

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digital saat ini umumnya masyarakat sudah menggunakan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Media sosial merupakan suatu bentuk kegiatan dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kerja sama dan melakukan pengenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Media sosial berfungsi sebagai alat pengembangan informasi dan promosi yang digunakan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan karena dalam penyampaian informasi yang sangat cepat dapat menarik pengguna untuk dapat berpartisipasi dalam berbagi informasi dan menciptakan sesuatu di dalamnya. Penggunaan media sosial pada perusahaan atau instansi pemerintahan akan lebih cepat tanggap dan lebih terbuka dalam melakukan kegiatan promosi dan menjadi perangkat kepentingan dalam melakukan kegiatan pengelolaan hubungan masyarakat (Setiadi, 2019).

Setiap organisasi, institusi, dan pemerintahan tentu memiliki bagian yang dinamakan hubungan masyarakat (Humas). Humas dalam pemerintahan memiliki peranan yang sangat penting dimana humas harus dapat memperkenalkan program yang dibuat oleh pemerintah kepada masyarakat, menyampaikan informasi kepada masyarakat, juga sebagai mediator dengan instansi lain, dapat menjaga nama baik lembaga terkait, membangun kepercayaan kepada publik, lalu dapat juga membangun citra positif terhadap pemerintah (Baskara, 2019). Hal penting lainnya yang dapat terwujud dengan adanya humas dalam sebuah lembaga pemerintahan adalah tersusunnya strategi komunikasi efektif yang baik.

Peran Humas pada hakikatnya adalah melakukan kegiatan komunikasi. Berbeda dengan jenis komunikasi lainnya, komunikasi yang dilancarkan oleh humas mempunyai ciri-ciri tertentu yang disebabkan peran dan fungsi humas, faktor intern dan ekstern yang mempengaruhi, dan sebagainya (Soleh, 2020). Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara instansi atau perusahaan dengan publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi terciptanya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi atau pelayanan jasa dan sebagainya demi kemajuan instansi atau perusahaan bagi lembaga yang bersangkutan.

Berdasarkan survei LSI, kepercayaan publik kepada Polri mengalami penurunan. Hal ini terjadi setelah kasus pembunuhan berencana yang dilakukan oleh Ferdy Sambo. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepercayaan polri mulai mengalami penurunan sebesar 2% dari 72% menjadi 70% pada bulan Agustus 2022, dan sekarang mengalami penurunan hingga 17% menjadi 53% pada bulan Oktober 2022. Ketika kepercayaan kepada polisi mengalami penurunan, maka semakin banyak segmen masyarakat yang tidak percaya pada polisi sebagai sebuah instansi (www.jatim.antaranews.com).

Keberadaan pihak kepolisian sangat erat hubungannya dengan masyarakat, karena masyarakat merupakan target dan tujuan dalam memberikan pelayanan maupun menjaga ketertiban. Polres Ponorogo salah satu lembaga Negara yang aktif dalam membuat kegiatan-kegiatan bersama masyarakat dengan sosialisasi ke sekolah-sekolah dan lingkungan sekitar. Kebudayaan yang ada di Polres Ponorogo yaitu mengedepankan pendekatan dialogis kepada para mahasiswa. Pendekatan dialogis kepada mahasiswa di wilayah Kabupaten

Ponorogo terbilang efektif untuk mencegah para mahasiswa turun ke jalan karena mereka menemukan wadah penyampaian aspirasi. Polres Ponorogo selalu melakukan sosialisasi secara rutin kepada mahasiswa. Pada November 2022, Polres Ponorogo melakukan sosialisasi di lingkungan kampus IAIN Ponorogo. Sosialisasi ini dilakukan untuk koordinasi dengan pihak kampus terkait keamanan dan kenyamanan di wilayah kampus. Semua kegiatan yang dilakukan oleh Polres Ponorogo selalu dipublikasikan di akun media sosial @polres_ponorogo. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Polres Ponorogo, sehingga dapat menarik ketertarikan masyarakat terhadap setiap informasi yang dipublikasikan.



Polres Ponorogo merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang melayani dan mengayomi masyarakat, sehingga publikasi media Polres Ponorogo sangat diperlukan untuk menciptakan ke transparanan terhadap publik dan memudahkan dalam mengakses informasi. Pada saat ini, seluruh masyarakat sudah menggunakan media sosial sebagai media komunikasi. Komunikasi pada hakikatnya merupakan wahana utama bagi kehidupan manusia dan merupakan jantung dalam segala hubungan sosial. Perubahan-perubahan sosial yang terjadi di muka bumi ini tidak bisa terlepas dari peranan komunikasi. Melalui komunikasi terjadi kontak-kontak dan interaksi sosial baik antar pribadi, antar kelompok, antar suku sampai antar bangsa.

Publikasi atau publisitas merupakan salah satu relasi komponen yang cukup berperan banyak untuk menunjang keberhasilan dalam publikasi dan promosi, khususnya dalam kampanye *public relation*. PR adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan

bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memerlukan kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Seorang PR dituntut untuk mampu mengemas pesan yang akan disampaikan kepada publik, seapik mungkin dan melalui media yang tepat sehingga publik dapat menerima dengan cukup mudah.

Komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Lembaga Kepolisian Resor Kabupaten Ponorogo meliputi komunikasi eksternal dan internal. Dalam komunikasi eksternal oleh Hubungan Masyarakat (Humas), personil kepolisian langsung berhadapan dengan masyarakat, dan hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja personil. Komunikasi eksternal oleh Humas yang dilakukan personil kepolisian terkadang tidak sesuai dengan instruksi dari pimpinan Polres (Kepolisian Resor). Instruksi pimpinan kepada personil dapat dilihat dari komunikasi internal. Komunikasi eksternal oleh Humas merupakan bagian dari kinerja anggota kepolisian selain kinerja dalam internal organisasi. Proses yang dinamis dan secara umum yang ada di organisasi atau instansi, maka arus komunikasi sangat penting digunakan untuk melihat serta mengukur bagaimana arus komunikasi bagian Humas yang diterapkan Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa suatu instansi kepolisian dapat meningkatkan komitmen aparat dengan meningkatkan kualitas dari komunikasi bagian Humas di masyarakat tersebut.

Publikasi dan promosi yang dilakukan selama ini oleh Humas Polres Ponorogo kurang begitu meluas. Publikasi yang dilakukan melalui media sosial dalam meningkatkan pengunjung belum jelas, begitu juga faktor pendukung dan penghambatnya. Salah satu akun media sosial Polres Ponorogo yaitu Instagram. Pada saat ini, Polres Ponorogo memiliki pengikut yang terbilang cukup tinggi

yaitu 27.500 pengikut dan selalu aktif dalam mempublikasikan setiap kegiatan dimana Polres Ponorogo selalu memposting kegiatan nya setiap hari. Polres Ponorogo memang memiliki jumlah pengikut yang cukup tinggi akan tetapi di beberapa unggahan jumlah penyuka dan komentar nya sangat rendah. Adapun beberapa kemungkinan yang menyebabkan kurangnya respon masyarakat terhadap setiap postingan Instagram Polres Ponorogo, tidak adanya interaksi yang dilakukan oleh pihak Polres Ponorogo kepada masyarakat melalui media sosial dan kurang menarik nya tampilan pada setiap unggahan. Dengan adanya kemungkinan tersebut maka Humas Polres Ponorogo perlu membuat strategi yang dapat mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya respon masyarakat terhadap media sosial Humas Polres Ponorogo.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Humas Polres Ponorogo (Sebuah Analisis Deskriptif Kualitatif Publikasi Konten Humanis Media Sosial @Polres_Ponorogo)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah: Bagaimana strategi humas Polres Ponorogo dalam publikasi konten humanis media sosial @polres_ponorogo?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui strategi humas Polres Ponorogo dalam publikasi konten humanis di media sosial @polres_ponorogo.

- b. Meningkatkan kepercayaan publik pada Polri.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

- 1) Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi ilmu komunikasi, khususnya mengenai strategi humas polres ponorogo dalam publikasi konten humanis media sosial @polres_ponorogo.
- 2) Bagi Masyarakat Umum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat umum mengenai strategi humas polres ponorogo dalam publikasi konten humanis media sosial @polres_ponorogo.

b. Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, peneliti berharap agar informasi dan data yang didapat melalui penelitian ini, dapat menjadi referensi bagi anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) khususnya Polres Ponorogo tentang strategi humas polres ponorogo dalam publikasi konten humanis media sosial @polres_ponorogo.