

BAB IV

PEMBAHASAN AKTIVITAS HUMAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH DALAM MENGELOLA PELAYANAN INFORMASI SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Dalam bab ini akan disampaikan pembahasan tentang penemuan penelitian dari Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam Mengelola Pelayanan Informasi Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik. Hasil dari temuan-temuan yang didapat dari Instansi yang diteliti tersebut akan dianalisa dan kemudian akan disesuaikan dengan teori-teori untuk lebih memperjelas hasil dari pemaparan Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam Mengelola Pelayanan Informasi Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik.

Humas memiliki peranan yang penting dalam sebuah institusi. Salah satu fungsi Humas yang sangat penting itu adalah peran Humas dalam mengelola informasi lalu menyampaikan informasi tersebut baik secara internal maupun eksternal. Selain itu Humas juga dituntut untuk selalu peka terhadap setiap permasalahan yang terjadi yang dapat berdampak negatif bagi institusi tersebut yang kemudian menimbulkan opini maupun persepsi negatif dari publik sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap Institusi. Sehingga adanya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara institusi/organisasi dengan publiknya seperti definisi Humas oleh Cutlip, Centre and Brown.

Untuk meningkatkan kepercayaan publik tersebut maka Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah menyikapi permasalahan yang terjadi melalui pengelolaan dan pelayanan informasi publik yang dilakukan secara langsung maupun melalui perantara media. Informasi yang disampaikan adalah keterangan, 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 (UU No. 14 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 1 yang bersumber dari buku pedoman peraturan Humas Polri Polda Jawa Tengah).

Adapun aktifitas yang dilakukan Humas kepolisian daerah Jawa Tengah dalam melakukan kegiatan Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik ini mengacu pada 8 Tahap, yakni : Penciptaan Informasi, Pemeliharaan saluran Informasi, Transmisi Informasi, Penerimaan Informasi, Penyimpangan Informasi, Penelusuran Informasi, Penggunaan Informasi, dan Penilaian Kritis serta Umpan Balik. Keempat tahapan tersebut menjadi pedoman dalam melaksanakan kegiatan Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik agar berjalan dengan baik.

4.1 Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik merupakan salah satu kegiatan kehumasan yang ada di Polda Jawa Tengah. Pelayanan Informasi ini bertujuan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui kegiatan Pelayanan Informasi

ini Humas kepolisian Daerah Jawa Tengah berupaya untuk memberikan pelayanan informasi yang baik kepada publik sehingga tidak lagi terjadi persepsi negatif publik kepada Instansi Polda Jawa Tengah dikarenakan adanya informasi negatif tentang Polri maupun banyaknya informasi hoax yang tersebar sehingga membuat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian menurun.

Layanan Informasi adalah kegiatan yang memastikan bahwa pengetahuan dan informasi tersedia ketika dibutuhkan sebagai pembuat keputusan dengan mengalokasikan sumber-sumber yang tersedia (Bryson, 2006). Sedangkan Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia 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. (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Diharapkan dengan dilaksanakannya pengelolaan pelayanan informasi publik di Humas Polda Jawa Tengah ini dapat memberikan pengaruh positif terhadap Instansi khususnya terhadap masyarakat sendiri sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi di Polda Jawa Tengah.

Hasil penelitian yang telah dimuat dalam Bab sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu tugas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah adalah mengelola pelayanan informasi publik yang sesuai dengan dengan Standar Operasional Prpsedur (SOP) yang ada di Bidhumas Polda Jawa Tengah. Mulai dari

pengumpulan, pengolahan hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. sudah ada. Teori dari Sondang P. Siagian (2011:15) ini menjelaskan tentang tahapan yang dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah dalam melakukan pengelolaan pelayanan Informasi.

4.1.1 Penciptaan Informasi

Penciptaan informasi yang dilakukan oleh Bidhumas Polda Jawa Tengah dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi terlebih dahulu yang berasal dari wilayah dan satuan kerja Polda Jawa Tengah. Pada tahapan penciptaan informasi inilah peran Humas melakukan aktivitas peliputan, penulisan, pengeditan/penyuntingan sebelum nantinya akan menjadi informasi yang dapat disampaikan kepada masyarakat. Peranan Humas dalam penciptaan informasi akan menentukan sukses atau tidaknya pelayanan informasi publik nantinya. Karena pelayanan informasi akan dilakukan penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk menjadi kebutuhan yang penting bagi masyarakat dan juga menjadi prospek untuk mereka kedepannya sehingga proses penciptaan informasi harus dilakukan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidhumas Polda Jawa Tengah itu sendiri. 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.

Pada tahapan penciptaan Informasi yang ada di Humas Polda Jawa Tengah dilakukan oleh Bidang kerja diantaranya adalah Subbag Pengelolaan Informasi dan

Dokumentasi (PID) dan Subbag Pengumpulan dan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi (Pullahinfodok). Masing-masing memiliki tugas yang berbeda yakni Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) sebagai pencari informasi dan melakukan penyuntingan informasi, sedangkan Pengolahan Informasi dan Dokumentasi bekerja sebagai pemilihan informasi/berita mana yang akan disampaikan kepada masyarakat dan atau tidak dapat disampaikan pada masyarakat selain itu juga Pullahinfodok bertugas sebagai penyalur informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui perantara media.

Ada tiga macam tugas Humas dalam kaitannya pelayanan Informasi Publik yakni, diantaranya adalah :

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. (Edward L. Bernays, 2012 : 1)

Sebagai salah satu faktor yang cukup penting dalam berhasil atau tidaknya kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah, maka pada tahap penciptaan informasi ini harus dikerjakan dengan baik dan 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.

Humas juga memiliki standar khusus dalam pembuatan informasi yaitu dengan memilih jenis-jenis informasi apa saja yang harus dikelola dan dipisahkan. Karena informasi yang dibedakan tersebut memiliki 2 tipe yaitu Internal dan Eksternal. Selain itu ada pula jenis informasi yang harus dipublish dan juga ada informasi yang dikecualikan, tidak dapat dipublish kepada masyarakat. Dalam tahap ini Humas melakukan pemisahan informasi sesuai dengan jenisnya yang dilakukan oleh Sub bagian Pullahinfodok yang dibantu oleh Sub bagian PID.

4.1.2 Pemeliharaan Informasi

Dimana dalam peraturan Keterbukaan Informasi yang ada didalam UU No. 14 Tahun 2008 terdapat aturan tentang informasi yang dikecualikan atau informasi yang tidak boleh disampaikan dan dipublish kepada masyarakat dimana peraturan tersebut terdapat dalam Pasal 17. Dalam tahap ini pemeliharaan informasi perlu dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah berkaitan dengan pelayanan informasi yakni tidak diperbolehkan menyampaikan informasi pada masyarakat jika informasi tersebut merupakan jenis informasi yang dikecualikan. Sehingga Humas harus mampu melakukan pemeliharaan informasi yang tidak boleh dipublish kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media karena jenis informasi tersebut merupakan informasi yang tidak dapat diberikan kepada masyarakat maupun pemohon informasi.

Dalam pemeliharaan informasi yang dilakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah belum pernah mengalami kebocoran informasi yang dikecualikan baik selalu mengantisipasi terjadinya kebocoran informasi dengan cara melakukan

pengecekan ulang jika ada informasi yang dikecualikan bocor kepada masyarakat. Sehingga yang dapat dilakukan oleh humas jika terjadi kesalahan dalam hal informasi yang dikecualikan ini maka Humas akan melakukan penyelidikan dengan Tim khusus sehingga humas dapat memutuskan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan untuk menangani bocornya informasi tersebut sehingga tidak merugikan individu maupun lembaga/instansi yang terlibat. Namun penanganan pemeliharaan informasi yang dilakukan di Humas Polda Jawa Tengah sudah dikatakan baik karena pada awal Tahun 2017 hingga saat ini belum terjadi kebocoran informasi yang dikecualikan baik itu pada masyarakat langsung maupun melalui media.

4.1.3 Transmisi Informasi

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. (Frank Jefkins, 2004:10). Hal tersebutlah yang diterapkan oleh Humas Polda Jawa Tengah melalui kegiatan tahapan transmisi Informasi yang menjadi serangkaian dari Pelayanan Informasi Publik. Dimana humas berperan melakukan proses pengiriman informasi kepada media dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik.

Karena perkembangan jaman maka pelayanan informasi tidak hanya dilakukan secara bertatap muka saja dengan memohon informasi namun juga dapat dilakukan melalui proses transmisi informasi memanfaatkan media teknologi yang ada saat ini. Dalam pengiriman informasi yang dilakukan oleh humas Polda

Jawa Tengah memerlukan pengecekan tentang keakuratan informasi tersebut sehingga tidak memunculkan opini dan persepsi yang menyebabkan salah pengertian antara penerima informasi dengan pemberi informasi.

Perkembangan teknologi dan pengaruhnya terhadap bentuk-bentuk media massa memberikan pengaruh yang berarti bagi sebuah Instansi. Liputan dan penyampaian yang baik di media akan memberikan dampak pencitraan yang baik pula bagi Instansi. Sehingga menimbulkan persepsi dan opini dari masyarakat yang akhirnya akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan publik pada Instansi. Sehingga pemilihan media sangat penting bagi Humas Polda Jawa Tengah dalam melakukan transmisi Informasi. Sehingga dipilih media online dan juga media sosial yang menjadi media untuk melakukan pelayanan informasi melalui Internet sedangkan media massa menjadi tangan kedua dalam melakukan pelayanan Informasi apabila dibutuhkan media massa untuk melakukan pelayanan informasi publik.

Dalam hal ini media yang dipilih oleh Humas Polda Jawa Tengah untuk melakukan Pelayanan Informasi Publik diantaranya adalah :

1. Media Online Website [Tribatanews.co.id](http://tribatanews.co.id)
2. Media Sosial Twitter, Facebook, dan Instagram
3. Dan juga Youtube.

Melalui media tersebut, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima layanan informasi secara cepat dan mudah. Tanpa harus datang langsung

untuk meminta informasi melalui permohonan informasi atau melalui papan pengumuman yang ada di Instansi humas Polda Jawa Tengah.

4.1.4 Penerimaan Informasi

Tahapan penerimaan informasi merupakan tahapan yang mana masyarakat memperoleh informasi dan menerima informasi yang telah disampaikan melalui pelayanan Informasi baik melalui media maupun yang dilakukan secara langsung. Dari penerimaan informasi tersebut kerap kali menimbulkan persepsi dan opini yang berbeda dari tiap-tiap individu. Humas memiliki tiga macam tugas dalam kaitannya melakukan pelayanan Informasi yakni diantaranya adalah :

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. (Edward L. Bernays, 2012 : 1)

Hal tersebut yang kemudian diterapkan oleh Humas Polda Jawa Tengah dimana Humas memberikan informasi kepada masyarakat melalui pelayanan informasi yang dilakukan secara langsung maupun menggunakan media seperti website tribatanews.co.id, youtube, dan media sosial seperti twitter, facebook, dan instagram yang dimaksudkan untuk mempersuasi sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga demi kepentingan masyarakat itu sendiri maupun Instansi. Dan kerap kali terjadi persepsi atau opini negatif yang muncul dari masyarakat karena cara penerimaan informasi yang berbeda dari tiap individu

sehingga Humas harus melakukan usaha untuk mengintegrasikan perbuatan lembaga dengan sikap atau perbuatan masyarakat dan sebaliknya.

Dari tahapan penerimaan informasi inilah memunculkan banyak persepsi dari masyarakat khususnya ketika terdapat informasi negatif yang bermunculan mengenai berita negatif kepolisian yang ada di wilayah Jawa Tengah maupun diluar wilayah Jawa Tengah yang merubah sikap masyarakat terhadap Instansi. Namun tidak semua informasi yang bermunculan itu merupakan informasi yang benar. Karena sumber dari informasi yang diterima masyarakat.

4.1.5 Penyimpangan Informasi

Melanjutkan dari tahapan penerimaan informasi yang sudah dibahas sebelumnya, adanya penyimpangan informasi inilah yang akan menimbulkan berbagai reaksi dari penerima informasi dan juga media itu sendiri. Penyimpangan informasi adalah suatu tindakan yang melanggar peraturan Perundang-Undangan yang dilakukan oleh oknum tak bertanggung jawab untuk kepentingan pribadi demi mendapatkan keuntungan yang biasanya juga dilakukan karena hanya sekedar iseng saja namun berdampak besar yaitu merugikan masyarakat sekitar dan juga Instansi itu sendiri.

Saat ini sering tersebar berita hoax yang mengatasnamakan instansi tertentu untuk kepentingan pribadi dari oknum tak bertanggung jawab. Karena dampak dari berita hoax negatif inilah yang akan memunculkan persepsi dan opini negatif dari masyarakat sehingga humas harus melakukan tindakan untuk menetralkan informasi hoax negatif tersebut. Public Relations adalah tentang

reputasi, hasil dari apa yang anda lakukan, apa yang anda katakan, apa yang orang lain katakan tentang anda. Definisi Intitude 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 menurut Rumanti (2005:11).

Penyimpangan informasi dalam bentuk berita hoax yang dilakukan oleh oknum tak bertanggung jawab dengan menyebarkan berita negatif melalui media sering kali terjadi. Tindakan penyimpangan tersebut menyebabkan dampak negatif secara langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat dan instansi. Namun karena itu merupakan sebuah tindakan penyimpangan yang melanggar peraturan Perundang-Undangan maka pelaku akan mendapat hukuman sesuai dengan pelanggaran yang dilakukannya. Terkait penyimpangan tersebut bukan hanya merugikan masyarakat tetapi juga orang banyak khususnya kepada instansi Polda Jawa Tengah yang mengalami penurunan kepercayaan oleh Publik terhadap kinerja Instansi Humas Polda Jawa Tengah yang seharusnya dianggap mampu mengayomi dan melindungi masyarakat.

4.1.6 Penelusuran Informasi

Tugas Pokok dan dari Public Relations diantaranya adalah :

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, publi internal, serta pers yang memerlukan informasi.
5. Komunikasi mempunyai bentuk yang khusus, yaitu komunikasi timbal balik sehingga pengetahuan komunikasi menjadi modalnya. (Rumanti, 2005 : 39-42).

Penelusuran Informasi merupakan bagian dari sebuah proses penemuan kembali informasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan. Kaitannya dengan penyimpangan informasi yang dilakukan oleh oknum tak bertanggung jawab dengan menyebarkan informasi negatif hoax ini, Humas harus bertanggung jawab atas kekeliruan informasi yang tersebar dengan melakukan klarifikasi baik secara lisan, maupun melalui gambar (visual) kepada Publik sehingga publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan tersebut.

Tujuan dari penelusuran informasi ini adalah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam hal ini merupakan berita hoax. Humas Polda Jateng melakukan penelusuran informasi menggunakan bantuan dari Satuan Kerja Teknologi Informasi (TI) dengan menggunakan alat bantu penelusuran Informasi, sehingga proses pencarian informasi dapat dilakukan dengan mudah dan dalam waktu yang cepat. Dalam tahapan ini Humas melakukan penelusuran informasi menggunakan tipe penelusuran melalui dokumen dan juga penelusuran informasi. Namun kaitannya dengan berita hoax, Humas melakukan penelusuran informasi menggunakan digital yang dilakukan melalui media digital atau elektronik seperti melalui database online, jurnal elektronik, reference online dan informasi lain yang tersedia secara elektronik maupun digital.

4.1.7 Penggunaan Informasi

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 (Gordon B. Dawis, 1991 : 28). Penggunaan informasi melalui pelayanan informasi merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi yang menjadikan instansi dekat dengan Publiknya. Perkembangan teknologi memudahkan aktifitas Humas untuk melakukan pelayanan Informasi. Namun karena adanya peluang yang memudahkan masyarakat dalam menerima informasi, pada dasarnya memudahkan pula individu dalam memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan pribadi yang bersifat negatif seperti melakukan penyebaran berita hoax setelah adanya informasi yang diperoleh mengenai program dan kebijakan baru dari sebuah instansi.

Karena pada dasarnya masyarakat mudah menerima informasi yang tersebar di Internet sehingga dalam kaitannya berita hoax ini pun masyarakat dengan mudahnya untuk menerima informasi tersebut dan mempercayainya. Sehingga dengan adanya keterbukaan informasi yang ada justru dijadikan peluang bagi individu tertentu untuk mendapatkan keuntungan pribadi mereka. Sehingga Humas Polda Jawa Tengah memberikan pengertian kepada masyarakat melalui media online maupu media sosial untuk tidak mempercayai informasi yang tersebar dengan mudahnya. Karena Humas Polda Jawa Tengah sudah memfasilitasi media online dan media sosial yang memberikan pelayanan informasi melalui penyampiannya diberbagai media tersebut.

4.1.8 Penilaian Kritis dan Umpan Balik

Humas sebagai fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan publiknya menurut Cutlip, Center and Brown (2000:4). Kemudian ditambahkan dari Public Relations Society of America (PRSA) memberikan definisi bahwa Public Relations merupakan pihak yang membantu organisasi untuk berkomunikasi dengan publiknya dengan lebih efektif.

Pada tahapan akhir adalah penilaian kritis dan umpan balik dari masyarakat. Dimana melalui penilaian kritis yang diberikan masyarakat maka Humas Polda Jawa Tengah akan mengetahui apakah fungsi manajemen komunikasi yang dilakukan melalui pelayanan informasi sudah berjalan dengan baik atau belum. Melalui berbagai tahapan yang sudah dilakukan, kaitannya dengan berita negatif hoax yang

menjadi permasalahan dalam pelayanan informasi inilah Humas melakukan pemecahan masalah yang dibantu oleh satuan kerja lainnya untuk melakukan penelusuran informasi, hingga menyampaikan pengertian kepada masyarakat melalui pelayanan informasi yang dilakukan baik secara langsung apabila ada masyarakat yang meminta informasi terkait berita tersebut maupun dilakukan melalui media yang dijadikan saluran untuk melakukan pelayanan informasi Publik.

Setelah berbagai tahapan dilakukan, dapat dianalisa jika sudah tidak ada komplain dari masyarakat terkait berita hoax beredar. Dari proses pencarian fakta melalui 8 tahapan pengelolaan pelayanan Informasi, yang tadinya terdapat penilaian kritis berupa persepsi dan opini negatif serta laporan dari masyarakat kepada kepolisian. Berita hoax yang tersebar sudah netral kembali yang dilihat dari aktivitas masyarakat dalam membagikan berita hoax sudah tidak ada dan juga dari laporan masyarakat pada kepolisian jika berita hoax sudah tidak ada.