

**CYBER PUBLIC RELATIONS (CPR) DALAM MENINGKATKAN CITRA
KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) dalam Bidang Ilmu Komunikasi



Oleh :

KIKI ANUGRAH PRATAMA PUTRI

NIM. B76215086

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2019

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : KIKI ANUGRAH PRATAMA PUTRI

Nim : B76215086

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Alamat : Dsn. Ketok Ds. Tunggal Pager RT.01 RW.05 Kec. Pungging Kab.

Mojokerto

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik manapun.
2. Skripsi ini adalah benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atau karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan ini sebagai hasil plagiasi, saya akan menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya 10 Januari 2019

Yang Menyatakan,



[Handwritten Signature]
Kiki Anugrah Pratama Putri

NIM. B76215086

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Kiki Anugrah Pratama Putri

NIM : B76215086

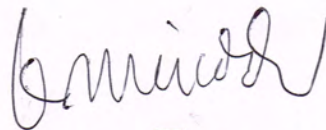
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : CYBER PUBLIC RELATIONS (CPR) DALAM
MENINGKATKAN CITRA KEPOLISIAN DAERAH
JAWA TIMUR

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 10 Januari 2019

Dosen Pembimbing,



Dr. Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si
NIP. 197312171998032002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Kiki Anugrah Pratama Putri telah dipertahankan di depan tim penguji skripsi


Surabaya 31 Januari 2019

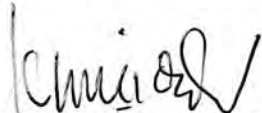
Mengesahkan

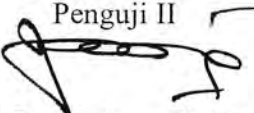
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi


Dekan,




Dr. H. Abd. Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003
Penguji I


Dr. Lilik Hamidah, S.Ag, M.Si
NIP.197312171998032002
Penguji II


Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag
NIP.196004121994031001
Penguji III


Dr. Ali Nurdin, S. Ag. M.Si
NIP.197106021998031001
Penguji IV


Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.IP., M.Si
NIP.197301141999032004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kiki Anugrah Pratama Putri
NIM : B76215086
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
E-mail address : kikianugrah75@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Cyber Public Relations (CPR) Dalam Meningkatkan Citra Kepolisian Daerah Jawa Timur

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 Februari 2019

Penulis



(Kiki Anugrah Pratama Putri)

Perkembangan public relations berevolusi seiring dengan perkembangan teknologi. Pengaruh teknologi komunikasi terhadap public relations dapat berbentuk alat atau media public relations atau sebuah bentuk baru bagi kegiatan PR, yang memunculkan istilah Cyber Public Relations, PR online, Net PR bentuk kegiatan atau bidang kajian PR dalam *dunia cyber* (dunia maya). Instansi dan organisasi yang menggunakan internet akan mengalami perkembangan pesat di tengah-tengah masyarakat. Informasi yang semakin heterogen dan dapat menjangkau khalayak sasaran lebih besar. Pola komunikasi PR yang sebelumnya menggunakan media konvensional atau pola komunikasi massa telah diganti dengan pola yang lebih aktual setelah adanya internet.

Internet menjadi salah satu aset penting dalam PR suatu perusahaan atau organisasi untuk menjalankan program-programnya melalui website perusahaan ataupun media sosial. Usaha untuk memperoleh opini publik yang menyenangkan, positif, dan menguntungkan bagi perusahaan ialah dengan bersikap simpatik, bersikap terbuka dalam menerima saran, kritik ataupun opini publik. Publik akan tergantung kepada PR sebagai sumber informasi berita yang tidak tersaji di surat kabar dan media massa lainnya.

Kepolisian Daerah Jawa Timur merupakan salah satu lembaga negara yang sering mendapat masukan ataupun kritikan dari masyarakat agar institusi ini berbenah diri, kesan buruk pernah melekat pada Polda Jawa Timur disebabkan karena Polda Jawa Timur yang gagal menyelesaikan 3 kasus korupsi paling menonjol yang

public relations Polda Jawa Timur ialah melalui website resmi dan sosial media yang diharapkan selain untuk sarana publisitas, layanan ini dapat menampung aspirasi rakyat.⁶

Cyber Public Relations sangat penting dan harus selalu proaktif dalam menjaga dan memantau mengenai pandangan masyarakat terhadap Polri di berbagai media manapun yang digunakan dan juga melakukan patroli berita hoax yang tersebar di media maya. Pengawasan tersebut dilakukan oleh CPR Humas Polda Jawa Timur. CPR juga digunakan dalam menekan isu negatif dan lebih banyak mempublikasikan isu positif agar meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polda Jawa Timur dan menunjukkan citra humanis. CPR menjadi pelopor pemanfaatan teknologi dan media sosial sebagai media publikasi berita dan sarana penyebarluasan informasi yang memuat berbagai peristiwa di berbagai satuan kepolisian di tingkat Polda Jawa Timur, siaran pers, pelayanan masyarakat, UU dan peraturan, serta profil Polri, atau memberikan kemudahan akses informasi yang berkaitan dengan apapun dengan tugas-tugas kinerja kepolisian⁷.

Dari uraian fenomena di atas tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti cyber public relations yang dilakukan humas Polda Jawa Timur melalui media online yang mereka punya seperti Website, Youtube, dan Media Sosial (Facebook, Twitter dan Instagram) dalam meningkatkan citra positif mengenai Kepolisian Daerah Jawa

⁶⁶ <http://www.republika.co.id>. Diakses pada tanggal 30 januari 2019.

⁷ <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52c528ca1a7f8/melalui-website--polri-jalininteraksi-dengan-publik>. 11/10/2018

Metode Penelitian	Studi Kasus
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui aktivitas cyber publik relations PT. Telekomunikasi.
Hasil Penelitian	Cyber PR PT. Telekomunikasi Selular melalui media sosial menerapkan aktivitas <i>complain handlink</i> , promosi, pengelolaan isu, penyusunan program acara, serta publikasi dalam membangun <i>customer engagement</i> . <i>Tools</i> yang digunakan dalam aktivitas cyber PR-nya adalah Facebook dan Twetter. Selain itu aktivitas CPR PT. Telekomunikasi Selular dalam membangun <i>customer engagement</i> belum digunakan dalam setiap tahap proses <i>engagement</i> .
Persamaan	Sama-sama meneliti tentang <i>cyber publik relations</i> .
Perbedaan	Penelitian ini berfokus pada aktivitas <i>cyber publik relations</i> yang dilakukan di media sosial.
3	Azman
Jenis Karya	Jurnal, Strategi Publik Relations Membangun Citra positif Dalam Film “Hancock”.
Tahun Penelitian	2016
Metode Penelitian	Diskriptif kualitatif pendekatan konten analisis.
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk memperbaiki citra dalam film Hancock.
Hasil Penelitian	Strategi membangun citra yang dilakukan oleh Ray kepada Hancock meliputi beberapa tahapan diantaranya dengan mempengaruhi dan meyakinkan Hancock, evaluasi diri, pengharapan bentuk perubahan, pengakuan dosa dan patuh aturan, slogan dan pelatihan cara berhubungan dengan masyarakat, penampilan dan pembuktian citra.
Persamaan	Sama-sama meneliti tentang <i>Cyber Publik Relations</i> dalam meningkatkan citra.
Perbedaan	Dalam penelitian ini lebih berfokus pada penelitian cyber PR dalam sebuah film dan mengkaji nilai-nilai dakwah islam.

pihak-pihak lain. Penggunaan internet dalam kegiatan public relations mampu mendekatkan perusahaan dengan publiknya.⁹

Dapat disimpulkan bahwa *Cyber public relations* ialah aktivitas praktisi PR yang dilakukan melalui dunia maya atau internet, guna membentuk kepercayaan publik, menjalin hubungan baik dengan publik dan membentuk citra instansi serta bersifat interaktif. *Cyber public relations* yang dimaksud disini ialah *cyber public relations* pada bidang humas Kepolisian Daerah Jawa Timur yang menjalankan program-programnya melalui media online yaitu Website, Youtube, dan Media Sosial (Facebook, Instagram, Twitter) untuk menjalin hubungan baik dan membentuk kepercayaan kepada masyarakat.

2. Citra (*Image*)

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran, dari publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi.¹⁰ Menurut Bernarld Katz, citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas.¹¹

Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangibile*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penelitian baik dan buruk.

⁹ Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 187

¹⁰ Ibid, hlm. 113

¹¹ Bernald Kats, *Komunikasi Bisnis Praktis*, Penerjemah: Soeharsono, (Pustaka: Bernaman Presindo, 1994), hlm. 67

Bab satu, yang merupakan bab pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Hasil Penelitian Terdahulu, Definisi Konsep, Kerangka Pikir Penelitian, Metode penelitian, Jadwal Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab dua, berisikan kajian teoritik yang menjadi landasan penelitian ini dilakukan. Dasar pemikiran yang dapat dimunculkan pada bab ini adalah untuk mengetahui secara jeli tentang konsepsi bahkan beberapa teori yang dirasakan memiliki relevansi maksimal, sehingga menjadi tergambar secara jelas apa maksud yang dilakukannya, penelitian ini ditinjau dari sisi kepustakaan, disamping itu untuk mengidentifikasi berbagai teori yang memungkinkan untuk dikembangkan atau diperdalam konteksnya.

Bab tiga, berisikan tentang profil Polda Jawa Timur, menjelaskan profil Humas Polda Jawa Timur, menjelaskan tugas pokok per sub dari divisi humas Polda Jawa Timur beserta pemaparan fokus permasalahan yang diangkat peneliti.

Bab empat, pemaparan hasil penelitian yaitu cyber publik relations meliputi proses dan hambatan yang dialami humas Polda Jawa Timur dalam melakukan kegiatan cyber publik relations beserta kaitan temuan peneliti dengan teori yang digunakan.

Bab lima, berisikan penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari pembahasan serta saran. Pada bab ini peneliti akan menguraikan secara jelas dan singkat tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, dan dilanjutkan dengan saran.

Dimana tukar menukar kartu nama adalah sebagai alat identitas mengenalkan merek perusahaan kepada publik, dan public relations dapat memasukkan kartu nama elektronik di bagian akhir e-mail.

- 6) e-Newsletter yaitu versi online dari majalah atau publikasi online dimana e-newsletter ini memudahkan customer untuk mengetahui berita terbaru tanpa perlu pergi ke website perusahaan tersebut.
- 7) Mailing list atau forum pada website perusahaan publisitas cyber PR dalam meningkatkan brand awareness konsumen dan non konsumennya adalah dengan mengirim e-mail dengan bahasa dan struktur yang benar atau membuat publikasi melalui forum yang terdapat pada website perusahaan.
- 8) Forum Publisitas e-PR dalam meningkatkan brand awareness melalui komunitas online atau disebut online forum, newsgroup, webrings, atau discussions group dimana ini adalah kumpulan orang-orang yang mengobrol di suatu situs atau di forward tertentu lewat e-mail sehingga terjadi diskusi tanpa perlu masuk ke suatu web tertentu. e-PR dapat mengidentifikasi pesaing, tren terbaru, tip dan info dari para pakar dan meriset pasar untuk masukan bagi divisi pemasaran. Termasuk di dalamnya jejaring sosial seperti facebook, twitter,

Public relations digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra sendiri digambarkan melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap. Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsangan) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak.

Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsangan. Jika stimulus mendapat perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsangan tersebut.

- a) Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikatakan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsangan berdasarkan pengalamannya mengenai rangsangan.
- b) Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsangan tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

- b) *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada publik eksternal, yang berdasarkan pengalaman atau menyangkut miskinnya informasi dan pemahaman publik eksternal. Citra ini bisa saja bertentangan dengan *mirror image*.
- c) *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum publik eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
- d) *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan kseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.
- e) *The corporate image* (citra perusahaan atau lembaga), adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraihinya, hubungan industry yang baik,

- 3) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.
- 5) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum : melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
- 6) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
- 7) Melakukan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- 8) Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
- 9) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan / atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
- 10) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi/ atau pihak berwenang.

maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polda dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

- c) Penyelidikan dan penyidikan tindakan pidana termasuk fungsi identifikasi, laboratorium forensik, lapangan, pembinaan dan pengawasan penyidik Pegawai Negeri Sipil (PNS), serta pengawasan proses penyidikan.
- d) Pelaksanaan sabhara kepolisian yang meliputi kegiatan patroli mencakup pengaturan, penjagaan, pengawalan, pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintah termasuk penindakan tindak pidana ringan, pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian massa, serta pengamanan objek khusus yang meliputi *Very Very Important Persons* (VVIP), *Very Important Person* (VIP), tempat pariwisata, dan objek vital khususnya lainnya.
- e) Pelaksanaan lalu lintas kepolisian yang meliputi kegiatan Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan, dan Patroli (Turjawali) lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta Registrasi dan Identifikasi (Regident) pengemudi dan kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan Keamanan, Keselamatan, Kertertiban dan Kelancaran Lalu Lintas (Kamseltibcarlantas).
- f) Pelaksanaan kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patroli termasuk penanganan pertama tindak pidana, pencarian dan penyelamatan kecelakaan / *Search and Rescue* (SAR) di wilayah perairan, pembinaan masyarakat pantai atau perairan dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan

berfungsi sebagai penyelenggara penerangan satuan dalam rangka pemerataan informasi di lingkungan Polri dan penyelenggara liputan, monitoring, produksi dan dokumentasi semua informasi/ pemberitaan yang berkaitan dengan tugas Polri.

Divisi Humas dalam kepolisian berperan sebagai penghubung antara organisasi Polri dengan instansi terkait bidang kehumasan dan masyarakat. Membina hubungan dan kerja sama yang positif dengan instansi terkait dan lembaga yang saling menguntungkan. Memberikan dukungan manajemen dalam fungsi organisasi Polri dan membangun persepsi, citra dan opini positif bagi organisasi Polri dan masyarakat.

Bidhumas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kapolri nomor 22 Tahun 2010 merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolda. Bidhumas bertugas melaksanakan kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerjasama dan kemitraan dengan media massa, dan melaksanakan Anev (Analisa dan Evaluasi) kegiatan tugas Bidhumas. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud maka Bidhumas menyelenggarakan fungsi:

1. Pembinaan terhadap kegiatan Humas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;
2. Penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerjasama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya;

rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas Kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

- b. Lingkaran dalam berwarna merah putih. Melambangkan Bendera Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara secara terus menerus mengadakan interaksi dengan lingkungan dan selalu waspada terhadap propaganda lawan, untuk mewujudkan kesatuan wilayah, bangsa dan keamanan dalam menciptakan keutuhan NKRI.
- c. Garis tengah berwarna hitam. Melambangkan garis Khatulistiwa dimana letak Negara Kesatuan Republik Indonesia. Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terletak di antara dua samudra dan dua benua merupakan letak Negara yang strategis.
- d. Tiga buah bintang segi lima berwarna putih. Melambangkan Bintang Segi Lima menunjukkan kelima sila "Pancasila" dan sebagai dasar NKRI. Tiga bintang berwarna putih melambangkan Humas Polri dalam melaksanakan tugas berpedoman kepada "Tribrata" secara tulus dan ikhlas.
- e. Tameng berwarna hitam. Melambangkan pengabdian Humas Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat melalui informasi dan publikasi yang objektif.
- f. Tulisan Humas Polri berwarna kuning. Melambangkan keagungan

fungsi Humas Polri yang sangat diperlukan dalam memasyarakatkan kinerja Polri.

- g. Obor berwarna putih. Melambangkan memberikan informasi dan penerangan secara cepat, benar, tepat dan akurat. Memberikan informasi tentang tugas mulia Polri dalam memelihara Kamtibmas, penegakan hukum dengan melaksanakan perlindungan, pengayoman serta pelayanan masyarakat.
- h. Lidah api berwarna merah. Melambangkan bahwa "Catur Prasetya" dijadikan sebagai pedoman kerja dalam bidang kehumasan.
- i. Lingkaran bola dunia berwarna biru laut. Melambangkan era globalisasi yang diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia dan pemeliharaan lingkungan hidup. Dalam tugas dan peran Humas Polri harus dapat memberi dan menetralsisir informasi yang dapat mempengaruhi kehidupan berbangsa dan bernegara baik yang berskala internasional, regional maupun nasional khususnya yang menyangkut bidang keamanan dan budaya patuh hukum.
- j. Enam sinar api berwarna kuning. Melambangkan kegiatan fungsi Humas Polri dalam rangka membentuk opini positif untuk menciptakan citra Polri yang baik. Membuat perencanaan kegiatan Humas Polri dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Menyelenggarakan kerja sama dengan media massa dengan

ketatausahaan dan urusan dalam serta membantu administrasi keuangan di lingkungan Bidhumas. Dalam melaksanakan tugasnya, Subbagrenmin menyelenggarakan fungsi:

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

Dalam melaksanakan tugas-tugas sebagaimana disebutkan di atas, Subbagrenmin dibantu oleh:

- a) Urren (Urusan Perencanaan), yang bertugas memberikan bantuan dalam menyusun Renstra, Rancangan Renja, Renja, RKA-KL (Rencana Kerja dan Anggaran - Kementerian dan Lembaga), DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran), Penetapan Kinerja, KAK

“Seperti kita ketahui bahwa masyarakat sendiri memiliki medsos nah dari prosesnya itu kita lakukan patroli dunia maya. Bila mana menemukan akun-akun yang sifatnya profokatif yang menyebarkan isu sara dsb kalau memang itu tidak jelas nah kita mempunyai kewajiban sesuai dengan UU itu melangsungkan pembunuhan terhadap akun-akun tersebut ya. Bilamana kita menemukan alamatnya atau akunnya tidak jelas dan mengganggu katibmas tentunya kita juga melakukan tindakan hukum. Di Polda pun ada yang namanya cyber patrol untuk melaksanakan kegiatan pengawasan terhadap kegiatan masyarakat terhadap informasi-informasi yang berkembang di medsos maupun di media online lainnya. Cyber patrol ini berfungsi melakukan patrol-patroli di dunia maya dimana disana ada medsos baik dari fb,instagram,dsb. Kalo pelaksanaannya kita ada tempat khusus untuk melaksanakan kegiatan ini ya artinya kegiatan ini kita lakukan hampir setiap hari selama 1x24 jam apalagi yang melalui medsos karena apa setiap saat ada saja berita-berita yang muncul dan kita tidak bisa menentukan jam berapa berapanya namun dari hasil patrol kalo kita menemukan pasti kita lakukan tindakan-tindakan.”⁷²



Gambar 3.10 Polda Jawa Timur menangkap pemalsuan akun

Pengawasan yang dilakukan oleh *cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur pada media sosial yaitu selama 24 jam. Pengawasan tersebut terkait penyebaran berita hoax, klarifikasi, himbuan dan edukasi kepada masyarakat agar lebih bijak dalam menggunakan media sosial. Hal tersebut disampaikan oleh Brigadir Liana.

⁷² Wawancara dengan AKBP Putu pada tanggal 07 Desember 2018

satunya ialah menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat (Katibmas) yang juga harus diimbangi dengan kerjasama yang baik dari seluruh lapisan stakeholder baik dari pihak Kepolisian, pemerintah maupun masyarakat guna bersatunya NKRI.

Dalam proses pelaksanaannya *cyber PR* Polda Jawa Timur lebih banyak menjalin hubungan baik dan bekerjasama yang baik dengan berbagai pihak (*internal relations*) maupun hubungan keluar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerjasama dan mendapat dukungan dari masyarakat (publik sasaran). Untuk mencapai hasil yang bagus dan maksimal kerjasama dilakukan pihak internal terlebih dahulu yaitu dari staf Humas Polda Jawa Timur dalam menjalankan tugas khususnya CPR Humas Polda Jawa Timur yang menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik terlihat dari pembagian tugas dan koordinasi pada bagian media sosial yaitu 2 anggota mengelolah Facebook, 2 anggota mengelolah Twitter, 3 anggota mengelolah Instagram, dan 1 anggota mengelolah youtube, selain itu pada bagian website juga terdapat sebuah tim yang bekerjasama satu sama lain, pembagian tersebut yaitu anggota yang mengedit pemberitaan sebelum di terbitkan pada website, anggota yang membuat pers release, dan anggota yang mengelolah website tribratanews. Namun tidak hanya kerjasama dari pihak internal saja tetapi juga dari pihak eksternal.

Salah satunya adalah bekerjasama dengan 500 Polsek, 39 Polres/Polresta dan juga dengan Kasubag Humas dari masing-masing satuan Polres di Jawa Timur, koordinasi dari CPR Polda Jawa Timur dengan masing-masing satuan wilayah jajaran Polres di Jawa Timur untuk mengelolah pemberitaan yang akan dimuat pada website tribratanewsjatim.com. *Cyber public relations* Polda Jawa Timur juga menjalin kerjasama dengan publik melalui media sosial atau yang disebut dengan istilah netizen. Dalam hal ini CPR memberikan informasi kepolisian sebaliknya publik dapat memberikan laporannya untuk membantu Polda Jawa Timur menangani sebuah kasus yang terjadi di masyarakat. Hal ini dilakukan guna memperoleh opini positif dari publik serta perubahan yang positif bagi kedua belah pihak.

b. Menggunakan Media Mainstream

Di era Globalisasi yang semakin canggih dan modern lembaga pemerintahan dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman. Salah satu keunggulan media massa adalah dapat memberikan efek pembentukan citra baik seseorang berdasarkan informasi yang di terima oleh masyarakat, informasi tersebut dapat membentuk, mendefinisikan, atau mempertahankan citra.

Melalui media massa semua informasi berita dapat tersebar luas ke seluruh lapisan masyarakat. Seperti halnya Kepolisian Daerah Jawa Timur yang berupaya terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas

layanannya, termasuk layanan berbasis online Polri yang dilaksanakan oleh Bagian Humas Polda Jawa Timur melalui media massa yang banyak digunakan oleh masyarakat. Kehumasan yang dilakukan di media *cyber* ini dilakukan oleh *cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur di media mainstream antara lain Facebook, Instagram, Youtube, dan Tweeter untuk berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada publiknya.

Melalui pendekatan di media mainstream CPR Polda Jawa Timur dapat memperbaiki nama Polda Jawa Timur dari berita buruk yang tersebar pada masyarakat dan meningkatkan citra Polda Jawa Timur. Jika dahulu masyarakat hanya bisa mendapatkan informasi seputar kepolisian sangat sulit dan hanya bisa dilakukan tatap muka, setelah adanya *cyber public relations* masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kepolisian, pemberitaan, dan pelayanan melalui media sosial.

c. Kreatif dalam membuat konten-konten di setiap media online

Praktisi Public Relations harus kreatif dalam membuat konten-konten menarik di media relations nya. Dengan begitu masyarakat akan menganggap bahwa CPR Humas Polda Jawa Timur hidup dan tidak vakum karena ide-ide kreatif yang dituangkan pada setiap kontennya yang berisi informasi seputar Kepolisian.

dikomunikasikan kepada publik baik secara langsung (offline), ataupun melalui perantara media online (website, media sosial). Begitupun sebaliknya, berbagai informasi yang berasal dari publik selalu disampaikan kepada Polri saat mendapatkan pertanyaan, keluhan, ataupun informasi terkait Polri.

Melalui *cyber* PR dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat. Dimana hal tersebut tak dapat langsung dilakukan melalui media offline, Tujuan dari penggunaan internet sebagai sebuah media adalah menembus batas ruang dan waktu serta mempercepat terjadinya komunikasi, karena memiliki sifat yang interaktif.

Kegiatan *cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur belum sepenuhnya menggunakan komunikasi dua arah. Hal itu terjadi pada website tribratane.wsjatim.com yang belum menerapkan sistem dua arah karena tergolong media baru. Selama ini publik hanya dapat menerima informasi berita dan membagikan kiriman berita dari website ke media sosial seperti Facebook, Tweeter, Youtube dan Instagram, namun untuk memberikan tanggapan atau komentar masih belum terealisasi.

Pembentukan citra akan lebih mudah dilakukan jika komunikasi dua arah terbentuk. Untuk media sosial yang dimiliki Humas Polda Jawa Timur sudah berjalan dua arah, artinya publik bisa langsung memberikan tanggapan ataupun pertanyaannya di media sosial yang dimiliki Humas Polda Jawa Timur yaitu Facebook, Instagram, Youtube,

merugikan dan memberi keuntungan secara terus menerus kepada organisasi. Melalui website memberikan kemudahan Polri dalam memberikan pelayanan secara online. Dengan demikian masyarakat lebih mudah dalam mengakses informasi dimana pun dan kapan pun.

Cyber public relations Humas Polda Jawa Timur dalam website tribratanewsjatim.com dengan menampilkan profil Polda Jawa Timur, post pemberitaan setiap hari, fungsi dan tugas masing-masing bagian serta berbagai terobosan-terobosan kepolisian di tiap wilayah satuan kerja Polri pun dapat diakses masyarakat. Website tribratanews.com juga menyuguhkan berita seputar Kepolisian, menyampaikan press release, tugas pokok Kepolisian, aturan-aturan, serta persyaratan-persyaratan pelayanan di Polda Jawa Timur seperti cara membuat SIM, persyaratan membuat SKCK, dsb. Pelayanan online menggunakan website tersebut dilakukan Humas Polda Jawa Timur agar lebih efisien. Untuk mendapatkan informasi, masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor polisi, tetapi tinggal membuka website saja. Melalui website tribratanewjatim.com *cyber public relations* mengklarifikasi pemberitaan negatif yang ditujukan kepada Polda Jawa Timur. Seperti kasus oknum Polisi Polda Jawa Timur yang melakukan Pungli, hal tersebut langsung di klarifikasi untuk kemudian disampaikan ke publik melalui website tribratanews.com.

Untuk media sosial yang dimiliki Humas Polda Jawa Timur yaitu Facebook, Instagram, Youtube, dan Tweeter digunakan *cyber public relations* Humas Polda Jawa timur untuk menyampaikan informasi dan pemberitaan mengenai Kepolisian, selain itu juga digunakan untuk melakukan patroli berita hoax di dunia maya guna mencegah terjadinya gangguan ketertiban dan keamanan masyarakat. Pelayanan online pada media sosial Humas Polda Jawa Timur ialah menyampaikan berita kejadian di wilayah Polda Jawa Timur, menyampaikan informasi berupa klarifikasi mengenai berita palsu atau hoax, pengungkapan kasus, himbauan kepada masyarakat serta menyampaikan klarifikasi berita hoax melalui grup yang berada di media sosial guna memperluas informasi.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh CPR Humas Polda Jawa Timur kepada masyarakat ini juga dilakukan *cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur untuk terbentuknya kesan positif dari masyarakat.

f. Membentuk Citra Instansi Melalui Klarifikasi Berita dan Keberhasilan Polisi

Bidang Humas Polda Jawa Timur menggunakan *cyber PR* tidak hanya untuk memberikan informasi namun juga untuk meningkatkan citra (*image*), kesan dan opini positif Polri dari masyarakat melalui klarifikasi berita hoax ataupun isu-isu tidak benar yang beredar di

masyarakat. Disamping klarifikasi CPR juga memberikan edukasi dengan memberikan pemahaman mengenai undang-undang yang berlaku tentang bijak dalam sosial media kepada masyarakat agar masyarakat menjadi paham dan terlebih dahulu menyaring berita yang di peroleh dan tidak langsung di sebarakan. Isu-isu yang simpang siur ataupun masih belum terbukti kejelasannya yang terkadang membuat beredarnya opini negatif yang disebabkan dari ketidakpahaman. Salah satunya yaitu beredarnya kasus PUNGLI dalam prosedur pembuatan SIM, tugas *cyber public relations* dalam media sosialnya yaitu memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tahapan prosedur pembuatan SIM yang benar karna hal tersebut adalah standart untuk memperoleh lisensi berkendara.

Citra dapat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja Kepolisian selama ini. Opini negatif tentang Kepolisian dapat terjadi salah satunya berasal dari oknum-oknum Kepolisian yang tidak bertanggung jawab seperti pada tahun 2018 terdapat pemberitaan oknum Polisi Polda Jawa Timur yang melakukan praktik pungutan liar (Pungli) dalam rekrutmen calon Bintara polisi wanita (Polwan) yang menyebabkan nama Polda Jawa Timur sempat buruk di masyarakat. Namun melalui CPR pemberitaan tersebut kemudian di klarifikasi dan ditindak lanjuti. Pemberitaan buruk juga pernah melekat pada Polda Jawa Timur yang gagal menyelesaikan 3 kasus korupsi paling menonjol

perkembangan zaman melalui cyber untuk memelihara dan menjaga keamanan.

Cyber public relations Bidang Humas Polda Jawa timur mengontrol dan mengawasi media online seperti Facebook, tweeter, youtube dan Instagram melalui patroli yang dilakukan oleh bagian *Cyber Patrol* Humas Polda Jawa Timur untuk memberantas berita hoax dan akun-akun yang bersifat profokatif, dengan pengawasan dan pelaksanaan yang dilakukan kurang lebih selama 1x24 jam. Pengawasan tersebut terkait berita hoax yang tersebar di media maya dan juga klarifikasinya. Selain itu juga diberikan himbauan dan edukasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami tentang pasal-pasal serta dasar hukum menggunakan media sosial. Melalui media sosialnya CPR Humas Polda Jawa Timur melakukan penelusuran akun untuk penyelidikan dengan mengumpulkan barang bukti dan saksi karena saat ini banyak yang mengaku media namun bukan media jadi oknum ini hanya asal membagikan link-link yang belum terbukti kebenarannya. Untuk website tribatanewsjatim.com melakukan pengawasannya dibantu dari masing-masing satuan Polres di Jawa timur yang mengirimkan berita kepada PR Humas Polda Jawa Timur untuk kemudian dilakukan pengeditan naskah lalu di unggah pada website. Namun website tribatanewsjatim.com lebih untuk mengunggah berita dari kumpulan kejadian menonjol seperti

Pentingnya koordinasi dalam sebuah organisasi untuk mengusahakan terjadinya keselarasan dan keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dengan lainnya dalam organisasi tersebut. Humas Polda Jawa Timur mengalami kendala dalam sistem koordinasi yang dilakukan oleh masing-masing Polres satuan wilayah dengan anggota CPR Humas Polda Jawa Timur disebabkan karena keterlambatan pengiriman berita yang seharusnya harus memposting berita terbaru dalam website tribatanewsjatim.com, namun keterlambatan pengiriman informasi berita disadari karena terbenturnya waktu dan padatnya kegiatan dari masing-masing Polres di satuan wilayah Jawa Timur.

B. Konfirmasi Hasil Temuan dengan Teori

Untuk memahami bagaimana implementasi *cyber public relations* dalam meningkatkan citra dan apa saja hambatan yang dialaminya, bab ini akan menyajikan rangkaian pembahasan berdasarkan teori Sistem dan teori *Impression Management*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Dalam perspektif teori sistem yang diciptakan oleh James Grunig, menjalin hubungan sosial yang baik merupakan hasil (output) dari suatu interaksi sosial, yaitu interaksi antara organisasi dan publiknya. Organisasi merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdapat hubungan (interaksi) antar bagian atau komponennya. Prinsip pokok yang berlaku yaitu organisasi merupakan salah satu bagian (subsistem) dari suatu sistem sosial yang lebih

kompleks, karenanya saling berhubungan, saling tergantung dan mempengaruhi satu sama lainnya.⁸¹ Teori sistem berfokus pada aktivitas *public relations* yang membantu manajemen dalam mengelola komunikasi untuk mendukung interaksi antara organisasi dengan publiknya. Hal ini diterapkan oleh Humas Polda Jawa Timur sebagai penyalur informasi antara instansi Kepolisian dengan publinya, Humas Polda Jawa Timur terus berinovasi dalam sistem pelayanannya, selain memberikan pelayanan tatap muka Humas Polda Jawa Timur lewat *cyber public relations* memberikan pelayanan online melalui website dan media sosialnya untuk mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi (aspirasi) dan menjalin komunikasi dengan publiknya sebagai bagian dari suatu sistem.

Komunikasi yang dilakukan *cyber public relations* merupakan darah bagi langgengnya hubungan dan kerjasama dalam suatu sistem yang saling mempengaruhi. Komunikai menghubungkan semua elemen dalam bentuk koordinasi dan terjalin kerja sama yang akan menjaga stabilitas sistem. Teori sistem menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Sebaliknya, tindakan publik sebagai respons terhadap aktivitas organisasi juga menimbulkan konsekuensi tertentu bagi organisasi. Citra dapat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap

⁸¹ Rachmad Kriyantono, *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 77

kinerja Kepolisian selama ini. Dalam proses pelaksanaannya *cyber PR* Polda Jawa Timur telah menjalin hubungan baik dan bekerjasama yang baik dengan berbagai macam pihak untuk menciptakan keamanan dan ketertiban di masyarakat. Institusi pemerintah wajib membagikan informasi kepada publiknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2018, tentang Keterbukaan Informasi publik. Begitu juga Humas Polda Jawa Timur yang harus transparan dalam memberikan informasi kepada publiknya. *Cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur tidak mudah dengan bebas menyampaikan informasi, jika informasi itu menunjukkan prestasi atau kabar lain yang dapat menaikkan citra, CPR Polda Jawa Timur tidak canggung untuk mengungkapkannya kepada publik. Namun jika pesan yang akan dipublikasikan ialah berita buruk, maka akan terlebih dahulu dikemas serapih mungkin untuk memastikan bahwa berita tersebut layak untuk disebarkan kepada publik. Pembentukan opini positif dari masyarakat melalui media sosial dan website yang dimiliki Humas Polda Jawa Timur yang memberikan informasi dan berita, masyarakat memberikan respon yang baik terlihat dari pertanyaan-pertanyaan yang masuk pada media sosial Humas Polda Jawa Timur yang kemudian di tanggapi oleh admin media sosial secara langsung. Dan sebaliknya jika terdapat opini negatif dari masyarakat, CPR Polda Jawa Timur dengan cepat memberikan klarifikasi guna memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Public relations pada dasarnya ialah fungsi komunikasi dari manajemen agar organisasi mengadaptasi, mengubah, atau menjaga lingkungannya agar tetap selaras dengan tujuan dan dapat mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan teori sistem terdapat dua sistem komunikasi dalam organisasi, yaitu sistem komunikasi internal dan sistem komunikasi eksternal. Dalam sistem komunikasi internalnya praktisi PR Polda Jawa Timur berkoordinasi dan bekerjasama dengan baik dari masing-masing anggota untuk mencapai tujuan. Hal ini terlihat dari pembagian tugas yang terkoordinasi dari setiap anggotanya dan menjalankan tugas secara maksimal. Namun koordinasi masih belum maksimal antara masing-masing Polres satuan wilayah dengan anggota CPR Humas Polda Jawa Timur disebabkan karena keterlambatan pengiriman berita. Begitu juga dalam komunikasi eksternal, sehubungan dengan tugas Polri yaitu mengayomi, melindungi dan melayani masyarakat, Polri dituntut untuk dekat dengan masyarakat. Proses *cyber public relations* Humas Polda Jawa Timur membuka komunikasi dua arah dan menciptakan pemahaman bersama. Informasi pada sosial media berjalan secara interaktif, yang mampu menghasilkan umpan balik untuk membentuk persepsi yang sama terhadap yang didiskusikan, serta mengurangi ketidakpastian terhadap suatu persoalan.

Sebagai suatu sistem, organisasi memiliki karakteristik yang dimiliki setiap sistem sosial, dalam temuan peneliti *cyber public relations*

terdapat kesan buruk atau negatif tentang Kepolisian tugas CPR Polda Jawa Timur ialah memberikan klarifikasi dan mengangkat keberhasilan polisi dalam menangani kasus.

3. *Cyber public relations* merupakan seorang fasilitator komunikasi. Membangun sistem komunikasi dua arah dengan publiknya. Humas Polda Jawa Timur menerapkan komunikasi dua arah dalam media sosial yang dimiliki dengan memberikan pelayanan online kepada publik serta memberikan peluang bagi publik untuk memberikan tanggapan, aduan ataupun laporan.

Temuan peneliti lainnya diperoleh hasil bahwa dalam kegiatan *cyber public relations* yang dilakukan menggunakan media sosial dan website mengacu pada teori *Impression Management* yang diciptakan oleh Goffman.

Teori *Impression Management* menjelaskan aktivitas organisasi dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Strategi organisasi adalah untuk mempresentasikan dirinya selama interaksi dengan pihak lain dengan menggunakan atribut atau simbol tertentu dalam strategi presentasinya agar pihak lain mengenal atau memperlakukan organisasi itu seperti atribut atau simbol yang digunakan untuk presentasi diri. Dalam konteks inilah *public*

Timur memberikan informasi terhadap publik melalui website dan media sosialnya dan juga menampilkan prestasi yang dicapai Kepolisian, Keberhasilan Polda Jawa Timur dalam menangani kasus, dan *Strategi intimidation*, sesuai tugas pokok Polisi yakni mengayomi, melindungi dan melayani masyarakat Polisi harus mampu mengontrol situasi di berbagai wilayah. Untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban juga dilakukan oleh *cyber public relations* Polda Jawa Timur melalui media sosialnya diwujudkan dengan melakukan patroli terhadap akun-akun yang menyebarkan isu hoax dan akun-akun yang bersikap profokatif untuk dilakukan penyelidikan dan ditindak lanjuti.

