

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL TEMUAN PENELITIAN AKTIVITAS HUMAS POLDA JATENG DALAM MENGELOLA WEBSITE TRIBRATANEWS POLDA JATENG**

Bab ini membahas mengenai aktivitas Humas Polda Jateng dalam mengelola website tribrataneWS kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang ada. Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang sudah didapat melalui wawancara dan pengamatan kepada subyek penelitian ini.

Humas memegang peran penting dalam membangun citra perusahaan pada publiknya. Humas atau yang biasa disebut sebagai PR menjadi jembatan yang berfungsi menghubungkan pemikiran antara instansi dengan stakeholdernya. Menurut cutlip & center, *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut.

Humas Polda Jateng memiliki peran penting untuk membangun dan memelihara citra positif kepolisian dengan cara meningkatkan Public Trust masyarakat. Dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kepolisian, Humas Polda Jateng semakin menggiatkan transparansi informasi agar masyarakat tahu kegiatan dan aktivitas yang telah dilakukan oleh kepolisian. Selain transparansi informasi, peningkatan pelayanan publik merupakan strategi Humas Polda Jateng dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Salah satu cara yang paling mudah dan [paling efektif dalam melakukan transparansi informasi adalah melalui media internet. Adanya internet menyebabkan perubahan cara humas dalam menyampaikan informasi. Segala bentuk penyampaian informasi dan pelayanan berbasis internet. Cyber PR yaitu public relations yang menjalankan aktivitas kerjanya dibantu atau menggunakan internet sebagai sarana publisitasnya. (Onggo 2004:1).

Internet mempermudah kerja humas dalam menjangkau publiknya. Kini, untuk berkomunikasi dengan publik, tidak memerlukan lagi serangkaian tahapan yang dapat menghambat proses komunikasi. Adanya internet mempercepat arus informasi yang dibutuhkan oleh publik. Kegiatan kehumasan bisa lebih fleksibel dari yang dilakukan di dunia nyata, yang apabila dalam program kehumasan konvensional, perusahaan harus mengeluarkan budget ratusan juta rupiah, jika dilakukan melalui internet, biaya yang dikeluarkan akan jauh lebih murah. (Mukarom 2015:54).

Humas Polda Jateng membuat *tribratanews* Polda Jateng sebagai bentuk pemanfaatan media internet untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya adalah keterbukaan informasi. Website *tribratanews* selalu diupdate setiap harinya sehingga berita yang terdapat di dalam website adalah berita yang factual dan terpercaya. Sesuai dengan program promotor yang sedang digencarkan oleh kepolisian. Melalui website, masyarakat juga dapat memberikan umpan balik dan komentar sehingga tidak ada lagi jarak antara kepolisian dengan masyarakat.

#### **4.1 Manfaat Tribatanews Bagi Masyarakat**

Media online khususnya website membantu Humas Polda Jateng dalam menyampaikan informasi. Kegiatan kehumasan dapat lebih fleksibel dan lebih mudah melalui internet. Ada beberapa keuntungan menggunakan cyber PR bagi dunia kehumasan menurut Onggo (2004:4) diantaranya:

7. **Komunikasi Konstan.**

Internet adalah media yang tak pernah terlelap setiap harinya. Melalui internet PR dapat menjangkau publiknya hingga ke seluruh dunia.

8. **Respon yang cepat.**

Internet memungkinkan para pelaku cyber PR untuk mendapat respon yang cepat terhadap semua permasalahan serta pertanyaan prospek maupun pelanggan.

9. Pasar Global.

Internet telah menjembatani jurang pemisah geografis, melalui hubungan yang terjalin di dunia maya. Melalui internet memudahkan PR untuk berkomunikasi dengan pasar global yang ada di seluruh dunia dengan biaya yang cukup murah

10. Interaktif.

Internet adalah media yang sangat interaktif. Feedback dengan mudah didapatkan melalui media sosial yang digunakan oleh PR.

11. Komunikasi dua arah.

Komunikasi dua arah terjalin antara organisasi atau instansi dengan publiknya. Melalui cyber PR dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat..

12. Hemat.

Melalui *cyber PR* dapat membantu suatu instansi atau organisasi untuk menghemat biaya, pasalnya tak lagi dibutuhkan biaya cetak yang terhitung mahal.

Polda Jateng menyajikan informasi-informasi aktual yang dipublikasikan melalui website *tribratanews*. Dalam sehari, tim pengelola *tribratanews* dapat menerbitkan sekurangnya 70 rilis berita dari Polda Jateng dan jajaran. Masyarakat memanfaatkan website *tribratanews* sebagai sumber informasi. Wartawan media massa mencari data maupun bahan berita melalui *tribratanews* Polda Jateng.

Melalui penerapan Cyber PR oleh Humas Polda Jateng, Informasi dalam *tribratanews* dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat dapat mengakses website *tribratanews* melalui komputer maupun handphone dimanapun selama adanya koneksi internet. Informasi yang tersedia didalam website sudah dikelompokkan masing-masing sesuai dengan kategori nya didalam menu-menu yang tertera pada header website sehingga masyarakat dapat mengakses informasi sesuai dengan keperluan masing-masing.

Seperti yang dikemukakan oleh Onggo (2004:4) mengenai manfaat penggunaan cyber PR, melalui website tribratanews memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara kepolisian dengan masyarakat. Adanya kolom komentar memfasilitasi masyarakat untuk menanggapi informasi yang disebarluaskan oleh Humas Polda Jateng melalui tribratanews.

Melalui media internet, Tim Pengelola tribratanews dapat memberikan respon yang cepat dibandingkan menanggapi melalui media konvensional. Humas Polda Jateng dapat langsung menjawab pertanyaan maupun komentar melalui website tapi tetap sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Indrajit (2006:8) mengemukakan manfaat yang diperoleh pemerintahan yang menerapkan e-Government, diantaranya:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintahan kepada para stakeholdernya
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Indrajit (2006:8), Humas Polda Jateng memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan meningkatkan transparansi informasi melalui website *tribratanews*. Hal tersebut juga menghemat anggaran biaya pengeluaran dengan menggunakan media online dibanding media konvensional.

#### **4.2 Efisiensi Tribatanews**

Efisiensi pada penerapan e-Government menyangkut pada bagaimana teknologi dapat mengurangi waktu kerja dan meningkatkan kualitas serta produktifitas. Isu lain dalam pemanfaatan teknologi adalah sistem aplikasi yang kadang tidak bisa bekerja jika berhubungan dengan aplikasi yang lain. Menjadi isu penting untuk menciptakan standar aplikasi yang bisa terhubung dan bisa beroperasi antara satu dengan yang lain karena memang implementasi e-Government membutuhkan pertukaran informasi dari berbagai aplikasi. (Indrajit 2012:4)

Website dapat dibuka melalui komputer maupun handphone selama adanya koneksi internet. Efisiensi yang dilakukan Humas Polda Jateng salah satunya adalah mengelompokkan informasi-informasi yang dipublikasikan sesuai kategori yang ada. Kategori tersebut dibedakan berdasarkan menu yang tertera pada website. Agar lebih memudahkan dan meningkatkan efisiensi *tribratanews*, Humas Polda Jateng mengembangkan aplikasi *tribratanews* yang dapat diunduh melalui *google playstore*. Namun dalam pengembangannya, aplikasi *tribratanews* belum siap untuk digunakan oleh masyarakat karena masih membutuhkan pengembangan dan penyempurnaan sistem.

Jumlah tenaga SDM yang dimiliki oleh Humas Polda Jateng tidak sebanding dengan target tugas yang harus diselesaikan setiap harinya mengakibatkan pengelolaan website *tribratanews* menjadi kurang efisien. Ketersediaan SDM yang berkualitas mempengaruhi proses perkembangannya website. Kesuksesan program kerja e-Government bergantung pada kemampuan

SDM yang mumpuni dibidangnya. Pelatihan dan workshop dapat digunakan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas SDM Humas Polda Jateng.



Gambar 4.1 Aplikasi TribrataneWS berbasis Android

Tingkat kompetensi dan keahlian Sumber Daya Manusia memengaruhi performa penerapan e-Government. Semakin tinggi tingkat melek teknologi informasi SDM maka akan semakin siap untuk menerapkan konsep e-Government. (Indrajit 2005:9)

### 4.3 Partisipasi Pengunjung TribrataneWS

Partisipasi publik merupakan hal yang penting dalam proses berlangsungnya e-government karena tugas utama pemerintahan adalah untuk melayani publiknya. Jenis dan ragam pelayanan beserta kinerjanya akan secara efektif dicapai apabila publik sebagai pelanggannya ikut terlibat. (Indrajit 2005:27).

Website tribrataneWS Polda Jateng memiliki fitur yang dapat mendukung terjadinya komunikasi dua arah dengan masyarakat yaitu dengan adanya kolom komentar serta like dan tersinkronisasi dengan media sosial yang dimiliki Polda

Jateng. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengakses maupun memperoleh informasi melalui tribratanews.

Semua elemen masyarakat memiliki akses langsung untuk membuka tribratanews tidak diperlukan log in atau pengisian data pribadi tertentu sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang diperlukan melalui tribratanews tanpa terkecuali. Tribratanews juga menyediakan kolom kontak yang menyediakan email yang dapat dihubungi apabila masyarakat ingin berkomunikasi dengan Humas Polda Jateng.

Penerapan konsep e-government dinilai berhasil apabila partisipasi publik dari hari ke hari semakin bertambah. Bentuk partisipasi publik sangat beragam, mulai dari berperan sebagai user aktif dari aplikasi yang ada, sampai dengan turut merancang dan mengevaluasi proyek yang dikembangkan. (Indrajit 2005:28)

Partisipasi publik dalam mengakses tribratanews mengalami peningkatan. Pengunjung tribratanews mengalami peningkatan sesuai dengan aplikasi google analytics yang dipasang dalam website. Bulan Juli 2017 adalah puncak tertinggi pengunjung tribratanews dibanding beberapa bulan sebelumnya. Sebagian besar masyarakat membuka website untuk melihat halaman depan. Respon masyarakat terhadap informasi yang disebarkan oleh Humas Polda Jateng berupa memberikan komentar, like, dan subscribe pada media sosial yang dimiliki Humas Polda Jateng. Namun pemanfaatan fitur komentar masih belum dimaksimalkan oleh masyarakat. pengakses website tribratanews didominasi oleh anggota kepolisian dan kerabat dekat, belum menyebar ke masyarakat luas di luar kepolisian.

#### **4.4 Transparansi Informasi**

Kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Masyarakat membutuhkan informasi secara cepat dan terpercaya. Transparansi informasi terkait dengan apakah dalam pelaksanaannya mendorong adanya keterbukaan informasi (Indrajit 2005:44).

Bentuk transparansi informasi yang dilakukan Humas Polda Jateng kepada masyarakat adalah penerbitan berita maupun informasi yang selalu aktual setiap hari. Semua informasi yang akan dipublikasikan telah melalui tahap penyeleksian dan editing oleh tim pengelola website sehingga informasi yang disajikan adalah informasi faktual dan terpercaya.

Informasi yang disebarkan kepada publik adalah informasi yang bersifat umum dan menyangkut kepentingan publik serta informasi eksternal kepolisian. Transparansi yang disajikan dalam website adalah; berita aktual mengenai kegiatan kepolisian, giat operasi yang dilakukan, informasi kemitraan, dan berita feature mengenai kepolisian dari sisi humanis. Informasi yang menyangkut internal kepolisian tidak dipublikasikan karena dikhawatirkan akan mengganggu proses penyidikan. Website *tribratanews* selalu mengupdate informasi yang dipublikasikan. Keaktualan berita merupakan keunggulan Humas Polda Jateng dalam mengelola website-nya. Berita yang dipublikasikan mengandung 70% fakta dan 30% opini.

#### **4.5 Manajemen Perubahan *Tribratanews* Polda Jateng**

Pengelolaan website *tribratanews* Polda Jateng masih belum maksimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Terdapat sekurangnya 100 rilis yang masuk ke redaksi *tribratanews* Polda Jateng setiap hari dari Polres se-Jawa Tengah. Namun sayangnya, tim pengelola *tribratanews* tidak sebanding dengan jumlah artikel dan rilis yang harus dipublikasikan.

Perkembangan teknologi internet akan mengubah pola kerja pegawai dan cara masyarakat dalam mendapatkan layanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya manajemen perubahan terhadap cara kerja pegawai (Indrajit 2005:118). Salah satu pemecahannya adalah mengadakan pelatihan yang intensif kepada staf dan pegawai sehingga punya kemampuan yang memadai untuk bekerja dalam sistem yang baru.



Tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan wawasan pengetahuan, adalah guna memberikan kompetensi dan keahlian baru, sehingga usaha ini tidak hanya ditujukan pada mereka yang berada di level karyawan atau staff belaka namun juga ditujukan bagi para pimpinan dan manajer senior. (Indrajit 2005:21). Humas Polda Jateng mengadakan Bimbingan Teknis (Bimtek) secara berkala untuk meningkatkan kemampuan SDM Humas Polda maupun jajaran. Pelatihan ini diajarkan secara langsung oleh para ahli dibidangnya. Misalnya, pelatihan jurnalistik diajarkan oleh para wartawan profesional sehingga humas dapat belajar bagaimana penerapannya di lapangan.

Dalam pengembangan website, Humas Polda Jateng menciptakan inovasi berupa aplikasi *tribrataneWS* berbasis android yang dapat diunduh melalui Google Playstore. Aplikasi ini dikembangkan sebagai bentuk strategi Humas Polda Jateng untuk meningkatkan minat masyarakat untuk mengakses *tribrataneWS*. Sejalan dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus secara kreatif dari hari ke hari berinovasi mengembangkan website-nya agar semakin menarik dan bermanfaat (*valuable*), sehingga masyarakat selalu setia mengakses website yang dimiliki (Indrajit 2005:57).