

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Oleh karena itu kinerja Polri langsung diberikan oleh masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap citra kepolisian. Sedangkan tugas bidang Humas Polda Jawa Tengah adalah menerapkan metode komunikasi untuk menciptakan, mengembangkan dan memelihara kondisi yang diinginkan yang bertujuan untuk mendukung kelancaran tugas Polri. Bidhumas bertugas melaksanakan kegiatan Hubungan Masyarakat (Humas) melalui pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa, serta melaksanakan rencana kegiatan. Tugas pokok dan fungsi Humas Kepolisian daerah Jawa Tengah juga menjadi salah satu sumber informasi penting bagi masyarakat dengan adanya keterbukaan informasi yang tercantum dalam UU No. 14 tahun 2008 tentang pelayanan informasi publik.

Akan tetapi tidak dapat dipungkiri jika ada krisis kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja anggota Polri dikarenakan era informasi seperti saat

ini membuat banyak bermunculan informasi yang terkadang informasi-informasi tersebut belum jelas sumber dan kebenarannya tetapi telah menyebarluas di masyarakat. Keadaan seperti ini juga sering dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu untuk menggali informasi-informasi negatif yang mengatasnamakan publik. Informasi yang belum jelas kebenarannya sering menjadi berita hoax. Tentunya berita hoax tersebut sangat merugikan pihak Polda Jawa Tengah, karena publik terlanjur percaya dengan berita hoax tersebut. Bahkan dengan adanya pemberitaan hoax tersebut, menyebabkan pembunuhan karakter pejabat maupun orang-orang yang ada di dalam pemerintahan atau badan publik. Sering terjadi informasi yang belum pasti sudah tersebar di masyarakat sehingga penyelenggara Pemerintah atau Badan Publik belum tentu bersalah sudah dihakimi oleh masyarakat akibatnya penyelenggara pemerintah atau badan publik citranya menurun. Karena terkadang isu yang sudah tersebar di masyarakat belum memenuhi unsur kebenaran sesuai dengan kenyataan. Sehingga akan menyebabkan image yang terbangun di masyarakat terhadap intitusi itu negatif.

Ketika hal seperti itu benar-benar ditanggapi dan dipercayai oleh masyarakat atau pemangku kepentingan bahwa pimpinan intitusi melakukan tindak kriminal seperti berita yang sudah menyebar karena oknum yang tidak bertanggung jawab akan mengakibatkan saling curiga antara intitusi, Pemangku kepentingan dan media massa. Pada akhirnya hubungan intitusi yang akan berdampak pada tidak harmonisnya dengan media massa, dan tentunya masyarakat juga akan menjadi bingung tentang kebenaran sesuatu informasi tersebut. Contoh krisis kepercayaan yang terjadi pada masyarakat dikarenakan adanya berita tentang polisi yang

melakukan pungutan liar (pungli) dijalan padahal tidak semua anggota polisi melakukan pungli dan hanya polisi yang melanggar peraturan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mau melakukan pungli. Berita lain juga karena adanya kasus penipuan oleh seorang oknum yang tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan Polda Jateng untuk mengambil keuntungan pribadi dengan menipu orang lain dalam kasus penerimaan anggota baru Polri yang baru saja terjadi pada 5 Januari 2017. Keterangan yang didapat dari berita tersebut dimuat dalam website tribatanews.com pada Kamis, 5 Januari 2017.

“Perekrutan anggota Polri gratis alias tidak dipungut biaya mulai dari pendaftaran, seleksi hingga pengumuman. Hal itu ditegaskan Kabid Humas Polda Jateng dalam menanggapi adanya laporan warga yang tertipu ratusan juta rupiah untuk menjadi anggota Polri.

“Ini himbauan kepada masyarakat, jika ada yang bilang bisa meloloskan untuk menjadi anggota polisi dengan imbalan uang tertentu jangan percaya. Saya saja tidak bisa meloloskan, sekelas Kapolda juga tidak bisa,” (04/01)”

Selain itu dengan adanya kasus baru tentang salah satu anggota polri yang bernama Bripda Afif yang terjadi pada tanggal 2 Maret 2017 yang mana memuat berita bahwa Bripda Afif telah melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) kepolisian dikarenakan telah memukul masyarakat di Banyumas Jawa Tengah dan dianggap tidak sepatutnya dilakukan oleh anggota polri juga semakin mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Berita tersebut dilengkapi dengan pernyataan Kapolda Jateng Irjen Pol Condro Kirono

“Kejadian yang dilakukan Bripda Afif terjadi pada Kamis (2/3) lalu telah melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) kepolisian. Dalam melaksanakan tugasnya, Bripda Afif dinilai tidak profesional. “Bripda Afif tidak menjalankan tugas sesuai SOP yang berlaku, bahkan

dari video tersebut Bripda Afif terlihat bersama-sama masyarakat melakukan tindakan yang tidak terpuji,” tutur Kapolda. Untuk menangani kasus ini, Polda Jawa Tengah turun tangan dan menarik kasus tersebut ke ranah Polda. Selanjutnya, Bripda Afif harus menjalani pemeriksaan di Polda Jawa Tengah. “Senin (6/3) kemarin sudah dilakukan pemeriksaan, kita lihat hasilnya mungkin besok atau lusa kita sudah bisa sampaikan,” ungkapnya. Menurut Kapolda, apa yang dilakukan oleh Bripda Afif merupakan sebuah pelanggaran disiplin dan kode etik. “Akan diberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku, ini adalah pelanggaran disiplin dan kode etik,” tegas Kapolda”.

Dan informasi tidak benar lainnya yang terjadi pada bulan Maret 2017 adalah adanya berita yang membuat resah masyarakat Jawa Tengah. Tentang adanya kasus penculikan anak di wilayah Hukum Polda Jawa Tengah yang sengaja disebar oleh oknum masyarakat tidak bertanggung jawab melalui media sosial hanya sebagai modus oknum tak bertanggung jawab untuk keuntungan pribadinya. Seperti yang disampaikan oleh Kepala bidang Humas Polda Jawa Tengah disaat melakukan Press Release di Direktorat Reserse Narkoba Polda Jateng, Kamis, 9 Maret 2017.

“Tidak ada kasus penculikan anak yang dikabarkan marak terjadi di wilayah Hukum Polda Jawa Tengah, hal itu dikatakan Kabidhumas Polda Jateng disaat melakukan Press Release di Direktorat Reserse Narkoba Polda Jateng, Kamis (9/3/17) “Kabar atau berita tersebut tidak benar. Sampai saat ini, wilayah hukum Polda Jateng dalam keadaan aman terkendali, tidak ada kejadian yang menonjol, terutama kasus penculikan anak, karena kami telah kroscek se seluruh jajaran Polda Jateng” katanya didampingi Direktur Reserse Narkoba

Polda Jateng Kombes Pol. Krisna H Siregar, SIK, MH pada saat press release ungkap kasus di Direktorat Resnarkoba Polda Jateng, siang ini. pihaknya sudah mengecek langsung ke semua kepala kepolisian Resor di wilayah hukum Polda Jateng, Hasilnya, tidak ada laporan tentang penculikan anak atau penangkapan pelaku penculikan anak “Berita tentang Penculikan Anak di wilayah hukum Polda Jateng adalah hoax atau palsu,” ujar Kabidhumas. Terkait dengan hal itu, dia mengimbau masyarakat tidak mudah terpengaruh oleh berita yang belum jelas sumbernya, karena itu dapat menimbulkan keresahan. “Jadi dihimbau kepada masyarakat jangan percaya pada berita hoax atau palsu yang menyesatkan. Periksa dan cek sumber beritanya. Jika berita tersebut menyebutkan nomor telepon instansi, seperti kantor polisi, segera hubungi untuk memastikan kebenaran berita tersebut,” ujar Kombes Pol. Drs. R. Djarod Padakova, MH”.

Dari beberapa contoh kasus yang terjadi tersebut, berdampak pada kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja anggota Polri khususnya di Jawa Tengah karena informasi tidak benar yang banyak beredar dimasyarakat.

Karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tersebut, maka Humas Polda Jawa Tengah berusaha mengembalikan kepercayaan publik melalui pelayanan informasi dengan mengelola informasi publik secara akurat, yang diakses dan didapat dengan mudah sehingga masyarakat dapat memperoleh penjelasan yang sebenar-benarnya. Menurut UU RI No. 14 tahun 2008 dalam pasal 1 ayat 1. Informasi yang dimaksud adalah keterangan, pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik. Selain itu Humas Polda Jawa Tengah juga mempunyai ruang pelayanan informasi publik yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi berkala, serta merta maupun informasi yang dikecualikan tentang kegiatan Polri yang dapat ditanyakan masyarakat secara langsung oleh Humas.

Menurut Pasal 7 berbunyi diantaranya adalah :

- Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon Informasi Publik, Selain informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan.
- Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.
- Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.
- Badan Publik wajib mempertimbangkan secara tertulis kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi.

(Buku Pedoman Polri milik Humas Polda Jawa Tengah tahun 2014)

Polri berupaya meningkatkan pelayanan kepolisian yang didukung penguatan bidang Humas sebagai implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik guna mewujudkan kepercayaan publik (*public trust*). Polri sebagai badan publik berkewajiban memberikan layanan

informasi baik secara berkala, serta-merta maupun setiap saat kepada masyarakat ataupun badan hukum yang membutuhkan undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa Polri berhak untuk tidak memberikan informasi sebagaimana yang di kategorikan sebagai informasi yang dikecualikan sesuai dengan Pasal 17 dari Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Humas Polda Jateng berusaha menjadi sumber informasi yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan pelayanan informasi kepada masyarakat secara lengkap, akurat, cepat dan murah. Beberapa hal yang ditekankan oleh Kapolda Jateng dalam pelaksanaan tugas fungsi kehumasan adalah sebagai berikut :

- Mewujudkan iklim Humas jajaran Polda Jateng yang mendukung kebijakan, sistem, struktur, dan anggaran serta menetapkan standarisasi sistem Humas Polri yang legitimate, transparan dan akuntabel.
- Meningkatkan terus hubungan kemitraan dan kerja sama yang saling menguntungkan dengan semua lapisan masyarakat terutama dengan kalangan pers dan instansi terkait lainnya.
- Meningkatkan kemampuan, menghimpun dan mengolah serta mendistribusikan informasi secara merata, menyeluruh, cepat, tepat, akurat dan mudah serta berbiaya murah melalui sistem terbuka untuk membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat.
- Memanfaatkan jaringan sistem pengelola informasi dan dokumentasi (PID) melalui website tribatanews.co.id dan media sosial yaitu twitter, facebook, instagram, dan lain-lain yang dimiliki jajaran humas Polda Jateng sebagai sarana dan prasarana dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat

dan kepada pejabat pengelolaan informasi dokumentasi satuan kerja Polda Jateng agar lebih intensif dalam memberikan data maupun berita mengenai kegiatan di satkernya masing-masing dalam rangka memperkuat database Polda Jateng.

- Kasubbag Humas dan Kasihumas dituntut untuk mampu merespon dengan baik kewajiban memberikan informasi kepada masyarakat/pemohon informasi kecuali informasi yang dikecualikan. Karena baik atau buruknya pelayanan informasi akan mempegaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. (Buku Pedoman Peraturan Humas Polri milik Polda Jawa Tengah tahun 2014).

Oleh karena itu, Humas Polda Jawa Tengah yang memiliki fungsi pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian informasi berita dilingkungan Polda juga dituntut agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat secara lengkap, akurat, cepat dan murah.

1.2 Rumusan Masalah

Humas sangat dibutuhkan dalam lembaga Pemerintahan dalam bertugas melakukan pengelolaan dan penyampaian pemberitaan atau informasi dan dokumentasi serta kerja sama kemitraan dengan media massa, dan juga melaksanakan rencana kegiatan. Tugas pokok dan fungsi kepolisian daerah Jawa Tengah salah satunya adalah menjadi sumber informasi penting bagi masyarakat dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelaksanaan layanan informasi publik.

Oleh karena itu bidang Humas kepolisian daerah Jawa Tengah dalam rangka menjalankan tugasnya, terbagi menjadi tiga bagian, yakni bagian perencanaan dan administrasi (Renmin), bagian penerangan masyarakat (Penmas), bidang pengelolaan informasi dan dokumentasi (PID). Bagian Penerangan Masyarakat (Penmas). Penerangan Masyarakat sendiri dibagi menjadi 3 bagian yaitu Penerangan Umum atau (Penum). Penerangan Satuan (Pensat), dan Kemitraan. Salah satu bagian yang bertugas mengelola pelayanan informasi adalah sub bagian pengumpulan dan pengolahan informasi dokumentasi (Pullahinfodok).

Dalam hal ini, pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah belum berjalan dengan baik dikarenakan informasi yang sudah dikelola tidak semuanya dapat diterima masyarakat secara positif. Bahkan terkadang dengan adanya informasi yang disampaikan oleh Humas Polda Jateng kepada masyarakat yang justru disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan pribadi. Salah satu contoh yang ada adalah kasus yang terjadi pada awal bulan Januari 2017 tentang adanya penipuan Penerimaan anggota baru Polri yang dilakukan oleh salah satu oknum masyarakat Jawa Tengah berkaitan dengan pemerasan uang sejumlah ratusan juta rupiah yang mengatasnamakan Polda Jawa Tengah. Informasi yang disampaikan oleh Humas Polda Jateng terkait dengan penerimaan anggota baru Polri sudah ada diwebsite, sosial media, dan juga media massa tentang segala kebijakan, persyaratan hingga peraturan penerimaan anggota Polri. Namun karena adanya peluang keterbukaan informasi tersebut justru disalahgunakan oleh masyarakat dengan mengatasnamakan Polda Jateng yang menyebabkan image yang terbangun di

masyarakat terhadap intitusi itu negatif sehingga mengurangi kepercayaan publik terhadap Polri khususnya Polda Jawa Tengah.

Informasi lain yang baru saja beredar pada awal bulan Maret 2017 adalah tentang adanya berita palsu (*hoax*) tentang penculikan anak di wilayah Hukum Polda Jawa tengah. Berita tidak benar yang dibuat oleh oknum masyarakat tidak bertanggung jawab dengan modus untuk mencari keuntungan melalui informasi yang di bagikan di media sosial tersebut tentunya berdampak negatif bagi masyarakat maupun instansi kepolisian Daerah Jawa Tengah yang berpotensi menimbulkan kebencian, fitnah, meresahkan masyarakat hingga gangguan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya konfirmasi otoritas terkait sangat penting dilakukan agar masyarakat punya referensi informasi yang terpercaya. Karena jika masih ada informasi palsu seperti diatas maka akan berdampak buruk bagi masyarakat dan juga khususnya Polri yang dianggap tidak mampu dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga yang harusnya memberikan perlindungan dan keamanan bagi masyarakat. Sehingga akan menimbulkan image negatif dan dampaknya akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri.

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang dirumuskan dalam Tugas Akhir ini adalah ***“Bagaimanakah Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Mengelola Pelayanan Informasi sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik”***. Supaya informasi yang dikelola oleh Humas Polda Jawa Tengah dapat disampaikan kepada publik secara lengkap, akurat, cepat,

mudah, dan sebenar-benarnya yang dapat diakses dengan mudah. Selain itu pengelolaan yang lebih efektif juga bertujuan untuk menghindari informasi palsu yang beredar di wilayah Jawa Tengah dengan cara mempersuasi masyarakat agar mau melakukan konfirmasi atas berita yang tidak dapat dipercayai kebenarannya melalui pelayanan informasi publik. Sehingga dengan upaya seperti diatas memiliki efek pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap instansi Polda Jawa Tengah.

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas Humas Polda Jawa Tengah dalam mengelola pelayanan informasi sebagai upaya meningkatkan kepercayaan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya ilmu Hubungan Masyarakat (*public relations*). Serta sebagai bahan masukan dalam pengembangan tugas pokok dan fungsi Humas ketika menjadi sumber informasi penting bagi masyarakat. Konsep tentang pengelolaan informasi ini dapat digunakan untuk mengkaji dalam meneliti aktivitas Humas kepolisian daerah Jawa Tengah dalam mengelola pelayanan informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik, menurut Sondang P. Siagian ada delapan tahap yaitu penciptaan informasi, pemeliharaan saluran informasi, transmisi informasi, penerimaan informasi,

penyimpangan informasi, penelusuran informasi, penggunaan informasi, dan penilaian kritis dan umpan balik (2011:121)

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan yang positif bagi Polda Jawa Tengah dalam melakukan aktivitas mengelola pelayanan informasi publik.

1.4.3 Manfaat Sosial

Manfaat sosial dari penelitian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui bahwa di Humas Polda Jawa Tengah telah menjalankan tugas dengan baik dalam memberikan pelayanan informasi publik sesuai dengan UU No. 14 tahun 2008 dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

1.5 Kerangka Teori

Menurut Frank Jefkins (2004:10), memberikan definisi Humas sebagai :
“Humas atau Public Relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian”. Selanjutnya, Cutlip, Center & Brown (2000:4) memberikan definisi Humas sebagai fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan publiknya.

Public Relations adalah tentang reputasi, hasil dari apa yang anda lakukan, apa yang anda katakan, apa yang orang lain katakan tentang anda. Definisi Institute of Public Relations (IPR) tentang Public Relations adalah usaha terencana dan terus menerus untuk mencapai tujuan serta mempertahankan niat baik dan saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Public Relations Society of America (PRSA) memberikan definisi bahwa PR merupakan pihak yang membantu organisasi untuk berkomunikasi dengan publik dengan lebih efektif menurut Rumanti (2005:11)

Sedangkan menurut Rumanti (2005:39-42) tugas pokok dari Public Relations atau humas adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar (visual) kepada publik supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
2. Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat serta kegiatan yang dilakukan.
3. Memperbaiki citra organisasi. Menyadari citra yang baik itu tidak terletak pada bentuk gedung, publikasi dan sebagainya tetapi terletak pada bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dapat dipercaya. Memiliki tujuan mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol dan dievaluasi atau dapat dikatakan citra yaitu gambaran komponen yang kompleks.

4. Tanggung jawab sosial penting diusahakan oleh seorang petugas Humas untuk bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya seperti publik sendiri, publik internal serta pers yang memerlukan informasi.
5. Komunikasi mempunyai bentuk yang khusus, yaitu komunikasi timbal balik sehingga pengetahuan komunikasi menjadi modalnya.

Menurut Edward L. Bernays (2012:1) menyatakan bahwa Humas mempunyai tiga macam arti, yaitu :

1. Memberi informasi kepada masyarakat;
2. Persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga, demi kepentingan kedua belah pihak;
3. Usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

Sedangkan dalam melakukan pengelolaan informasi, Sondang P. Siagian, (2011:15) menjelaskan ada beberapa tahap yaitu :

1. Penciptaan informasi
2. Pemeliharaan saluran informasi
3. Transmisi Informasi
4. Penerimaan Informasi
5. Penyimpangan Informasi
6. Penelusuran Informasi
7. Penggunaan Informasi

8. Penilaian kritis dan Umpan balik

Dari beberapa pendapat menurut para ahli tentang pengertian public relations diatas, penulis memilih teori pengelolaan informasi menurut Sondang P. Siagian sebagai teori yang paling sesuai dengan Aktivitas pengelolaan pelayanan informasi Humas Polda Jateng yaitu, menjadi sumber informasi penting bagi masyarakat sesuai peraturan UU No. 14 tahun 2008 tentang Pelayanan Informasi Publik. Hal ini juga sesuai dengan kemampuan Humas Polri dalam mengelola pelayanan informasi sesuai aturan, melaksanakan kegiatan Humas, menjalin kerja sama dan kemitraan dengan media massa agar dapat membentuk opini dan citra positif terhadap institusi Polri guna menciptakan kepercayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan dukungan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan tugas kepolisian sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

Menurut Gordon B. Davis (1991:28) informasi adalah data yang sudah diproses dalam bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan.

Sedangkan dalam UU No. 14 tahun 2008 pasal 1 ayat 1 yang bersumber dari buku pedoman peraturan Humas Polri menjelaskan bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun nonelektronik.

Layanan Informasi adalah kegiatan yang memastikan bahwa pengetahuan dan informasi tersedia ketika dibutuhkan sebagai pembuat keputusan dengan mengalokasikan sumber-sumber yang tersedia (Bryson, 2006:52)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional dan dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti .
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Sedangkan Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan UU serta informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. (UU RI No. 14 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 yang bersumber dari buku pedoman peraturan Humas Polri Polda Jateng tahun 2014).

1.6 Definisi Operasional

Menurut Koentjaraningrat (1999:75) yang dimaksud dengan definisi operasional adalah “usaha mengubah konsep-konsep yang berupa *construct* dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain”.

Pelayanan Informasi adalah kegiatan yang memastikan bahwa pengetahuan dan informasi tersedia ketika dibutuhkan sebagai pembuat keputusan dengan mengalokasikan sumber-sumber yang tersedia (Bryson, 2006:52).

Maka dalam penelitian ini definisi operasional yang penulis gunakan untuk mengukur mengenai aktivitas humas kepolisian daerah Jawa Tengah dalam mengelola pelayanan informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik yaitu :

1. Penciptaan Informasi

Bagaimana aktivitas Humas Polda Jawa Tengah dalam melakukan pengelolaan dan penciptaan informasi yang tidak terlepas dari identifikasi dan penggalian sumber-sumber yang tepat sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP). Sumber-sumber yang dapat dan layak digali tergantung pada proses pengambilan keputusan apa yang akan didukungnya dan untuk kepentingan apa informasi tersebut digunakan.

2. Pemeliharaan Saluran Informasi

Bagaimana humas Polda Jawa Tengah dalam memelihara informasi yang tidak boleh dipublikasikan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media karena jenis informasi tersebut merupakan informasi yang tidak dapat diakses oleh publik dan juga tidak dapat diberikan kepada pemohon informasi.

3. Transmisi Informasi

Menjelaskan bagaimana Humas Polda Jawa Tengah melakukan pengiriman informasi publik melalui media.

4. Penerimaan Informasi

Bagaimana proses penerimaan informasi yang dilakukan oleh humas Polda Jawa Tengah kepada masyarakat yang juga terkait dengan adanya berita negatif Polri yang merupakan hoax.

5. Penyimpangan Informasi

Bagaimana peran humas Polda Jawa Tengah dalam memberantas adanya penyimpangan informasi yang telah beredar di lingkungan masyarakat karena ulah oknum tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan masyarakat sendiri sehingga mengurangi kepercayaan publik pada kinerja Polri.

6. Penelusuran Informasi

Usaha yang dilakukan oleh humas Polda Jawa Tengah dalam mengungkap informasi hoax yang merugikan masyarakat dan juga khususnya Polri sehingga dapat dilakukan klarifikasi melalui pelayanan informasi publik ini sehingga masyarakat dapat kembali percaya dengan Polri.

7. Penggunaan Informasi

Bagaimana humas Polda Jawa Tengah mengusahakan supaya masyarakat dalam menerima informasi tidak dengan Cuma-Cuma, untuk mau dan mampu mencari tahu kebenarannya terlebih dahulu melalui pelayanan informasi publik yang sudah disediakan oleh Humas Polda Jawa Tengah.

8. Penilaian Kritis dan Umpan Balik

Berhubungan dengan semua tahap tersebut, Humas Polda Jawa Tengah memerlukan kegiatan penilaian yang kritis dari masyarakat dan juga usaha klarifikasi informasi dari Divisi lainnya dalam penanganan informasi hoax yang merugikan masyarakat dan juga Polri melalui kegiatan Pelayanan informasi publik sehingga Polda Jawa Tengah mendapatkan kembali respon positif dari masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap Polda Jawa Tengah.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Metode ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah (Moleong, 2002 : 6).

1.7.2 Sumber Informasi

Subyek penelitian adalah Kepala Sub Bagian Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (Urpullahinfodok), yang bertugas menyelenggarakan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi seperti, informasi berkala, informasi setiap saat, informasi sertamerta, dan informasi dikecualikan.

1.7.3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data yang didapat melalui proses wawancara langsung dilapangan dari sumber informasi yang didasarkan pada *interview guide* (pedoman wawancara) dengan narasumber yang kompeten dan dicatat sesuai dengan kebutuhan. Sumber

dalam penelitian ini adalah Kepala urusan Pullahinfodok Humas Polda Jawa Tengah. (Sugiyono, 2008 : 244).

b. Data Sekunder

Sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. (Moleong, 2002 : 159).

Sumber data yang dikumpulkan untuk mengetahui aktifitas Humas Polda Jawa Tengah dalam upaya menciptakan kepercayaan publik melalui pengelolaan pelayanan keterbukaan informasi publik ini berasal dari sumber yaitu secara tidak langsung dari sumbernya berupa data – data yang diperoleh dari Kantor Humas Polda Jateng, Data tersebut dapat diperoleh melalui bahan bacaan, media massa, internet maupun studi kepustakaan yang mempunyai relevansi dengan masalah yang sedang diteliti.

1.7.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

a. Alat Pengumpulan Data

Alat untuk pengumpulan data yang berkenan dengan masalah penelitian, yaitu daftar pertanyaan terstruktur (interview guide) sebagai panduan untuk wawancara dengan narasumber.

b. Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap.

- Studi Pustaka

Pengambilan data yang diperoleh dari buku-buku referensi dan sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data dan keterangan terkumpul, tahap berikutnya yang dilakukan adalah tahap pengolahan data. Pada tahap ini data dan keterangan yang diperoleh dikerjakan dari hasil wawancara para narasumber yang kemudian dianalisa dengan cermat, sehingga dapat disimpulkan suatu kebenaran yang bisa digunakan sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.

1.7.6 Teknik Analisa Data

Setelah semua data didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk melihat bagaimana aktivitas humas Polda Jawa Tengah dalam upaya menciptakan kepercayaan publik melalui pengelolaan pelayanan keterbukaan informasi publik. Temuan penelitian yang diperoleh ini kemudian dianalisa dengan cara dikaji dan dikaitkan dengan teori yang relevan untuk mengungkapkan gambaran realitas

dalam penelitian yang lebih jelas. Hasil akhir dari penelitian ini berupa kualitatif atau gambaran sistematis berdasarkan data – data yang diperoleh dari objek penelitian. (Moleong, 2002 : 3).