kepada pusat Mabes Polri. Selanjutnya operator tim medsos yaitu Ipda Wagiman mengunggah berita tersebut dengan *link* agar tersebar ke seluruh akun media sosial secara serentak.

### 3. Gunakan Intelijen Media

Era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut kecepatan penyebaran informasi di kehidupan masyarakat. Saat ini manusia tidak memperdulikan keterbatasan jarak dan waktu untuk bertukar pesan atau informasi. Begitu juga berita-berita yang disediakan dengan sistem *online* sangat cepat sampai ke telinga masyarakat. Tentunya hal ini sangat bermanfaat bagi kehidupan masyarakat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa kemudahan ini juga dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Seperti yang kita tahu saat ini marak adanya tindak kejahatan di media sosial dan munculnya "*hoax*" di tengah masyarakat yang dapat merusak suasana kondusif dan meresahkan masyarakat. Sebagai aparat pemerintah yang bertugas menjaga kamtibmas, sudah menjadi tanggung jawab Polri untuk memantau aktivitas *cyber* atau dunia maya yang berkaitan dengan Kepolisian.

Melihat maraknya pemberitaan yang tidak jelas sumbernya atau yang lebih dikenal dengan istilah “hoax” dan maraknya kasus-kasus baru di dunia maya. Kepolisian Republik Indonesia menerapkan aplikasi manajemen media dengan sistem intelijen untuk memantau pergerakan atau aktivitas tersebut. Divisi Humas Polri sebagai hierarki kehumasan tertinggi di Kepolisian, memerintahkan anggotanya untuk menerapkan intelijen media sesuai kebijakan Kapolri untuk mewujudkan Polri yang Promoter. Hal ini diimplementasikan dengan penerapan aplikasi *intelligence media management* atau IMM.

Diluncurkannya aplikasi IMM ini merupakan wujud tanggung jawab dan sebagai jawaban atas kebutuhan informasi tentang Kepolisian. Dalam pelaksanaan Promoter ini, aplikasi IMM dijadikan sebagai sistem manajemen media yang beroperasi menganalisis data. Sistem ini akan mengambil informasi yang bersumber pada *monitoring* dan analisis media *online*, media sosial, media cetak, dan televisi nasional maupun internasional. Aplikasi ini sangat membantu Humas Polri khususnya Bidhumas Polda Jateng dalam memantau pemberitaan dan pergerakan media di wilayah hukum Polda Jateng. Sehingga melalui aplikasi IMM humas dapat menjalankan peran dan fungsi manajemen dalam mengelola media. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Brigadir Agus Saibumi saat diwawancari di *press room*, yaitu:

“Polri telah menggandeng perusahaan di bidang *intelligence media management* guna mengikuti perkembangan media lokal maupun media nasional yang terjadi di wilayah Jawa Tengah pada khususnya, dan Indonesia pada umumnya guna mengendalikan media-media tersebut. Jadi biar kita tidak “kecolongan” dan ada sistem manajemen aktif melalui IMM ini. Pengelolaan [tribrataneews.jateng.polri.go.id](http://tribrataneews.jateng.polri.go.id) diiringi dengan *intelligence media management* menjadi program manajemen Bidhumas Polda Jawa Tengah yang efektif guna memantau, menyebarluaskan pemberitaan Kepolisian Jawa Tengah. Agar tercapainya program Promoter Kapolri yang sesuai dengan visi dan misi *grand* program tersebut yaitu *partnership building* dan *public trust*.”(Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh Brigadir Polisi Agus Saibumi, didapatkan bahwa dalam penggunaan aplikasi *intelligence media management* ini pihak Polri bekerjasama dengan perusahaan dibidang tersebut guna meningkatkan pengawasan terhadap pemberitaan di media. Penerapan IMM di Bidhumas Polda Jateng merupakan tindak lanjut dari Promoter, mengacu pada visi misi program tersebut agar seluruh anggota mampu menguasai media cetak dan *online*. Hal ini dilakukan agar Polri khususnya Bidhumas Polda Jateng dapat segera mengetahui dan tidak melewatkan berita negatif yang muncul di media hingga sampai ke masyarakat. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan data dokumentasi Bidhumas Polda Jateng berupa laporan pelaksanaan IMM di Polres Wonogiri, sebagai berikut:

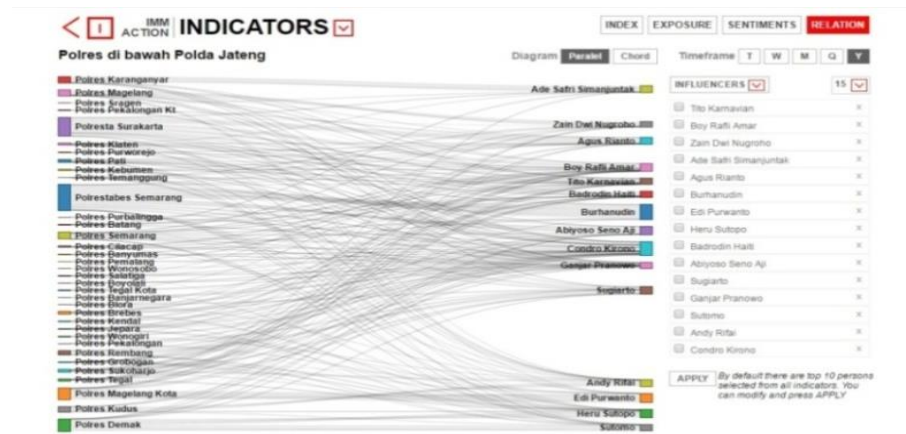
**Gambar 3.13**Laporan Penggunaan Intelijen Media Polres Wonogiri



(Sumber: Laporan Manajemen Media Bidhumas Polda Jateng)

Polres Wonogiri merupakan Jajaran Polda Jawa Tengah yang menggunakan aplikasi IMM untuk memantau pemberitaan media di wilayah hukumnya. Pengelolaan IMM tersebut dilakukan di Pusat *Basic Data Command Center* agar lebih *private* dan personel yang membidangi dapat fokus dalam bekerja. Aplikasi ini bukan hanya memantau pemberitaan tetapi juga dapat mengetahui keaktifan dari tiap jajaran dalam mengunggah berita. Pemberitaan seputar keberhasilan dan kegiatan Kepolisian yang diunggah oleh jajaran akan diurutkan sesuai ranking keaktifan. Berikut adalah grafik hasil aplikasi IMM dalam menentukan keaktifan jajaran dalam pengelolaan media sosial:

**Gambar 3.14 Grafik Rangking Keaktifan Jajaran Polda Jateng Menurut IMM Januari-Desmber 2016**



(Sumber: Laporan IMM Sub Bidang Penmas Bidhumas Polda Jateng)

Dengan menggunakan IMM Bidhumas Polda Jawa Tengah dapat mengetahui seberapa aktif masing-masing Polres dalam pelaporan atau unggah berita tiap harinya. Untuk mendukung keberhasilan Promoter ini, Jajaran Polda Jawa Tengah wajib melaporkan atau meneruskan laporan dan berita yang didapat dari wilayah maupun dari Polsek kepada tim medsos Bidhumas. Kelanjutan laporan tersebut dianalisa dan dievaluasi untuk kemudian dilaporkan ke Mabes Polri. Penerapan IMM dalam mendukung Promoter ini, menjadikan humas lebih terdepan dalam penyampaian informasi ke masyarakat karena IMM bergerak cepat dalam melacak pemberitaan.

Selain menawarkan kecanggihan tersebut, aplikasi IMM membantu pihak Bidhumas Polda Jawa Tengah dalam mencari *trending topic* yang ada di masyarakat saat itu juga. Penggunaan IMM menjadi tanggung jawab Sub Bidang PID dan sebagai operator IMM di Bidhumas Polda



Jateng adalah Brigadir Polisi Agus Saibumi. Aplikasi ini beroperasi selama 24 jam penuh untuk memantau pemberitaan agar Polda Jawa Tengah dengan mudah dan cepat mengetahui isu dan *trending topic* apa yang sedang diperbicangkan oleh masyarakat. Berikut penjelasan selanjutnya dari Brigadir Polisi Agus Saibumi terkait penggunaan aplikasi IMM di Bidhumas Polda Jateng:

“Kita memiliki aplikasi *Intelligence Media Management* yang diawaki oleh satu operator untuk mengendalikan dan memantau *media mainstream* dan *online* di Jawa Tengah. Setiap 24 jam Bidhumas Polda Jateng melakukan pemetaan berita-berita *trending topic* baik nasional maupun internasional yang diambil dari IMM. Nah itu digunakan untuk menentukan kebijakan pimpinan di hari berikutnya. Jadi kita tahu dulu berita yang jadi *trending topic* mana.” (Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Brigpol Agus selaku operator IMM, aplikasi ini menjadi kendali pusat informasi yang cepat, tepat dan akurat tentang kinerja serta capaian prestasi Kepolisian yang diberitakan oleh media guna mewujudkan Polri yang Promoter. Target yang ingin dicapai dalam penerapan IMM ini mendukung program Promoter Kapolri untuk meningkatkan pelaporan kejadian atau informasi kepada pimpinan. Dengan aplikasi IMM ini membantu tugas humas dalam mengelola sistem informasi humas. Bidhumas Polda Jateng dalam mendukung terwujudnya Promoter ini, benar-benar *concern* untuk menerapkan IMM pada sistem pengelolaan informasi humas. Mewujudkan Polri yang sigap dalam memantau dan mengemas seluruh informasi yang

ada di IMM untuk dijadikan laporan kepada pimpinan di kemudian hari. Jadi pimpinan serta seluruh personel dapat mengetahui apakah berita tentang Polri dapat menarik perhatian masyarakat dan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat dengan adanya program Promoter. Selain itu, dalam penguatan harkamtibmas Promoter ini, Bidhumas Polda Jateng dapat mengetahui situasi kamtibmas di wilayah melalui IMM.

#### 4. Angkat Keberhasilan

Implementasi dari manajemen media selanjutnya adalah mengangkat keberhasilan. Jika dikaitkan dengan penguatan harkamtibmas program Promoter Kapolri, kegiatan ini sangat relevan dilakukan oleh semua anggota Kepolisian. Mengangkat keberhasilan Polri dengan memberikan informasi secepat dan sebanyak mungkin tentang keberhasilan maupun kegiatan positif yang dilakukan oleh Kepolisian. Bidhumas Polda Jateng selalu menyampaikan informasi melalui produksi berita yang dilakukan oleh Sub Bidang Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi. Informasi tersebut menampilkan sosok polisi saat ini yang terus berupaya meningkatkan fungsi dan perannya dengan kiblat profesional dan terpercaya. Pelaksanaan kegiatan positif Kepolisian selalu dijadikan bahan liputan untuk selanjutnya diolah menjadi berita dan dilengkapi dengan foto-foto pendukung yang dapat dikonsumsi oleh publik. Hal tersebut bertujuan agar berita yang disajikan menarik dan masyarakat percaya dengan bukti berupa foto. Seperti yang dilakukan oleh Polres Wonogiri pada gambar di bawah ini:

**Gambar 3.15 Laporan Manajemen Media Angkat Keberhasilan Polres Wonogiri**



(Sumber: Laporan Manajemen Media Bidhumas Polda Jateng)

Seperti yang dijelaskan pada poin sebelumnya bahwa setiap jajaran wajib melaporkan kondisi di wilayahnya kepada Bidhumas dengan mengunggah berita. Berita positif yang dimaksud adalah informasi kegiatan bermuatan positif dan keberhasilan Polri seperti dalam ungkap kasus tindak kejahatan, penemuan barang bukti, dll. Dengan adanya pemberitaan yang mengangkat keberhasilan tersebut, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini juga dapat meningkat. Jika diusut sebelumnya memang visi dan misi dari adanya *commander wish* dan program Promoter Kapolri adalah meningkatkan *public trust*, karena seluruh lembaga akan rapuh jika tidak didukung kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu, dengan adanya keaktifan anggota dalam mengangkat keberhasilan akan mendukung program Promoter dalam upaya mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Selain itu, mempertimbangkan kewajiban Kepolisian untuk memberikan informasi

sebanyak-banyaknya dan seluas mungkin tentang institusinya kepada publik. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Kabid Humas Polda Jateng, sebagai berikut:

“Pengalaman saya tugas pribadi sebagai anggota polisi, sering timbulnya kerusuhan massa, demonstrasi ini lebih banyak dan bisa dipastikan karena adanya kebutuhan informasi. Oleh karena itu untuk mendukung Promoter ini Polda Jateng dan saya sebagai Kabid Humas, sangat terbuka kepada publik untuk menerima permintaan informasi dari masyarakat. Bahkan kita juga proaktif membuat media sosial Polda Jateng. Jadi masyarakat akan mengetahui informasi atau kegiatan aktivitas Polda atau kejadian tindak kejahatan apa yang berhasil diselesaikan oleh Polisi bisa dilihat disitu. Kita sediakan agar masyarakat dapat informasi sebanyak-banyaknya tentang keberhasilan Kepolisian, kegiatan positif atau tindak kejahatan selalu kita beritakan. Berita-berita Kepolisian se-Jawa Tengah dari kegiatan Polda, Polres, dan bahkan Polsek se-Jawa Tengah di situ ada semua. Saya katakan berita itu fakta dan berdasarkan data karena kita institusi Polri wajib menyajikan data dan informasi.”(Wawancara Kepala Bidang Humas Polda Jateng Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., 5 April 2017)

Dari pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pihak Bidhumas Polda Jateng selalu mengupayakan agar memberikan pemberitaan yang terbaru terkait Kepolisian agar segera menyebar ke masyarakat. Mengangkat keberhasilan dalam bentuk berita biasanya berisi tentang keberhasilan Polri dalam menyelesaikan kasus seperti penangkapan jaringan narkoba, memberantas teroris, ungkap kasus curat, curas, penipuan dsb. Selain itu Bidhumas Polda Jateng juga selalu menyajikan berita tentang kegiatan positif seperti kegiatan *ceremonial*, *babhinkamtibmas*, kegiatan heroisme, binmas dsb.

Polda Jateng beserta jajaran bekerjasama untuk menjaga keaktifan dalam mengangkat keberhasilan. Untuk itu di setiap unit Kepolisian terdapat Kepala Kehumasan. Dengan adanya kerjasama dan koordinasi yang baik antar wilayah, diharapkan berita tentang keberhasilan ini dapat diunggah secara massal dan masif. Di tingkat pusat ada Kepala Divisi Humas Polri, selanjutnya di Polda ada Kepala Bidang Humas, di tingkat Polres ada Kepala Subbag Humas, dan di tingkat Polsek ada Kepala Seksi Humas. Kepala kehumasan tersebut yang bertanggung jawab atas kegiatan manajemen media khususnya dalam mengangkat keberhasilan melalui produksi dan mengunggah berita sesuai target. Hal ini disampaikan langsung oleh AKBP Agung A., S.H., SIK tentang upaya mengangkat keberhasilan Polri untuk meningkatkan *public trust*:

“Tentunya dengan Promoter ini setiap kegiatan, baik itu kegiatan Kepolisian, keagamaan, maupun kegiatan ungkap kasus dalam hal ini tindak pidana yang sudah kita tangani akan kita informasikan kepada media massa. Biar rekan-rekan wartawan itu bisa mengonsumsi pemberitaan terbaru atau yang lagi *hits* sekarang ini biar nantinya bisa dimasukkan ke medianya masing-masing. Selain itu, keaktifan dari wilayah dari Polres-Polres makanya kalau memang itu masih kurang optimal maka kita akan informasikan. Tolong untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat membangun tolong untuk bisa *upload* atau dikirim agar bisa dikonsumsi dan masyarakat bisa mengetahuinya. Di Polda Jateng ini kehumasan sudah sampai ke Polsek. Di Polsek ini sudah ada Kasi Humas. Dibentuk seperti ini agar informasi sampai ke lini bawah dapat kita dapatkan makanya dari Polsek itu nantinya akan menginformasikan kepada Polres dan Polres akan menginformasikan kepada masyarakat. Jadi di desa pun misalnya ada kejadian bisa dilihat dan *dishare* oleh media melalui pemberitaan.”(Wawancara Kepala Sub Bidang Penerangan Masyarakat AKBP Agung A., S.H., S.I.K, 5 April 2017)

Senada dengan pernyataan di atas, menurut Kepala Sub Bidang Penerangan Masyarakat AKBP Agung A., S.H., S.I.K dengan adanya Promoter pihaknya menitikberatkan kepada pemberitaan yang disampaikan ke masyarakat melalui rekan-rekan media. Agar masyarakat dapat mengonsumsi berita terbaru seputar Kepolisian. Dan sebagai upaya untuk mengoptimalkan kegiatan tersebut, Polda Jateng sebagai sentral Kepolisian di Jawa Tengah terus mengimbau kepada jajaran hingga tingkat sektor agar aktif memberitakan kegiatan yang bersifat membangun. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Bamin Subbid Penmas dalam wawancara sebagai berikut:

“Dengan jumlah Polres kedua terbanyak yaitu 35 Polres dan kira-kira terdiri dari 315 Polsek di Jawa tengah, kita mengutamakan keaktifan dalam unggah berita. Dan ini terbukti sangat efektif dari tahun 2015 s.d sekarang. Dengan pemberitaan Kepolisian sekarang dari hasil kerja keras manajemen media kepercayaan masyarakat meningkat 71% dengan adanya manajemen media. Itu didapatkan dari hasil survei yang dilakukan media. Karena kita meng*share* pemberitaan dan diketahui masyarakat baik melalui media sosial, *website TribataNews* maupun aplikasi unggulan *Smile Police*.”(Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Sebagai humas pemerintah yang pertama kali menerapkan manajemen media secara terorganisasi, Humas Polri berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat. Berita tersebut dapat dibaca di [http://www.netralnews.com/news/nasional/read/50704/kapolri.kepercayaa\\_n.publik.terhadap.polri.naik.hingga.71.1.persen](http://www.netralnews.com/news/nasional/read/50704/kapolri.kepercayaa_n.publik.terhadap.polri.naik.hingga.71.1.persen)

Memperbaiki kepercayaan masyarakat merupakan visi dan misi direncanakannya Promoter Polri. Untuk itu perlu keaktifan yang seimbang dari tingkat pusat hingga sektor. Hal ini dilakukan agar Polri disetiap jajaran dan wilayah dapat bekerjasama mewujudkan Polri yang Promoter di mata masyarakat. Target yang ingin dicapai oleh Polri dengan mengangkat keberhasilan ini adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada institusinya. Dan untuk menjaga capaian tersebut, Polda Jateng mengerahkan seluruh anggota yang meliputi kegiatan atau kejadian dapat melaporkan secara cepat agar dapat langsung dipublikasikan kepada masyarakat.

#### 5. Tekan Berita Negatif

Kepolisian sebagai badan publik yang bergerak di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat wajib memantau perkembangan yang ada di masyarakat. Tidak hanya situasi di lingkungan sekitar saja, Polri juga dituntut untuk dekat dengan kepentingan masyarakat. Pada era teknologi seperti saat ini, sering muncul berita yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat. Berita tersebut tidak diketahui asalnya dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya atau sering disebut dengan istilah “hoax”. Pemberitaan tersebut, terkadang menyudutkan salah satu pihak, tidak terkecuali Kepolisian sebagai institusi besar di negara ini. Seringkali muncul adanya pemberitaan atau imbauan yang mengatasnamakan Polri tersebar di media sosial ataupun pemberitaan negatif yang menyudutkan pihaknya. Hal ini tidak dapat dihindari karena

memang saat ini masyarakat lebih kritis terhadap kinerja Polri dan mengakibatkan mudah terprovokasi ketika muncul berita negatif. Jika berita negatif yang bertebaran di tengah masyarakat dibiarkan begitu saja, maka akan berdampak pada citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Masyarakat bahkan mengawasi dan menilai kinerja Polri dalam bertugas. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan Kabid Humas Polda Jateng pada saat wawancara, yaitu:

“Melalui program Promoter ini kita harapkan peran serta dari masyarakat. Dalam hal ini sekarang kan sedang maraknya juga pemberitaan yang tidak jelas siapa yang mengirim sifatnya provokasi atau *hoax* istilahnya. Hal tersebut yang kita secara terbuka menyampaikan kepada masyarakat untuk tidak mudah percaya dengan pemberitaan tersebut, karena berita yang beredar lewat *broadcast* dsb itu kan tidak bisa dipertanggungjawabkan informasinya. Ini yang merusak pemikiran publik menimbulkan kebencian dan ini adalah tanggung jawab kami untuk menginformasikan kepada masyarakat untuk tidak percaya.”  
(Wawancara Kepala Bidang Humas Polda Jateng Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., 5 April 2017)

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pihak Kepolisian melakukan upaya untuk menyadarkan atau mencegah agar masyarakat tidak mudah terprovokasi dengan berita tersebut. Seperti yang dijelaskan diatas bahwa berita negatif dapat merusak pemikiran masyarakat dan lama-kelamaan masyarakat akan terprovokasi. Hal ini akan mengganggu kondisi kamtibmas dan kepercayaan masyarakat. Seringkali berita negatif tentang Kepolisian ditemukan di media cetak maupun *online*. Untuk itu, dalam langkah mendukung Promoter ini Polri khususnya Bidhumas Polda Jateng selalu memonitor pemberitaan yang tersebar di seluruh media baik cetak, elektronik maupun *online* yang ada di



wilayah hukum Polda Jateng. *Monitoring* pemberitaan ini dilakukan oleh Sub Bidang Pengolahan Informasi dan Dokumentasi dan sebagai tanggung jawab pelaksana adalah AKP Arfin K., S.Sos., M.H., sebagai Pembantu Urusan Monitor Paurpullahinfodok. Selama 2016 masih banyak ditemukan adanya pemberitaan negatif tentang Kepolisian.

Kaitannya dengan program Promoter ini, *monitoring* media mencegah terjadinya pergeseran tingkat kepercayaan masyarakat akibat dari pemberitaan negatif yang ada. Dalam kegiatan *monitoring* media khususnya media cetak, Bidhumas Polda Jateng memilah-milah antara berita positif dan negatif. Kegiatan ini dikenal dengan istilah Penerangan Satuan atau Pensat. Sebagai pelaksana kerja serta penanggung jawab urusan Pensat ini adalah Kompol Nuraeni, S.H., sebagai Kepala Urusan Penerangan Satuan Bidhumas Polda Jateng. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat jumlah pemberitaan dari *monitoring* media cetak yang berhasil direkam oleh Kaur Pensat Bidhumas Polda Jateng selama tahun 2016:

**Tabel 3.4 Hasil *Monitoring* Berita Positif dan Negatif Media Cetak Surat Kabar Harian Daerah Jawa Tengah Tahun 2016**

No	Bulan	Positif	Negatif	Jumlah Berita
1	Januari	784	3	787
2	Februari	750	5	755
3	Maret	948	2	950
4	April	814	11	825
5	Mei	661	3	664
6	Juni	1.104	3	1.107
7	Juli	823	6	829
8	Agustus	785	4	789
9	September	1.116	5	1.121
10	Oktober	1.011	22	1.033
11	November	1.195	10	1.205
12	Desember	691	9	700
Jumlah tahun 2016		10.682	83	10.765

(Sumber: Dokumen Kaur Pensat Bidhumas Polda Jateng)

Proses *monitoring* berita di media cetak yang dilakukan oleh Kaur Pensat yang dibantu para Bamin dilakukan setiap hari mulai dari Pukul 06.00 s.d. selesai. Setelah terkumpul kliping berita lalu dianalisa berdasarkan berita positif dan negatif maupun berita yang menonjol. Kemudian diperbanyak dan diberikan kepada pimpinan yaitu Kapolda dan Wakapolda serta satker terkait seperti Reskrim, Propam, Irwasda, dan Satlantas. Munculnya pemberitaan negatif di media tidak dapat dicegah, untuk itu pimpinan Polri mengimbau agar semua anggota sampai di tingkat sektor selalu memantau atau memonitor pemberitaan yang ada di wilayah hukum masing-masing. Implementasi dari Promoter melalui *monitoring* media ini sebagai upaya mendukung terwujudnya penampilan Polri yang profesional, modern dan terpercaya pada pemberitaan di media. Pada pelaksanaan Promoter ini, *monitoring* berita bukan hanya dilakukan

dengan cara kliping media cetak saja. Untuk meningkatkan profesionalitas dan mewujudkan Polisi yang modern, Polri menggunakan aplikasi IMM untuk memantau pemberitaan. Dari aplikasi IMM ini Bidhumas Polda Jateng dapat mengetahui pemberitaan Kepolisian di media lokal maupun nasional. Pihak Kepolisian hanya bisa memberikan klarifikasi ketika muncul pemberitaan negatif dan mencegah penyebaran berita, agar tidak terlalu banyak media yang mengekspos berita tersebut. Untuk lebih jelasnya, peneliti menyajikan data hasil grafik pemantauan IMM selama Januari-Desember 2016 pemberitaan media tentang Polda Jateng:

**Gambar 3.16 Hasil Aplikasi IMM dalam *Monitoring Media***



(Sumber: Laporan IMM Bidhumas Polda Jateng)

Gambar di atas menunjukkan hasil pantauan aplikasi IMM terkait pemberitaan yang dilakukan media dari bulan Januari-Desember 2016. Aplikasi IMM menampilkan berita negatif apa saja yang beredar di masyarakat dan jumlah berita yang diproduksi dari tiap media. Aplikasi IMM menawarkan kemudahan kepada Bidhumas Polda Jateng dalam merekap hasil pemberitaan media tentang Polda Jateng setiap harinya.

Ketika muncul pemberitaan negatif pihak Kepolisian segera meresponsnya. Target yang ingin dicapai dengan menekan berita negatif ini adalah Polri berharap dapat mencegah perluasan atau penyebaran berita negatif. Polda Jateng sebagai sentral Kepolisian di wilayah Jawa Tengah secara aktif memantau perkembangan dan pergerakan kejadian dan berita di wilayahnya. Dalam upayanya mendukung Promoter, Bidhumas Polda Jateng selalu aktif dalam meredam pemberitaan negatif agar tidak mengganggu situasi kamtibmas di Jawa Tengah.

#### 6. Respon Cepat dan Segera Netralisir Sentimen Negatif

Pada pembahasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa Polri berupaya untuk menekan adanya pemberitaan negatif yang muncul di masyarakat. Data atau laporan tentang pemberitaan yang didapatkan melalui analisa evaluasi *monitoring* media untuk segera ditindaklanjuti. Hal tersebut merupakan implementasi manajemen media berikutnya, yaitu respon cepat dan segera netralisir sentimen negatif. Ketika salah satu media diketahui memberikan berita negatif bagi institusi, maka Polri segera mencegahnya agar berita tersebut tidak *viral* di masyarakat. Mengingat saat ini masyarakat memiliki kebiasaan "*bad news is the good news.*" Untuk itu pemberitaan negatif yang muncul di media harus cepat mendapat respons agar tidak menjadi sentimen negatif dari masyarakat kepada Institusi Polri. Seperti yang diketahui bahwa saat ini masyarakat dapat dengan cepat mengakses pemberitaan melalui internet atau media sosial.

Maraknya pemberitaan yang tidak diketahui asal dan kebenarannya menjadikan Polri harus selalu siaga dan sigap dalam menghadapi tantangan tersebut. Dalam mendukung keberhasilan program Promoter ini, Bidhumas Polda Jateng mengimplementasikan manajemen media dengan menetralsir sentimen negatif. Ketika muncul pemberitaan negatif yang dapat menyudutkan pihaknya, Kepolisian mengelolanya dengan cepat. Bukan dengan memberikan sanggahan atau upaya penolakan atas berita tersebut, tetapi dengan melakukan *counter* opini. Polri melalui wilayah baik itu Polda maupun Polres selalu menerapkan *counter* opini dengan berita positif. Beritapositif yang diunggah untuk meng*counter* pemberitaan negatif maupun *hoax* yang beredar di masyarakat. Sebagai aksi dukungan terhadap program Promoter, Bidhumas Polda Jateng mengerahkan setiap personel untuk selalu mengamati dan menjaring pemberitaan media agar dapat terwujud sosok Polri yang dipercaya masyarakat. Untuk itu, Bidhumas Polda Jawa Tengah selalu aktif dalam memantau pemberitaan setiap 24 jam dan aktif dalam meng*counter* berita negatif. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan Kasubbid Penmas dalam wawancara, sebagai berikut:

“Jadi kita meng*counter* berita yang tidak bisa dipertanggungjawabkan kita lakukan *share* atau *upload* berita sesuai dengan kenyataan. Makanya apa yang berkaitan dengan Polda Jateng mungkin pemberitaan ini akan kita kirim berita yang memang akurat. Kita informasikan seperti fakta, jadi sebetulnya masalah yang terjadi seperti apa dan penanganannya seperti apa. Memang ada berita yang mungkin menyudutkan pihak Kepolisian tapi tidak ada bukti yang nyata makanya kita memberikan yang nyata. Jadi seperti kasus yang memang membutuhkan untuk

penanganan jangka waktu yang cukup lama dari mulai penyelidikan, pemeriksaan saksi-saksi dan korban, menemukan barang bukti yang ada dan tambahan ini kan butuh waktu. Nah inilah yang kita lakukan. Kita informasikan agar berita ini nyata dan berita yang dikonsumsi masyarakat benar dengan kenyataan. Ini yang kita lakukan untuk meng*counter* berita yang tidak bertanggungjawab maupun berita yang sumir.”(Wawancara Kepala Sub Bidang Penerangan Masyarakat AKBP Agung A., S.H., S.I.K, 5 April 2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meng*counter* pemberitaan negatif, pihak Bidhumas selalu mengunggah kebenaran berita yang terbaru. Misalnya pada kasus yang menonjol dan membutuhkan waktu dalam penyelesaiannya, ketika ada perkembangan dari kasus tersebut pasti akan diinformasikan kepada masyarakat. Hal semacam itu merupakan strategi untuk mengangkat keberhasilan sekaligus menetralkan berita negatif yang muncul. Kegiatan meng*counter* berita ini dilakukan oleh Sub Bidang Pengolahan Informasi dan Dokumentasi. Untuk memaksimalkan kegiatan ini, Bidhumas Polda Jateng memiliki tim *counter* opini atau tim medsos. *Counter* berita ini dilakukan dengan cara membuat berita positif seputar kegiatan Kepolisian maupun keberhasilan Kepolisian dalam mengungkap kasus untuk mencegah agar berita negatif tidak menjadi topik pemberitaan atau *trending topic* di masyarakat. Berikut Penjelasan Brigadir Polisi Agus Saibumi selaku operator *counter* opini:

“Kita melakukan *counter* opini sebagai kunci. Tidak menepis berita negatif tentang Kepolisian tetapi kita berikan berita keberhasilan dan kegiatan baik binmas, babhinkamtibmas, kegiatan berupa keberhasilan ungkap kasus dsb. Jadi berita negatif itu akan turun dengan sendirinya. Saya sebagai operator menerapkan *online*

*journalism* dalam mengcounter opini dengan membuat berita positif lalu diupload ke TribrataNews Polda Jateng yang update setiap detiknya sebagai sumber informasi dan sumber berita di masyarakat. Jadi kita memberikan informasi sebanyak-banyaknya tentang Kepolisian kepada masyarakat.”(Wawancara Bamin Subbid Penmas Bidhumas Polda Jateng Brigadir Polisi Agus Saibumi, 6 April 2017)

Berdasarkan pernyataan di atas disebutkan bahwa Bidhumas Polda Jateng mendapatkan berita tentang binmas maupun babhinkamtibmas yang terdapat di Polsek. Itu berarti hierarki komunikasi tetap berlaku dalam melakukan laporan *counter* opini. Dalam manajemen pelaksanaan *counter* opini Bidhumas Polda Jateng mengumpulkan berita dari Polsek yang dikumpulkan di Polres kemudian dilaporkan melalui *email*. Selanjutnya operator tim *counter* opini mengunggah berita positif di *website* [tribratanews.jateng.polri.go.id](http://tribratanews.jateng.polri.go.id) dan media sosial. Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan laporan manajemen media khususnya netralisir sentimen negaif yang dilakukan oleh Polres Wonogiri, yaitu:

**Gambar 3.17 Laporan Jajaran Upaya Counter Berita sebagai Respon Cepat**



(Sumber: Laporan Manajemen Media Jajaran Bidhumas Polda Jateng)

Gambar di atas merupakan laporan dari Polres Wonogiri dalam mendukung Promoter melalui kecepatannya meng*counter* opini dengan berita positif keberhasilan Polri. Seperti yang terlihat anggota Kepolisian pada laporan tersebut melakukan pertolongan dan penanganan cepat ketika terjadi laka lantas. Hal ini menunjukkan kepada masyarakat kecepatan polisi dalam merespons kejadian yang terjadi di masyarakat, serta menampilkan sosok polisi yang modern, profesional dan terpercaya. Target yang ingin dicapai melalui respons cepat dan menetralkan sentimen negatif adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, Bidhumas segera merespons berita atau informasi yang dinilai negatif bagi pihaknya. Tersebar nya berita negatif akan berpengaruh pada menurunnya kepercayaan masyarakat kepada Polri.

Untuk mencapai target tersebut, Bidhumas Polda Jateng selalu aktif dalam memberikan *counter* opini di media dengan berita positif. Selain itu, pimpinan yaitu Kapolda Jateng dan Kabid Humas Polda Jateng selalu memberikan pelayanan terbaik kepada media ketika ada berita negatif. Pimpinan dijadikan panutan bagi para anggota untuk selalu memberikan informasi terdepan mewujudkan Polri yang profesional dan terpercaya. Kabid Humas Polda Jateng Kombes PolDrs. R. Djarod, P. H. M., M.H., selalu memberikan *statement* ketika rekan media membutuhkan konfirmasi tentang suatu berita. Hal ini senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Imam Rahmayadi sebagai berikut:

“Kebetulan pada era kepemimpinan Kabid Humas Bapak Djarod semua bisa di manajemen dengan baik artinya kan berhasil atau



tidaknya Humas Polda Jateng di dalam menjembatani rekan-rekan media adalah kepada pojok pimpinannya sendiri. Jika pelayanan pojok pimpinan ketika ditelepon tidak seaktif Pak Djarod saya kira mungkin akan terjadi disharmonisasi antara media dan Humas. Media tidak mau diatur oleh Humas dan Humas pun tidak bisa mengatur media. Ketika pojok pimpinannya menjembatani dan mau melakukan *statement* nah itulah yang diharapkan oleh media. Di era pimpinan beliau saya kira semua tidak ada kecewa karena beliau aktif memberikan *statement* ketika ada berita negatif yang membutuhkan konfirmasi lanjut untuk menghapus sentimen tersebut.” (Wawancara Mitra Media Bidhumas Polda Jateng Imam Rahmayadi dari Media Jateng.net, 6 April 2017)

#### 7. Kelola “*Trending Topic*”

Salah satu wujud perhatian dan rasa peduli Polri sebagai pengayom dan pelindung masyarakat adalah mengetahui kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Misalnya hal apakah yang sedang menjadi pertanyaan atau mencuri perhatian untuk diperbincangkan oleh masyarakat. Untuk itu, Kapolri mengimbau kepada seluruh anggota untuk dapat mengetahui isu atau topik pembicaraan yang sedang hangat dikonsumsi oleh publik. Misalnya isu apa yang sedang mendapat perhatian cukup besar dari masyarakat. Hal ini juga bermanfaat bagi Polda Jateng khususnya untuk mengetahui bagaimana porsi atau respons masyarakat terhadap kinerja Kepolisian di Jawa Tengah. Pemberitaan positif tentang kegiatan Kepolisian dapat menjadi topik pembicaraan masyarakat, atau justru sebaliknya pemberitaan negatif tentang Kepolisian menjadi *trending topic* di masyarakat. Bahkan dengan mengetahui *trend* atau isu apa yang sedang terjadi di masyarakat, dapat digunakan oleh pihak Kepolisian untuk melakukan kegiatan positif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 3.18 Laporan Jajaran Upaya Mengelola *Trending Topic***



(Sumber : Laporan Manajemen Media Jajaran Bidhumas Polda Jateng)

Beberapa waktu lalu fenomena “om telolet om” yang *viral* seketika di Indonesia hingga mancanegara. Awalnya peristiwa ini adalah kebiasaan anak kecil yang meminta para supir bus antar kota, untuk membunyikan bel dengan suara unik ketika melintas di depannya. Hal ini menjadi *viral* hingga menjadi *trending topic* di seluruh media. Ketika mengetahui *trending topic* di masyarakat adalah “om telolet om”, maka Bhabinkamtibmas Polsek Ngadirejo di wilayah Wonogiri melaksanakan kegiatan positif. Kegiatan tersebut adalah memberikan peringatan atau imbauan kepada anak-anak agar tidak mengikuti fenomena berbahaya ini dengan berdiri di pinggir jalan saat ada bus melintas di jalan.

Pencarian *trending topic* ini bersinergi dengan program Promoter. Selain untuk mendekatkan diri kepada masyarakat, mengimplementasikan kegiatan ini juga membantu Kepolisian dalam menampilkan sosok polisi “masa kini” yang profesional dan terpercaya kepada masyarakat. Untuk

mempermudah pencarian *trending topic* Divisi Humas Polri melalui Polda menerapkan dan memanfaatkan aplikasi IMM. Sehingga dalam 24 jam akan terekam informasi atau pemberitaan apa yang sedang ramai diperbincangkan oleh masyarakat. *Trending topic* ini juga dapat menilai di posisi mana atau seberapa jauh ketertarikan masyarakat dalam mengonsumsi berita tentang Kepolisian, dengan menampilkan berapa banyak orang yang telah membaca berita yang kita unggah di media sosial. Berikut disajikan hasil laporan IMM mengenai *Top Issues* dari bulan Januari-Desember 2016:

**Gambar 3.19 Hasil IMM *Top Issues* Kepolitan dalam *Trending Topic***



(Sumber: Laporan IMM Sub Bidang Penmas Bidhumas Polda Jateng)

Berdasarkan gambar diatas aplikasi ini menampilkan 10 *trending topic* yang berbeda-beda mulai dari Januari-Desember 2016. Isu atau topik pembicaraan tersebut merupakan hal yang paling banyak menyedot perhatian dan antusias pembaca berita di media. Bukan hanya itu, aplikasi IMM ini menawarkan kecanggihan lain yaitu dapat mengetahui siapa

orang yang menjadi *top persons* untuk dibicarakan oleh publik. Berikut disajikan contoh grafik hasil pencarian IMM terkait *top persons* Kepolisian:

**Gambar 3.20 Grafik Hasil IMM *Top Persons* dalam *Trending Topic***



(Sumber: Laporan IMM Sub Bidang Penmas Bidhumas Polda Jateng)

Grafik di atas merupakan hasil IMM tentang *top persons* pada bulan Januari-Desember 2016. Aplikasi ini bukan hanya merekap *top persons* di wilayah Jawa Tengah saja, tetapi hingga nasional. Terlihat dari hasil IMM dalam *monitoringtop persons*, Kapolda Jateng Irjen Pol Condro Kironoberada di tingkat pertama. Ini merupakan kesuksesan Bidhumas Polda Jateng dalam mengangkat keberhasilan Polri di Jawa Tengah melalui pemberitaan. Berikut penjelasan Kepala Bidang Humas Polda Jateng terkait penggunaan aplikasi IMM dalam kegiatan kehumasan, khususnya untuk mengetahui *trending topic* sesuai intruksi Bapak Kapolri:

“Kita memanfaatkan aplikasi IMM ada grafik pemberitaan yang kita kerjasama dengan pihak ketiga yaitu Mabes kalau Polda dan Polres tinggal memanfaatkan aplikasi tersebut. Ada *trending topic*,

*trending persons*, grafik pemberitaan negatif, positif, dan netral. Bahkan berita yang sudah dibaca oleh berapa orang kita bisa tahu. Aplikasi ini membantu kita dalam pencarian *trending topic* bukan hanya di wilayah lokal saja tetapi nasional tergantung kebutuhan kita”(Wawancara Kepala Bidang Humas Polda Jateng Kombes Pol Drs. R. Djarod, P. H. M., M.H., 5 April 2017)

Senada dengan pernyataan yang diutarakan oleh Kabid Humas Polda Jateng, penggunaan aplikasi IMM dalam mencari *trending topic* merupakan instruksi dari Mabes. Hal ini bertujuan agar Polsek, Polres dan Polda bersinergi dalam mendukung pelaksanaan manajemen media. Selanjutnya data hasil aplikasi IMM akan memperlihatkan apa yang menjadi *trending topic* di masyarakat. Keunggulan dari mesin *intelligence media management* yakni memberikan data secara detail dan langsung tentang *trending topic*, memantau isu-isu strategis baik global maupun regional, *sentiment, mapping, networking* di wilayah secara terus menerus. Sumber informasi tersebut akan dibuatkan data *collection, processing, analisis, dissemination* yang dapat berjalan secara otomatis kepada pimpinan. IMM ini membantu Polri untuk mengetahui apakah dengan adanya Promoter sebagai upaya meraih *public trust*, isu atau pemberitaan tentang institusinya berhasil menarik perhatian publik. Apakah berita yang termasuk dalam *trending topic* tersebut merupakan berita negatif bagi Polri ataupun berita positif bagi Polri.

Semenjak dirancang program Promoter oleh Kapolri, Divisi Humas Polri mengimbau tindakan kepada anggotanya terkait dengan *trending topic*. Apabila itu merupakan berita positif agar dipertahankan dalam 1-2

hari kedepan melalui pendiseminasian informasi secara rutin. Namun apabila berita tersebut merupakan berita negatif bagi Kepolisian, maka diseminasi berita positif untuk menurunkan peringkat topik yang menjadi tren saat itu. Diseminasi positif yang dimaksud adalah upaya *counter opini*. Jadi memang tujuh kegiatan implementasi manajemen media ini saling bersinergi untuk mendukung terwujudnya Polri yang Promoter. Target yang dicapai dalam pencarian *trending topic* Kepolisian adalah Polri ingin lebih dekat dengan masyarakat dan untuk mengetahui bagaimana respons masyarakat setelah diberlakukannya Promoter ini.

Apakah dengan program Promoter ini Polri berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat dan apakah institusinya menjadi perbincangan di masyarakat. Bidhumas Polda Jateng aktif dalam memperbaharui pengolahan laporan *trending topic* kepada pimpinan. Ini merupakan langkah untuk mendukung Promoter. Dari laporan yang diajukan kepada pimpinan tersebut, Polri dapat menentukan langkah dan kebijakan selanjutnya dalam pelaksanaan Promoter ini. Terbukti bahwa dari tujuh kegiatan implementasi dari manajemen media, Bidhumas Polda Jateng selalu mengerahkan anggota untuk mendukung Promoter dalam pelaksanaan tugas Kepolisian.

## **B. ANALISIS DATA**

Pada bagian sebelumnya peneliti telah menyajikan data yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya pada bagian analisis data peneliti akan menganalisis data yang telah disajikan sesuai dengan permasalahan. Data-data tersebut akan dianalisa untuk mengetahui bagaimana implementasi aktivitas manajemen media Bidhumas Polda Jateng untuk mendukung program Promoter. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan cara menggambarkan data yang dianalisa dengan teori yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang diambil. Untuk lebih jelasnya, peneliti akan menganalisa data berdasarkan tujuh kegiatan implementasi manajemen media yang dilaksanakan Bidhumas Polda Jateng sebagai berikut:

### **1. Pendekatan terhadap *Media Mainstream* sebagai Penerapan *Media Relations***

Setiap badan publik atau lembaga pemerintahan pasti memiliki kepentingan khusus dengan media. Bagi beberapa badan publik, media merupakan rekan yang sangat membantu dalam hal publisitas. Dewasa ini sesuai perkembangan zaman media juga ikut berkembang pesat. Terlihat dari berbagai macam media dan perusahaan media yang baru muncul semakin menambah pentingnya relasi antara lembaga dengan media. Tanpa terkecuali Kepolisian Republik Indonesia yang menjadikan hubungan baik dengan media sebagai salah satu langkah penting dalam proses implementasi manajemen media. Polri menyadari bahwa untuk

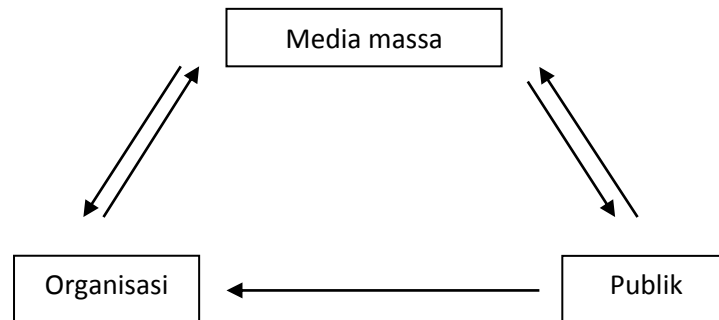
mendukung keberhasilan Promoter, pers atau awak media memiliki peranan besar dalam kehidupan Polri sejak dulu.

Aktivitas manajemen media dimulai dari pendekatan terhadap *media mainstream*. *Media mainstream* dalam Kepolisian adalah media cetak dan media elektronik. Manajemen media merupakan salah satu langkah kerja Polri dalam mendukung terwujudnya Polri yang Promoter. Untuk pelaksanaan manajemen media sendiri, Divisi Humas Polri dijadikan sebagai motor penggerakannya. Pada Kepolisian Daerah seperti Polda Jateng, pendekatan terhadap *media mainstream* dilakukan oleh Bidang Humas Polda Jateng atau lebih spesifiknya dilaksanakan oleh Sub Bidang Penerangan Masyarakat. Dalam dunia kehumasan, hal ini selaras dengan pentingnya membangun hubungan yang baik dengan media atau lebih dikenal dengan istilah *media relations*.

Media membantu humas dalam menyampaikan informasi atau kebijakan dari instansi kepada masyarakat. Dari informasi yang disampaikan oleh media inilah dapat menciptakan bagaimana opini publik kepada Polri. Misalnya dalam rangka pelaksanaan program Promoter yang merupakan kebijakan dari Kapolri, peran media dinilai sangat efektif. Kehadiran media dalam ruang lingkup kerja humas memiliki peran yang seimbang, karena seluruh kegiatan Kepolisian termonitor oleh media. Sehingga informasi yang disampaikan media dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap Polri. Terlebih Promoter ini bertujuan untuk memperbaiki kepercayaan publik terhadap Polri. Hal ini sesuai dengan



teori *media relations* yang disampaikan oleh Iriantara (2005, 40) tentang arus komunikasi *media relations*, yaitu:



Bagan diatas merupakan proses berlangsungnya arus informasi pada *media relations*. Jadi hubungan yang terbentuk antara organisasi, media dan publik seperti siklus. Dalam hal ini Polda Jateng sebagai penyedia bahan informasi menyampaikan informasi, gagasan program, atau bahkan citra yang ingin disampaikan ke publik melalui media dalam rangka memperbaiki kepercayaan publik. Kemudian publik memanfaatkan media sebagai alat untuk menerima dan menyampaikan informasi yang ingin disampaikan kepada organisasi. Pengelolaan *media relations* merupakan tugas Bidhumas Polda Jateng, namun penyedia informasi bukan saja dari Humas. Seluruh satker, fungsi dan jajaran berhak menjadi sumber informasi bagi masyarakat dan media.

*Media relations* dijadikan langkah awal dalam pelaksanaan manajemen media, karena media tahu bagaimana cara masyarakat memandang dan memosisikan kebijakan pemerintah agar dapat diterima masyarakat. Harapannya semakin media aktif memberitakan Polri maka

masyarakat juga akan simpatik untuk memberi dukungan dan kepercayaan kepada Polri. Bidhumas Polda Jateng berupaya untuk mewujudkan peran yang seimbang antara keduanya. Oleh sebab itu untuk meningkatkan peranan media, Bidhumas Polda Jateng membentuk forum komunikasi rekan media yaitu wartawan unit Polda Jateng. Wartawan unit Polda Jateng merupakan tanggung jawab Kaur Mitra dibawah Kabid Humas Polda Jateng. Wartawan unit Polda Jateng beranggotakan 75 wartawan terdiri dari wartawan media cetak, televisi, radio, dan media *online*.

Bidhumas Polda Jateng dengan baik telah melaksanakan beberapa aktivitas *media relations* dalam pelaksanaan manajemen media. Media yang digunakan Bidhumas Polda Jateng untuk menyampaikan informasi juga sama dengan yang disampaikan oleh Ruslan (1999:29-31) yaitu media cetak, media elektronik, dan media khusus seperti iklan layanan masyarakat. Iklan layanan masyarakat Polri berupa kampanye atau imbauan untuk masyarakat, dapat berupa video, foto, maupun melalui *live event*. Tidak hanya itu, Polda Jateng secara rutin menyelenggarakan beberapa kegiatan untuk membangun relasi dengan media. Seperti yang disampaikan oleh Abdullah (2000, 80) tentang kegiatan *media relations*, meliputi:

### 1. *Press Conference*

Konferensi pers adalah sebuah pertemuan untuk membahas suatu hal dengan mengundang rekan wartawan. Kegiatan konferensi pers ini merupakan tanggung jawab Sub Bidang Penerangan Masyarakat. Sebagai koordinator pelaksana adalah Kepala Urusan Mitra Kopol drh. Priyono, S.H. dan Kepala Urusan Penerangan Umum Kopol M. Ulum, S.S. Konferensi pers biasanya diselenggarakan satu tahun sekali dengan acara “Konferensi Pers Akbar” yang diselenggarakan di Gedung Borobudur Mapolda dengan mengundang seluruh wartawan unit Polda Jateng. Konferensi pers ini layaknya tutup buku akhir tahun yang membahas rekam kasus kejahatan yang berhasil digulung oleh Polda Jateng, jajaran, maupun Polri selama satu tahun.

### 2. *Press Tour*

*Press tour* atau perjalanan media ini diikuti oleh anggota Bidhumas Polda Jateng dengan wartawan unit Polda Jateng. *Press tour* sebagai sebuah bentuk hadiah *refreshing* kepada rekan media yang telah bekerjasama dengan baik. Kegiatan ini rutin dilakukan satu tahun sekali karena keterbatasan anggaran dana penyelenggaraan. Biasanya *press tour* diselenggarakan dengan mengajak para wartawan untuk berkunjung ke Kepolisian Resort Jajaran Polda Jateng. Perjalanan tersebut tanpa adanya tuntutan kepada rekan wartawan untuk menulis berita. Hanya apabila di

lokasi rekan media menemukan ada suatu yang menarik untuk ditulis maka dipersilakan untuk meliputnya. Tidak hanya hal yang berkaitan dengan Kepolisian, bisa tentang pariwisata atau adat istiadat di daerah tersebut.

Hal tersebut bertujuan agar rekan media lebih menikmati perjalanan dan menumbuhkan keharmonisan antara kedua belah pihak. *Press tour* yang diselenggarakan pada tahun 2016 dengan tujuan Polres Jepara diikuti oleh 62 wartawan dari berbagai media dan didampingi oleh anggota dari Bidhumas Polda Jateng. Bahkan, rekan wartawan bebas untuk mengajak keluarga mereka untuk ikut bergabung. *Press tour* pada Oktober 2016 tersebut juga sebagai hadiah perpisahan dari Bapak Liliek selaku Kabid Humas pada saat itu yang akan mutasi dinas di Akademi Kepolisian. Sehingga saat itu berdasarkan pesan yang disampaikan oleh salah satu wartawan, kegiatan itu *moment* perpisahan yang sangat kekeluargaan antara rekan media dengan Kabid Humas Polda Jateng Bapak Liliek.

### 3. *Press Gathering*

Kegiatan pertemuan secara informal Bidhumas Polda Jateng dengan rekan wartawan. Dalam acara ini Bidhumas Polda Jateng tidak menyiapkan bahan *release*, bahkan sama sekali tidak menyiapkan bahan informasi untuk insan media. Kegiatan ini murni bertujuan agar hubungan yang terjalin antara kedua belah pihak lebih intensif dan personal. Dengan begitu, diharapkan ada

dukungan dan *chemistry* yang terbentuk antara Bidhumas Polda Jateng dan wartawan unit Polda Jateng.

Untuk penyelenggaraan kegiatan ini tidak dapat dipastikan rutin, seringkali disesuaikan dengan kebutuhan. *Gathering* dengan rekan media dilaksanakan di luar Mapolda dengan acara makan bersama dan menikmati hiburan dengan obrolan santai. Dari obrolan santai tersebut, pihak humas dapat menyerap informasi yang beredar di kalangan masyarakat maupun persepsi wartawan terhadap Polda Jateng. Meskipun begitu, tidak menutup kemungkinan terkadang di tengah kegiatan didapati beberapa wartawan yang bertanya tentang sesuatu. Pihak Bidhumas Polda Jateng tetap siap untuk menjawab pertanyaan tersebut. Biasanya kegiatan ini diagendakan ketika ada kasus yang perlu koordinasi, pengenalan pejabat baru, atau pada bulan Ramadhan dengan acara buka bersama.

#### 4. *Interview*

Wawancara dibagi menjadi dua yaitu terencana dan spontan. Pihak Bidhumas Polda Jateng menyadari bahwa rekan media massa dalam aktivitas jurnalistik kerap kali merencanakan berbagai liputan. Bukan saja ketika ada kejadian atau kasus yang menarik untuk diberitakan. Untuk wawancara terencana biasanya dilakukan pada *coffee morning* atau pada hari Jumat. Rekan wartawan berkumpul di *press room* yang dilengkapi dengan jaringan

*wifi*. *Press room* tersebut disediakan oleh Bidhumas Polda Jateng kepada wartawan unit Polda Jateng. Ruangan tersebut sebagai wujud pelayanan bagi rekan media yang memiliki kepentingan, seperti liputan atau sekedar berdiskusi menanyakan informasi kepada pejabat terkait tentang fenomena yang sedang terjadi di masyarakat dan kegiatan pada hari penting. Bahkan, karena Polda Jateng memiliki Kabid Humas yang sangat *welcome* terhadap para “kuli tinta”, Kabid Humas dapat sewaktu-waktu diwawancarai hanya melalui telepon.

Wawancara spontan atau lebih dikenal dengan *doorstop* atau cegatan yang dilakukan para wartawan kepada pejabat terkait ketika meminta *statement* tentang informasi yang ditanyakan. Misalnya pada kasus pembunuhan yang dilakukan oleh siswa salah satu sekolah kedinasan yang ada di Magelang, rekan wartawan mengalami kesulitan untuk mendapat *statement* dari pejabat Polres di wilayah kejadian. Untuk itu, rekan wartawan meminta pihak Bidhumas Polda Jateng untuk memberikan *statement* terkait kelanjutan kasus tersebut. Tidak hanya itu, Kabid Humas Polda Jateng juga membuka kebebasan bertanya kepada rekan wartawan melalui aplikasi *whatsApp*. Hal tersebut sebagai wujud pelayanan terbaik yang diberikan Bidhumas kepada rekan media.

## 5. *Press Release*

*Press release* atau yang lebih sering disebut dengan “rilis” merupakan kegiatan yang paling efisien dilakukan oleh humas. Bidhumas Polda Jateng rutin menyelenggarakan kegiatan ini ketika ada pengungkapan kasus kejahatan menonjol, reka adegan yang dilakukan oleh tersangka, dan klarifikasi terkait berita negatif atau berita kamtibmas yang beredar di masyarakat. *Press release* ini dilaksanakan dengan kerjasama antara Bidhumas Polda Jateng dengan satker maupun unit terkait yang berhasil menangani suatu kasus. *Press release* merupakan tanggung jawab Kaur Penum dan Kaur Mitra. Prosedurpengadaannya adalah satker terkait mengirim surat permohonan kepada Bidhumas Polda Jateng. Misalnya Ditreskrimum telah menagkap pelaku curat, curas dan penipuan dengan motif penggandaan uang. Ditreskrimum mengirim surat permohonan untuk selanjutnya diproses. Kemudian Kaur Penum mengajukan permohonan tersebut ke Kabid Humas untuk didisposisikan serta ditentukan kapan dan dimana akan dilaksanakan.

Bahkan dalam mendukung program Promoter *press release* juga diselenggarakan di Jajaran Polda Jateng dengan mengundang pejabat Polda Jateng sebagai narasumber. Dalam satu bulan sesuai program Promoter Polri melaksanakan *press release* tentang keberhasilan ungkap kasus dengan target dua kali dalam sebulan.

Akan tetapi Bidhumas Polda Jateng melebihi target yang harus dicapai. *Release* ini menerangkan identitas tersangka, motif kejahatan, dan disertai dengan menampilkan barang bukti yang berhasil ditemukan. Namun, *release* yang dibagikan kepada rekan wartawan merupakan hasil karya satker terkait bukan Bidhumas Polda Jateng. Rekan media terkadang memilih untuk mengimprovisasi *release* tersebut jika kurang memiliki nilai jurnalistik.

#### 6. *Special event*

Pada saat Polda Jateng menyelenggarakan acara khusus baik di dalam Mapolda maupun di luar Mapolda, terkadang membutuhkan rekan media untuk mempublikasikan acara tersebut. Acara ini bukan penyelenggaraan konferensi pers. Akan tetapi memberikan kesempatan kepada rekan media, untuk datang dan terlibat langsung dengan memonitor berlangsungnya acara yang diselenggarakan oleh Polda Jateng. Bidhumas Polda Jateng melibatkan wartawan unit Polda Jateng dan media lokal untuk meliput dan mempublikasikan acara tersebut. Dengan tujuan agar masyarakat tahu dan lebih mengenal kegiatan yang diselenggarakan oleh Polda Jateng. Misalnya pada saat pejabat Polda Jateng menghadiri Forkompimda, pelantikan atau serah terima jabatan kepada pejabat baru, Latkatpuan, Rakernis, maupun penyematan prestasi anggota.



## 7. *Media Mapping*

*Media mapping* atau pemetaan media bertujuan untuk memilih media mana yang diprioritaskan untuk menerima informasi terlebih dahulu. Untuk kegiatan semacam ini, Bidhumas tidak menerapkannya. Kegiatan ini tidak dilakukan karena menurut Bidhumas semua rekan media berhak untuk menerima informasi tanpa terkecuali. Hanya saja ketika ada informasi yang bersifat sensitif, satker atau unit terkait meminta Bidhumas Polda Jateng hanya mengundang wartawan senior atau membatasi jumlah media.

## 8. *Mass Media Research*

Bidhumas Polda Jateng juga belum menerapkan kegiatan ini dalam aktivitas *media relations*.

## 9. *Media Visit*

Aktivitas *media relations* Bidhumas Polda Jateng dengan mengunjungi kantor media. Biasanya Kabid Humas didampingi oleh staf anggota Subbid Penerangan Masyarakat berkunjung ke kantor media. Kegiatan ini rutin dilakukan dengan agenda silaturahmi, pengenalan pejabat baru, pembuatan MOU, maupun membangun kerjasama dengan media tertentu. Hal ini bertujuan untuk lebih mengenal pekerja media dan menumbuhkan rasa kekeluargaan.

Dari sembilan kegiatan tersebut, Bidhumas Polda Jateng tidak melakukan *media mapping* dan *mass media research* dalam aktivitas kehumasan. Untuk keseluruhan kegiatan *media relations* telah dilakukan secara baik dan berdasarkan teori *media relations* dalam dunia humas. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada media agar hubungan baik dapat terwujud dan menciptakan keuntungan antara kedua belah pihak. Hal ini dapat dibuktikan dengan prestasi yang telah diraih Bidhumas Polda Jateng sebagai juara 1 *media mainstream* terbaik se-Indonesia. Tentu untuk mendapat penghargaan tersebut tidak mudah, ada strategi *media relations* yang dikerahkan untuk mencapainya. Beberapa kegiatan yang bersifat hiburan seperti *press tour* dan *press gathering* dijadikan sebagai hadiah dan selingan ditengah kepenatan kerja rutin sehari-hari.

Berbagai kegiatan *media relations* yang telah dilakukan, mendorong rekan media untuk meningkatkan kerjasama dengan Bidhumas Polda Jateng. Sebagai upaya dalam mendukung program Promoter, Bidhumas Polda Jateng membuat program kemitraan. Program kemitraan biasanya dilakukan dengan televisi lokal dan radio baik swasta maupun milik pemerintah. Jadi, program kemitraan tersebut bertujuan agar kedua belah pihak bersinergi mencerdaskan masyarakat khususnya Jawa Tengah. Berbagai informasi yang dimiliki Kepolisian tersampaikan melalui program kemitraan *live event* seperti *talkshow* dan dialog interaktif. Tema yang diangkat pada *live event* pun beragam, biasanya

berupa imbauan, kelanjutan kasus menonjol, maupun informasi pelayanan dari Kepolisian guna menampilkan polisi yang Promoter.

Pada sajian data telah peneliti sampaikan contoh kegiatan dialog interaktif dari Bidhumas di Radio Elshinta dengan tema “Media *Online* TribrataNews Polda Jateng, antara Harapan dan Kenyataan.” Melalui kegiatan tersebut Bidhumas Polda Jateng memberikan imbauan atau arahan kepada masyarakat untuk lebih mempercayai media milik Kepolisian. Harapan yang ingin dicapai adalah terciptanya opini positif dari masyarakat kepada kinerja Kepolisian. Contoh lain dalam upaya memberikan penerangan masyarakat, Bidhumas Polda Jateng mendampingi berlangsungnya dialog interaktif di Radio Sonora dengan tema “Islam dan Radikalisme.” Pesan tersebut disampaikan langsung oleh AKBP Muhammad Toha selaku Kasubdit Bintibluh Ditbinmas Polda Jateng. Jadi dalam mendukung program Promoter kaitannya dengan penguatan harkamtibmas, Polda Jateng selalu memberikan penerangan atau imbauan kepada masyarakat melalui media.

Seperti yang kita ketahui bahwa berita yang berkaitan dengan SARA sangat sensitif atau mudah memprovokasi masyarakat. Tentu hal tersebut dapat menimbulkan tidak kondusifnya situasi harkamtibmas yang menjadi poin penting dalam Promoter. Kegiatan semacam *talkshow* juga dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng dalam mendukung Promoter. Sama halnya dengan dialog interaktif, *talkshow* juga memberikan informasi seputar Kepolisian kepada masyarakat. Misalnya informasi

pelaksanaan Operasi Pekat Candi 2016 oleh Polda Jateng. Dengan mendatangkan pejabat terkait sebagai narasumber dan menjelaskan apa yang dimaksud Operasi Pekat Candi, apa tujuannya, dan mengapa harus dilakukan. Menurut analisa peneliti melihat berbagai kegiatan di atas, peran Bidhumas Polda Jateng sebagai komunikator dan fasilitator humas pemerintah dalam menyampaikan informasi sudah terlaksana dengan baik. Analisa selanjutnya adalah tujuan Bidhumas Polda Jateng dalam melaksanakan *media relations* sudah sesuai dengan tujuan *media relations* yang disampaikan oleh Wardhani (2008:151-152) sebagai berikut:

- a. Untuk membangun *image* dan reputasi positif perusahaan: dengan adanya acara rutin yang memiliki nilai berita yang tinggi, maka hubungan media akan semakin membaik.
- b. Untuk mengklarifikasi opini negatif yang kurang benar di masyarakat. Perencanaan media, bisa dilakukan dalam masa pertumbuhan, masa kontra dan masa konsensus atau kesepakatan publik terhadap isu yang dibahas dan terkait dengan perusahaan.
- c. Untuk mengalihkan perhatian publik dari isu negatif ke isu yang lebih positif. Dalam situasi perusahaan yang tidak bisa menghindari isu negatif di media massa, maka perusahaan dapat membuat agenda *setting* sendiri yang membuat publik juga melihat sisi lain perusahaan yang lebih positif.
- d. Untuk memudahkan media dalam menentukan kegiatan liputan.

- e. Menjaga hubungan baik serta mengevaluasi publisitas perencanaan yang rutin juga akan menjaga hubungan baik yang konsisten antara pengelola organisasi dengan pihak media.

## **2. Pengelolaan Media Sosial sebagai Penerapan *E-government***

Kemajuan di bidang teknologi membawa dampak langsung terhadap sistem informasi dan komunikasi. Saat ini memasuki era dimana masyarakat ingin selalu dengan mudah menerima informasi tanpa harus repot. Dengan kemunculan internet di tengah masyarakat menjadikan informasi dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh publik. Melihat fenomena tersebut, beberapa lembaga atau badan publik tergerak untuk mengoperasikan media sosial. Media sosial sebagai sarana penyampaian informasi, kebijakan maupun program pemerintah kepada masyarakat. Polri sebagai institusi pemerintahan yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat juga telah tergerak untuk mengelola akun media sosial. Terlebih setelah dikukuhkannya program Promoter Kapolri, pengelolaan media sosial ini lebih dipertanggungjawabkan dengan sungguh-sungguh guna mendukung program tersebut.

Implementasi aktivitas manajemen media dengan mengelola media sosial merupakan salah satu dari wujud pelaksanaan *e-government* di lingkungan Polri. Seperti yang diungkapkan oleh (Indrajit, 2002:22) tentang pengertian *e-government* yaitu suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi

komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* ini dilakukan oleh institusi pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya kepada publik. Dengan kata lain *e-gov* berupaya meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah guna menangani keluhan masyarakat.

Sebagai humas sebuah instansi pemerintahan, Bidhumas Polda Jateng telah mengimplementasikan *e-government* dalam aktivitas kehumasan. Manfaat *e-government* bagi lembaga pemerintahan adalah dapat mempermudah arus komunikasi kepada masyarakat dengan sistem internet sebagai peningkatan pelayanan publik untuk memperoleh kepercayaan publik. Oleh karena itu dalam pelaksanaan Promoter ini Bidhumas Polda Jateng telah mengelola beberapa akun media sosial yaitu *facebook*, *twitter*, *instagram*, *youtube* dan *website* resmi [tribatanews.jateng.polri.go.id](http://tribatanews.jateng.polri.go.id). Akun-akun media sosial tersebut digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi Kepolisian di wilayah hukum Jawa Tengah.

Informasi yang diberikan oleh humas kepada masyarakat, didapatkan berdasarkan liputan yang dilakukan oleh anggota humas yaitu bamin subbid PID. Kemudian informasi atau bahan berita yang didapat dari lapangan disusun menjadi sebuah berita. Para bamin PID yang piket dan melaksanakan kegiatan liputan kemudian mengirimkan berita tersebut kepada tim counter opini untuk diproses. Tim *counter* opini khususnya

Brigpol Agus Saibumi bertugas layaknya redaktur yakni dengan mengedit dan mengecek ulang berita tersebut. Kemudian berita tersebut diunggah ke *website* dan beberapa akun media sosial milik Bidhumas Polda Jateng agar mudah dijangkau oleh masyarakat. Bahasa yang digunakan dalam berita merupakan bahasa “sipil” yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain itu, informasi juga didapat dari satker lain yang berkoordinasi dengan pihak Bidhumas Polda Jateng. Bidhumas Polda Jateng berperan dalam mengatur koordinasi atau arus lalu lintas informasi internal. Dalam pengumpulan bahan berita, Bidhumas Polda Jateng juga mengumpulkan informasi dari giat pimpinan, pemberitaan kamtibmas, perkembangan situasi terkini melalui kliping surat kabar harian. Untuk memperoleh informasi dari kegiatan pimpinan, Bidhumas Polda Jateng selalu melekat pada Spripim Polda Jateng. Spripim atau staf pribadi pimpinan merupakan satker yang bertugas membantu dan melaksanakan tugas kedinasan dan tugas khusus dari Kapolda atau Wakapolda. Bukan hanya pada kegiatan *press release*, Bidhumas Polda Jateng melekat dan mendampingi pimpinan seperti Kapolda, Wakapolda, Itwasda ketika ada kegiatan. Jadi kegiatan pimpinan akan dijadikan berita agar masyarakat mengetahui ketika pimpinan melaksanakan kegiatan positif.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Promoter ini ditujukan untuk memperbaiki kepercayaan masyarakat kepada Polri. Dengan menyampaikan informasi terkini seputar Kepolisian melalui media sosial, diharapkan dapat menjaga keharmonisan hubungan antara

Polri dengan masyarakat. Tidak hanya media sosial, untuk lebih meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, Polda Jateng telah memiliki aplikasi berbasis TI untuk para pengguna *smartphone android* yaitu *Smile Police*. Sebagai landasan kuat diciptakannya aplikasi *Smile Police* adalah tuntutan program Promoter dan Keppres No.50/2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia yang selanjutnya dikuatkan dengan Inpres No.6/2001 tentang acuan dan landasan pengembangan telematika di Indonesia.

*Smile Police* ini merupakan wujud peningkatan pelayanan Kepolisian kepada publik dengan sistem *online*. Aplikasi *Smile Police* ini lebih merujuk pada definisi lain *e-governement*. Menurut Kementerian Kominfo dalam (Hardiansyah, 2003) bahwa *e-governement* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Bukan sekedar sarana penyampaian informasi melalui *websitetribratanews.jateng.polri.go.id*. yang ada di dalamnya, aplikasi ini menawarkan pelayanan Kepolisian secara *online*. Seperti pembuatan SKCK, SIM secara *online* sehingga masyarakat tidak perlu lama menunggu antrean di kantor polisi. Hanya dengan mengurusnya secara *online* di *smartphone* kemudian datang untuk mengambil hasilnya. Selain itu, penggunaan *panic button* ketika masyarakat dalam keadaan darurat dan membutuhkan pertolongan polisi.



Hal ini merujuk pada penjabaran modern dalam program Promoter, yaitu melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan Almatasus dan Alpakam yang makin modern.

Berkat aplikasi *Smile Police* ciptaan Polda Jateng, Bidhumas Polda Jateng menerima penghargaan sebagai terobosan terbaik dan terinovatif Humas Polri se-Indonesia. Yang lebih mengagumkan, Bidhumas Polda Jateng dapat mempertahankan posisi sebagai juara 1 dalam keaktifan pengelolaan *media mainstream*, media sosial dan inovatif membangun kepercayaan masyarakat. Penghargaan tersebut menjadi bukti bahwa Bidhumas Polda Jateng telah menerapkane-*government* dengan baik dan *concern* dalam pelaksanaan manajemen media. Informasi dan pesan yang disampaikan ke masyarakat inovatif dan mendidik. Menurut Kabid Humas dalam Promoter ini humas bukan hanya berperan dalam menjaga harkamtibmas semata. Humas berperan penting dalam mencerdaskan masyarakat melalui manajemen media yang tepat. Berdasarkan pengamatan peneliti, selama tahun 2016 masyarakat sangat antusias dengan hadirnya media sosial yang dikelola oleh Bidhumas Polda Jateng. Terbukti dengan jumlah *followers* setiap akun media sosial yang selalu bertambah setiap harinya. Bahkan berdasarkan pantauan peneliti, *instagram* Bidhumas Polda Jateng mencapai dua belas ribu *followers* pada bulan Mei 2017.

Seluruh bahan berita berupa informasi kegiatan akan diunggah oleh tim *counter* opini ke seluruh media sosial milik Bidhumas Polda Jateng. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui dengan mudah dan lebih lanjut tentang kegiatan Kepolisian maupun perkembangan kasus yang membutuhkan waktu dalam pengungkapannya. Sistem unggah berita media sosial dilakukan dengan cara menyebarkan *link* agar berita tersebut dapat tersebar secara serentak ke seluruh media sosial. Dari pesan-pesan tersebut masyarakat memberikan tanggapan langsung, baik berupa tanda *like* maupun komentar masyarakat yang tertuang pada kolom komentar. Namun peneliti menilai, justru tindakan dari Bidhumas Polda Jateng kurang baik dalam menanggapi respons masyarakat. Ketika ada tanggapan langsung dari masyarakat di media sosial, justru mendapat respons yang lambat dari pihak humas sebagai pengelola media sosial.

Menurut pengamatan peneliti, kerap kali komentar masyarakat hampir tidak mendapat respons balik atau *feedback* dari pihak Bidhumas Polda Jateng. Bahkan seringkali di kolom komentar justru masyarakat yang beradu argumen tanpa ada respons dari anggota Bidhumas Polda Jateng. Hal ini dikarenakan minimnya anggota yang tergabung dalam tim medsos atau *counter* opini sebagai operator pengelola media sosial. Selain itu, terdapat prosedur *approve* dari pimpinan terkait *content* yang diunggah. Maka dari itu, tim *counter* opini hanya bertugas mengunggah berita saja. Selebihnya kontrol pada *content* maupun jawaban di media sosial sepenuhnya di tangan pimpinan. Untuk mendapat persetujuan dari

pimpinan, bamin harus melaporkan kepada pimpinan apabila tanggapan tersebut menyangkut kebijakan institusi.

Peneliti sangat menyayangkan tindakan yang dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng dalam merespons tanggapan masyarakat. Karena apabila dibiarkan secara terus-menerus, hal ini dapat berdampak pada berkurangnya antusias masyarakat pada akun media sosial milik Bidhumas Polda Jateng. Menurut analisa peneliti hal tersebut bukan sebagai alasan. Banyak upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari hal tersebut. Misalnya dengan membentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk mengelola *feedback* dari tanggapan publik. Jadi, tim tersebut juga berkoordinasi secara cepat mengajukan laporan untuk mendapat *approval* dari pimpinan. Harapannya dengan begitu Bidhumas Polda Jateng dapat memberikan tanggapan positif. Tidak semua tanggapan harus direspons, hanya tanggapan yang sifatnya mengajukan pertanyaan atau informasi lebih lanjut. Bahkan untuk mempersingkat waktu Bidhumas Polda Jateng dapat dengan hanya memberikan ucapan terima kasih kepada masyarakat yang telah menyampaikan tanggapannya.

Untuk akun *facebook* Bidhumas Polda Jateng sangat minim kiriman informasi. Bahkan, dilihat sempat *vacum* dalam penyampaian informasi. Peneliti justru melihat masyarakat aktif mengirim pesan sebagai wujud aduan. Ketika ditanyakan kepada pihak Bidhumas, menurut Bripda Renita sebagai anggota Subbid PID mengatakan bahwa memang benar akun *facebook* @humaspoldajawatengah sedang tidak aktif. Hal tersebut

dikarenakan akun *facebook* Bidhumas Polda Jateng dihack oleh pihak yang belum diketahui identitas dan motifnya. Namun, pihak Bidhumas Polda Jateng segera meresponsnya dengan membuat akun *facebook* baru. Selain *facebook*, terdapat akun *twitter* @poldajateng\_ yang telah dibuat sejak Juni 2014. Hingga 25 April 2017 baru melakukan *tweet* sebanyak 732 dengan begitu dapat disimpulkan manajemen penyampaian informasi melalui *twitter* belum dikelola secara maksimal.

Dalam program Promoter ini penerapan *e-government* sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Khususnya di wilayah Semarang, berdasarkan penilaian peneliti banyak masyarakat yang antusias dengan adanya *Smile Police* untuk mempercepat pelayanan Kepolisian. Hal tersebut peneliti dapatkan ketika mendapati unit SPKT dan Satlantas banyak masyarakat yang mulai mengurus kepentingan secara *online* melalui *Smile Police*. Keberhasilan ini merupakan bukti bahwa masyarakat telah simpatik dengan polisi masa kini yang “Promoter”. Dan untuk menghadapi tantangan ke depan yang lebih kompleks, Kapolri telah menambahkan Subbid Multimedia. Subbid tersebut sudah ada di struktur organisasi kehumasan tingkat Mabes. Harapannya tahun ini Bidhumas Polda Jateng dapat merealisasikan Subbid Multimedia dalam struktur organisasi Bidhumas. Nantinya Subbid Multimedia akan lebih fokus menangani kasus yang ada di media sosial dan kasus yang beredar dengan jaringan internet. Keputusan tersebut

sebagai langkah selanjutnya untuk mendukung keberhasilan program Promoter dan peningkatan *e-gov* dari pihak Kepolisian kepada masyarakat.

### **3. Penggunaan Intelijen Media dalam Sistem Manajemen Media**

Pada sajian data telah dijelaskan bahwa Bidhumas Polda Jateng telah bekerjasama dengan Mabes Polri untuk menggandeng perusahaan yang bergerak di bidang intelijen media. Secara keseluruhan, kegiatan manajemen media telah ditetapkan berdasarkan SOP dan diatur berdasarkan HTCK Kehumasan oleh Divhumas Polri. Jadi setiap pelaksanaan tugas terdapat SOP dan petunjuk teknis, contohnya petunjuk teknis pengelolaan aplikasi IMM dalam kegiatan kehumasan. Oleh karena itu, implementasi dari setiap wilayah hampir sama.

Dalam upaya mendukung Promoter ini, Humas Polri bekerjasama untuk menggunakan aplikasi *intelligence media management* atau IMM. Di Mabes Polri IMM ini merupakan mesin yang bekerja untuk melacak atau berpatroli memantau pergerakan media dan isu yang berkembang di masyarakat. Kemudian di tingkat wilayah, Polda dan Polres tinggal menggunakan IMM dalam bentuk aplikasi. Aplikasi IMM ini dijadikan sebagai pusat sistem pengolahan informasi dan komunikasi. Sistem manajemen informasi yang dirancang secara otomatis sebagai intelijen media baik lokal maupun nasional. Sehingga pemberitaan dan isu yang ada di masyarakat dapat secara otomatis diketahui oleh humas Polri sebagai garda terdepan dalam mengelola informasi dan komunikasi di

Kepolisian. Hal ini sesuai teori manajemen komunikasi pemerintah menurut Baker (Claywood, 1997:461) yang mengatakan bahwa:

“Manajemen komunikasi pemerintah secara taktikal meliputi tiga hal, yakni pertama identifikasi isu secara fokus menyangkut kebijakan atau program pemerintah. Kedua, menyusun perencanaan komunikasi mengacu pada isu yang sudah dikemas sesuai karakteristik yang diinginkan. Ketiga mengeksekusi perencanaan komunikasi.”

Berdasarkan pengertian diatas dijelaskan bahwa humas pemerintah harus selalu fokus dalam memantau bagaimana kebijakan instansinya di mata masyarakat. Selanjutnya, menyusun perencanaan komunikasi seperti apa yang akan dijalin dengan publiknya. Dan terakhir mengeksekusi atau melaksanakan langkah perencanaan komunikasi yang paling tepat dilakukan. Jadi sistem manajemen yang tersedia di dalam IMM ini membantu humas Polri dalam mengelola dan memantau isu yang merebak di media. IMM ini merupakan sistem yang akan mengambil informasi yang bersumber pada *monitoring* dan analisis media *online*, media sosial, media cetak, dan televisinasional maupun lokal. Dalam kata lain, IMM membantu humas dalam menjalankan sistem manajemen yang berpatroli terhadap media.

Dalam upaya mendukung Promoter ini, Bidhumas Polda Jateng selalu memantau pergerakan media dalam memberitakan dan menyampaikan informasi tentang Kepolisian kepada masyarakat. Melalui sistem manajemen pada IMM, Bidhumas Polda Jateng dapat dengan mudah mendapatkan data lengkap dan terbaru dalam *monitoring* media. Penerapan IMM ini tentunya mengarah pada manajemen media yang

dilakukan dengan perpaduan prinsip ilmu manajemen dan ilmu kehumasan. Seperti yang dijelaskan oleh Junaedi (2014, 14) tentang manajemen media:

”Manajemen media bisa diartikan sebagai sebuah ilmu yang mempelajari bagaimana pengelolaan media dengan prinsip-prinsip dan seluruh proses manajemennya dilakukan, baik terhadap media sebagai industri yang bersifat komersial maupun sosial, media sebagai institusi komersial maupun institusi sosial.”

Media disini merupakan institusi sosial karena melalui media pula opini publik akan terbentuk, dan hal itu akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepercayaan masyarakat merupakan target utama dari pelaksanaan Promoter. Untuk itu Divisi Humas Polri sebagai hierarki kehumasan tertinggi di Kepolisian mengimbau kepada seluruh wilayah untuk menerapkan IMM dalam pengelolaan sistem informasi media. Sistem manajemen yang ada di IMM ini bukan saja berlaku antara kewilayahan dan pusat saja. Kewilayahan di tingkat Kepolisian Resort juga dapat menerapkan IMM dalam sistem manajemen mereka melalui *command centre* yang telah dibangun di beberapa Polres, salah satunya adalah Polres Tegal. Dengan kekompakan yang terjalin antara jajaran dan Bidhumas Polda Jateng dalam penerapan IMM, Bidhumas Polda Jateng berhasil meraih penghargaan sebagai juara 2 *intelligence media management* Polri se-Indonesia.

Keunggulan *intelligence media management* sendiri yakni memberikan data secara detail dan langsung tentang *trending topic*, isu-isu

strategis baik global maupun regional, *sentiment, mapping, networking* di wilayah Polda Jateng secara berkala. Sumber informasi tersebut akan dibuatkan data *collection, processing, analisis, dissemination* yang dapat berjalan secara otomatis. Sehingga humas dapat mengetahui data terlengkap dan terbaru mengenai pemberitaan seputar Kepolisian di wilayahnya untuk dijadikan laporan. Hal ini seperti pengertian manajemen yang dipaparkan oleh Stoner (Morissan, 2009:126-127) yakni manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Laporan hasil rekam IMM tersebut nantinya untuk mengeksekusi bagaimana langkah komunikasi selanjutnya.

Setiap sistem manajemen pasti ada tahap persiapan dan evaluasi. Bidhumas Polda Jateng selalu rutin mengirim personel untuk mengikuti pelatihan peningkatan kemampuan (Latkatpuan) yang diselenggarakan oleh Divisi Humas Polri. Contohnya Latkatpuan ini merupakan tahap perencanaan dengan pelatihan secara resmi sebelum personel mampu mengoperasikan IMM. Untuk lebih memaksimalkan pemahaman dan kemampuan anggota, Bidhumas Polda Jateng perlu mengikuti secara rutin Latkatpuan. Kemudian untuk mencapai koordinasi dalam pelaksanaan program Bidhumas Polda Jateng perlu melaksanakan rapat koordinasi (Rakor) kepada humas jajaran baik Polres hingga Polsek. IMM juga



merupakan sistem manajemen yang mengawasi keaktifan jajaran dalam unggah berita.

Selanjutnya untuk tahap evaluasi IMM setiap tahunnya diselenggarakan Rakernis yang dihadiri oleh anggota humas misalnya untuk mengevaluasi laporan penerapan IMM. Rakernis adalah rapat kerja teknis yang diselenggarakan untuk mengevaluasi analisa laporan dan data yang telah terkumpul. Namun berdasarkan penilaian peneliti, Bidhumas Polda Jateng kurang maksimal dalam menyelenggarakan pelatihan. Sehingga masih minim anggota yang memiliki kemampuan *counter* opini. Kegiatan Latkatpuan, Rakernis maupun Rakor merupakan upaya untuk meningkatkan profesionalitas anggota humas Polri. Hal ini merujuk pada pengertian profesional yang dijabarkan dalam Promoter, yaitu meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan dan dapat diukur keberhasilannya.

#### **4. Peran dan Aktivitas Bidhumas Polda Jateng dalam Meningkatkan *Public Trust* guna Mendukung Program Promoter**

Sebagai institusi pemerintahan yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, sudah seharusnya Polri mendapat kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu, perlu dilakukan upaya dengan mengangkat keberhasilan Polri, agar masyarakat tahu dan tidak lagi memandang kinerja Polri sebelah mata. Tujuannya adalah mewujudkan Polri yang terpercaya sesuai dengan penjabaran terpercaya dalam Promoter, yaitu

melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, berkeadilan. Untuk mencapai target tersebut, Humas Polri dijadikan sebagai pelaksana fungsi dalam penyampaian informasi keberhasilan Polri. Selain mengangkat keberhasilan melalui pemberitaan, humas juga turut berperan dalam proses penjelasan kebijakan Kepolisian. Misalnya saja pelaksanaan Promoter, pembentukan satgas saber pungli, kebijakan pemerintah untuk membuka penerimaan anggota Polri dll. Hal ini sama dengan pengertian humas pemerintah yang disampaikan oleh Rachmadi (1992, 77) yaitu :

“Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak/publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publik (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah di mana Humas itu berada dan berfungsi.”

Dari pengertian tentang humas pemerintah di atas didapatkan bahwa humas yang mewakili sebuah instansi pemerintah wajib memberikan penerangan kepada masyarakat. Penerangan yang dimaksud adalah informasi agar masyarakat tahu dan jelas dengan apa yang dilakukan oleh Polri. Bidhumas Polda Jateng selalu menginformasikan kegiatan positif yang telah dilaksanakan oleh anggotanya kepada masyarakat. Dari Polda, Polres, hingga Polsek selalu memberikan informasi terbaru tentang kegiatan positif dan keberhasilan Polri. Hal ini sesuai dengan tugas humas berdasarkan teori yaitu mengusahakan

hubungan memuaskan antara publik dan aparat pemerintah. Hubungan yang memuaskan dapat terwujud apabila Polri mendapat kepercayaan masyarakat. Untuk itu Bidhumas Polda Jateng selalu melaksanakan tugas dengan memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh Polri. Hal tersebut membuktikan bahwa Bidhumas Polda Jateng telah melaksanakan aktivitas kehumasan dalam mendukung Promoter melalui peran utamanya (Ruslan, 2016:26-27):

- a. *Communicator*: Bidhumas Polda Jateng berperan sebagai komunikator yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketika memberikan informasi secara langsung, Kabid Humas Polda Jateng selalu memberikan *statement* untuk menanggapi pertanyaan wartawan. Dalam penyebaran informasi yang dilakukan secara tidak langsung oleh Bidhumas Polda Jateng misalnya pembukaan *recruitment* brigadir polisi. Pihak Bidhumas Polda Jateng menggunakan Duta Polda Jateng untuk penyampaian pesan tersebut kepada publik. Duta Polda Jateng merupakan *icon* Polda Jateng terdiri dari empat anggota Polwan. Duta Polda Jateng bukan hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, mereka juga berkampanye tentang kebijakan dan pesan harkamtibmas kepada masyarakat.
- b. *Relationship*: Humas berperan dalam membangun hubungan yang positif dengan menciptakan saling pengertian, kepercayaan,

dukungan, kerjasama, dan toleransi antara Polda Jateng dengan publik internal dan eksternal. Berdasarkan data yang disajikan, bahwa Bidhumas Polda Jateng tidak hanya menjaga hubungan baik dengan rekan media tetapi juga dengan organisasi terkait seperti Pemda, Pemkot, TNI dll.

- c. *Back up management*: Bidhumas Polda Jateng melaksanakan dukungan manajemen menunjang kegiatan lain. Dalam Promoter ini, Bidhumas berperan aktif dalam pelaksanaan manajemen media untuk mewujudkan Polri yang Promoter. Bidhumas Polda Jateng sebagai pengelola dan koordinator pelaksanaan manajemen media di wilayah hukum Jawa Tengah.
- d. *Good image maker*: Dimana humas menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi dan reputasi. Bidhumas Polda Jateng telah berupaya untuk memperbaiki kepercayaan masyarakat dan citra Polri. Dalam manajemen media hal ini dilakukan dengan mengangkat keberhasilan dan menekan berita negatif yang beredar di masyarakat.

Dengan cara mengangkat keberhasilan berupa berita kegiatan positif seperti kegiatan sambang desa oleh bhabinkamtibmas untuk memantau situasi kamtibmas. Selain itu, ada kegiatan binmas menjenguk warga desa yang sakit atau tertimpa musibah. Cara lain mengangkat keberhasilan dengan mengunggah berita keberhasilan Polri dalam

mengungkap kasus kejahatan, penanganan tercepat dalam membantu masyarakat yang mengalami kecelakaan, dll.

Kegiatan diatas membuktikan bahwa Bidhumas Polda Jateng telah menjalankan tugas kehumasan dengan baik, dan sesuai dengan teori kehumasan tentang tugas humas ke luar menurut Rachmadi, yaitu:

- a. Pemberian informasi tentang kegiatan-kegiatan departemen atau nondepartemen yang bersangkutan.
- b. Memperhatikan dan mengolah tanggapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa.
- c. Menyelenggarakan jumpa pers, membuat *press release*.
- d. Menampung umpan balik dari masyarakat untuk disampaikan kepada pimpinan.

Bidhumas Polda Jateng juga mengelola aduan dari masyarakat. Contohnya pada pelayanan SPKT, pembuatan SKCK, SIM yang kurang baik untuk didisposisikan kepada pimpinan. Menurut peneliti, hal tersebut menjadi poin tersendiri bagi Bidhumas sebagai humas pemerintah dalam mengolah tanggapan masyarakat. Selanjutnya Bidhumas Polda Jateng dinilai mampu menekan pemberitaan negatif dengan pengelolaan yang baik. Bahkan di tengah merebaknya politik media seperti saat ini. Fenomena tersebut menuntut Bidhumas Polda Jateng benar-benar menjalankan fungsinya sebagai humas pemerintah.

Berdasarkan pantauan peneliti, Kepolisian masih sering menemukan adanya berita negatif tentang institusinya. Misalnya kasus

tentang anggota Kepolisian yang menyalahgunakan KTA untuk melakukan aksi premanisme. Jika dibiarkan maka akan berdampak pada krisis kepercayaan masyarakat dan semakin buruknya citra yang disandang Polri. Perlu adanya penanganan dan pemantauan secara khusus dilakukan untuk meminimalisir berita-berita negatif tersebut. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan Promoter ini Bidhumas Polda Jateng menjalankan fungsinya sebagai Humas Polri dalam menekan berita negatif untuk mendapat dukungan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan kegiatan kehumasan dalam rangka melaksanakan fungsi humas pemerintah seperti yang ditulis Rachmadi (1992, 82-83) yaitu:

- a) Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya. Dalam hal ini, khalayak yang menjadi sasaran terdiri dari:
  1. Khalayak intern
  2. Khalayak ekstern
- b) Menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh instansinya.
- c) Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat. Dalam rangka ini, humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat. Dari dialog yang dilakukan oleh humas dengan masyarakat itu akan lahir tanggapan-tanggapan dan mendapat masyarakat yang merupakan input yang amat berharga bagi instansinya.

- d) Mengumpulkan data dan informasi. Data dan informasi diperoleh secara aktif, yaitu dengan mengumpulkan dan menghubungi pihak atau sumber yang kompeten, dan dapat juga dilakukan secara pasif, yakni menerima dari berbagai sumber. Hasil pengumpulan data kemudian diolah, dianalisis, dan dibuat kesimpulannya. Pengolahan data dan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dalam masyarakat itu terutama untuk masukan kepada pejabat pengambil keputusan.
- e) Mengkoordinasikan lalu-lintas informasi di dalam lingkungan instansinya.
- f) Mengatur penyelenggaraan konferensi pers atau *press tour*, *press interview* dengan pimpinan.

Sasaran dalam implementasi ini bukan hanya masyarakat saja sebagai khalayak eksternal. Berdasarkan pengamatan peneliti, khalayak eksternal Bidhumas Polda Jateng sangat beragam. Mulai dari rekan media, organisasi, lembaga pemerintahan dan forum lainnya. Dalam lingkup internal, Bidhumas berupaya mengajak seluruh anggota menjadi agen kehumasan untuk menyukseskan Promoter. Selain itu, Bidhumas Polda Jateng berfungsi sebagai koordinasi lalu lintas informasi di lingkungan Polda Jateng. Menurut peneliti fungsi tersebut telah berjalan dengan baik. Misalnya pada prosedur pelaksanaan *press release* dari satker lain yakni Dirreskrim atau Ditreskrim narkoba. Bidhumas Polda Jateng yang akan membantu satker tersebut dalam koordinasi dengan wartawan unit Polda

Jateng, hingga mengatur teknis penyelenggaraan *press release*. Bidhumas Polda Jateng tetap mendampingi dan mendokumentasikan berjalannya acara tersebut. Selain itu, terdapat uji konsekuensi yang dilakukan oleh Bidpropam dan Bidhumas Polda Jateng dalam menyeleksi informasi yang dikecualikan. Hal ini bertujuan agar informasi yang bersifat internal tidak menjadi konsumsi publik. Apabila tersebar, informasi tersebut akan menjadi berita negatif bagi Polda Jateng.

Implementasi manajemen media selanjutnya adalah mencegah penyebaran berita negatif dengan kecepatan dan kesigapan respons yang dilakukan oleh anggota. Hal tersebut bertujuan agar berita negatif tidak menjadi sentimen bagi institusinya. Berawal dari berita negatif yang muncul tentu akan menimbulkan adanya sentimen negatif dari masyarakat kepada Polri. Bidhumas Polda Jateng telah mengimbau kepada masyarakat Jawa Tengah khususnya, agar tidak mudah terprovokasi dengan pemberitaan yang menyudutkan pihaknya. Berita “hoax” atau omong kosong belaka yang tersebar di masyarakat juga merupakan berita negatif. Pasalnya berita tersebut dapat memunculkan keresahan di masyarakat. Keresahan masyarakat akan mengganggu situasi keamanan dan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu, Bidhumas Polda Jateng harus selalu berpatroli media. Hal ini dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng demi terwujudnya Polri yang Promoter di mata publik.

Seperti yang kita ketahui akhir-akhir ini marak muncul berita yang mengandung unsur sara dan menebar kebencian. Berita tersebut bertujuan



memecah-belah dan memprovokasi masyarakat. Bahkan berita ini sangat cepat tersebar melalui *broadcast chating* dan media sosial. Pihak Bidhumas Polda Jateng selalu memberi arahan dan imbauan kepada masyarakat di wilayah hukum Jawa Tengah untuk tidak mudah percaya dengan berita tersebut. Dan bila perlu segera laporkan berita *hoax* tersebut kepada pihak berwajib. Hal ini merupakan kewajiban dan keharusan bagi seorang humas dalam menjalankan tugasnya. Mengkomunikasikan setiap informasi dari institusi kepada masyarakat agar menciptakan rasa saling pengertian, kepercayaan dan dukungan dalam melaksanakan tugas Kepolisian.

Sebagai kunci dalam proses menetralsir sentimen negatif, Bidhumas Polda Jateng melakukan *counter* opini terhadap pemberitaan negatif dan berita *hoax* yang tersebar di masyarakat. Agar aktivitas *counter* opini berjalan secara berkesinambungan, Bidhumas Polda Jateng memiliki tim *counter* opini atau tim medsos yang bekerja 24 jam. Sehingga apabila dalam pantauan IMM terdapat berita negatif yang muncul, tim ini langsung meng*counternya* dengan berita keberhasilan yang diunggah melau media sosial. Dalam membuat berita Brigpol Agus selalu menerapkan prinsip *online journalism*. Sehingga berita yang diunggah menarik untuk dibaca dan memiliki nilai jurnalistik. Oleh karena itu, Bidhumas Polda Jateng pantas untuk memperoleh penghargaan sebagai juara 1 peserta terbaik jurnalistik Polri se-Indonesia.

Brigpol Agus selalu menyortir dan bila perlu mengedit kembali sebelum berita tersebut diunggah, jadi tugas beliau seperti redaktur media. Sebagai contoh akhir-akhir ini beredar kabar bahwa pelaku begal menebar dendam kepada Polri karena anggotanya banyak yang ditangkap. Untuk membalas dendam, pelaku melakukan aksi yang lebih kejam. Jelas berita “hoax” tersebut merupakan upaya menimbulkan keresahan masyarakat dan membuat situasi kamtibmas tidak kondusif. Untuk itu, tim *counter* opini Bidhumas Polda Jateng langsung menanggapi berita tersebut dan mengimbau kepada masyarakat untuk selalu percaya dan yakin Polri selalu hadir di tengah masyarakat untuk melindungi dan mengayomi masyarakat.

Dalam melaksanakan fungsi humas menurut Rachmadi melalui kegiatan memonitor dan mengevaluasi tanggapan masyarakat, manajemen media yang terakhir adalah mengelola *trending topic*. Untuk mendukung program Promoter, mengetahui *trending topic* sangat perlu dilakukan. Pasalnya melalui *trending topic* inilah Polri dapat mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap Polri. Bidhumas Polda Jateng selalu mengelola *trending topic* setiap 24 jam sekali dengan menggunakan IMM. *Trending topic* ini dilakukan dengan memonitor pemberitaan di berbagai media, sehingga Polri tahu hal apa yang sedang menjadi perhatian publik. Dengan mengetahui hal yang sedang ramai dibicarakan masyarakat dapat mendekatkan Polri dengan publik. Sehingga dari situ dapat diciptakan inovasi maupun ide baru untuk melaksanakan tugas Kepolisian.

Misalnya dalam liputan suatu kegiatan Kepolisian atau acara yang dihadiri oleh Kapolda. Setelah liputan akan ada laporan dokumentasi kegiatan berupa berita yang akan diunggah di *website* dan media sosial. Dengan mengetahui *trending topic* Bidhumas Polda Jateng dapat mengetahui apakah pemberitaan tentang Kepolisian di Jawa Tengah mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Apakah nama anggota Kepolisian Jawa Tengah mendapat perhatian untuk diperbincangkan oleh masyarakat. Terbukti pada tahun 2016 setelah berjalannya program Promoter ini, tingkat kepercayaan masyarakat meningkat menjadi 71,1 % dari 21%. Peningkatan yang signifikan mengingat Promoter baru berjalan dengan baik selama dua tahun.

Hasil tersebut didapatkan dari survei yang dilakukan oleh salah satu media terhadap kepercayaan masyarakat kepada badan publik. Dengan capaian peningkatan kepercayaan publik saat ini, Polri berada di tingkat ke empat setelah Lembaga Kepresidenan, TNI dan KPK. Hasil tersebut merupakan prestasi dan capaian yang cukup baik. Meskipun begitu menurut pengakuan Brigpol Agus Saibumi, pihaknya mulai memperbaiki sistem administrasi manajemen media yang lebih tertib. Untuk meningkatkan keefektifan dan kemudahan dalam pelaporan hasil di kemudian hari kepada pimpinan. Sehingga, seluruh pemberitaan yang masuk dan diunggah oleh tim *counter* opini ini tercatat baik dan rapi secara administrasi dari Polres maupun satker lain di Polda Jateng.