

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab V memuat inti pembahasan lengkap temuan penelitian. Bab V terdiri dari dua bidang utama hasil studi: analisis data dan interpretasi temuan penelitian.

#### **5.1 Analisis Data**

Data-data berikut ini penulis kumpulkan dari hasil temuan penelitian dan pengumpulan data selama melakukan kajian di lapangan khususnya di Polresta Kupang Kota. Penulis mengumpulkan data melalui dua cara yaitu melalui observasi dan wawancara. Penulis memperoleh data dari bagian hubungan masyarakat (humas) Polresta Kupang Kota. Humas Polresta Kupang Kota telah menjalankan tugas dan fungsinya dalam menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang instansi dengan menggunakan media online agar tersampaikan secara merata.

Pemanfaatan media *cyber* tidak dapat dilepaskan dari pengembangan cara penyampaian informasi yang baik kepada masyarakat, khususnya dalam meningkatkan citra institusi di bidang kepolisian. Kehadiran internet saat ini memungkinkan inisiatif humas lembaga mana pun untuk meningkatkan citranya sekaligus berfungsi sebagai cara mengkomunikasikan informasi kepada publik dengan jangkauan yang lebih luas.

Pada penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan analisa mengenai *cyber public relations* Polresta Kupang Kota melalui media *cyber* dengan teori *Four-Step Public Relations* yang dikemukakan oleh Cutlip dan Center yakni analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, dan evaluasi program. Adapun pemaparan hasil analisa sebagai berikut :

### 5.1.1 Analisis Situasi

Tujuan dari analisis situasi adalah untuk menyajikan gambaran yang tepat dan akurat tentang keberadaan instansi. Analisis situasi dapat digunakan untuk memandu perencanaan yang strategis dan pengambilan keputusan. Kegiatan *public relations* pada tahap ini mencakup meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan publik serta mencari dan menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran komunikasi. Dari hasil wawancara mendalam bersama informan peneliti pada analisis situasi, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.1**  
**Analisis Situasi**

| No | Nama                      | Analisis situasi                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Florensi Ibrahim Lapisaly | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi kegiatan kepolisian dan informasi terkait keamanan dan ketertiban</li> <li>- Sasaran kegiatan kehumasan adalah masyarakat Kota Kupang dan yang menjadi sasaran utama adalah anak sekolah</li> </ul> |

|   |                             |                                                                                                                                                                                        |
|---|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Virginius Ricardus Awe      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi terkait kepolisian</li> <li>- Sasaran kegiatan kehumasan adalah masyarakat Kota Kupang. Secara umum masyarakat Indonesia</li> </ul> |
| 3 | Fransiskus Xaverius Nonoago | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi kegiatan kepolisian</li> <li>- Sasaran kegiatan kehumasan adalah masyarakat dan anggota kepolisian</li> </ul>                       |
| 4 | Ongky Djami                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan informasi publik</li> <li>- Sasaran kegiatan kehumasan adalah masyarakat secara luas</li> </ul>                                     |

(sumber: data primer peneliti,2024)

Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa kegiatan *public relations* yang berkaitan dengan analisis situasi terlihat bahwa masyarakat lebih banyak menginginkan informasi tentang kegiatan-kegiatan kepolisian yang dipublikasikan melalui website dan media sosial sehingga anggota Humas Polresta Kupang Kota selalu mempublikasikan kegiatan yang mereka laksanakan.

#### **5.1.2 Perencanaan dan Program**

Fungsi sebuah perencanaan adalah untuk menyusun kerangka kerja sebuah kegiatan humas. Dengan adanya perencanaan dan program maka anggota Humas dapat menyusun skala prioritas antar jumlah kegiatan dengan jumlah anggota waktu dan alat yang diperlukan. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahap perencanaan dan program yakni sumber komunikasi dan media yang digunakan. Dari

hasil wawancara mendalam bersama informan peneliti pada analisis situasi, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2**  
**Perencanaan dan Program**

| No | Nama                        | Perencanaan dan Program                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Florensi Ibrahim Lapisaly   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pihak yang berhak memberikan informasi adalah seluruh anggota kepolisian berhak memberikan informasi</li> <li>- Media yang digunakan Instagram, facebook, twitter, youtube, tik-tok, dan website berita</li> </ul>             |
| 2  | Virginius Ricardus Awe      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pihak yang berhak memberikan informasi adalah seluruh anggota kepolisian sesuai dengan bidangnya masing-masing</li> <li>- Media yang digunakan portal berita, media sosial Instagram, facebook, twitter dan tik-tok</li> </ul> |
| 3  | Fransiskus Xaverius Nonoago | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pihak yang berhak memberikan informasi adalah seluruh anggota humas</li> <li>- Website berita dan media sosial youtube, twitter, Instagram, facebook, tik-tok</li> </ul>                                                       |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ongky Djami | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pihak yang berhak memberikan informasi adalah anggota Humas. Umumnya semua anggota kepolisian</li> <li>- Majalah @tribrataneews dan media online Instagram, facebook, youtube dan twitter</li> </ul> |
|---|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(sumber: data primer peneliti,2024)

Berdasarkan hasil observasi yang berkaitan dengan perencanaan dan program dalam humas Polresta Kupang Kota penulis menemukan perencanaan dan program kegiatan kehumasan mengikuti jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan oleh anggota Polresta Kupang Kota. Sebelum mengikuti kegiatan, anggota Humas akan dibagikan tanggungjawab kerja masing-masing. Pihak yang berhak memberikan informasi tentang kegiatan kepolisian tersebut adalah seluruh anggota kepolisian terkhususnya anggota Humas untuk membagikan konten-konten dari hasil kegiatan yang kemudian dipublikasikan ke berbagai media sosial Humas Polresta Kupang Kota yakni Instagram, facebook, twitter, youtube, tik-tok, dan website berita @tribratanewskupangkota.com.

### 5.1.3 Aksi dan Komunikasi

Tahap aksi dan komunikasi dimana segala program dan perencanaan akan dilaksanakan. Tahap aksi dimana anggota Humas akan mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh anggota Polresta Kupang Kota dimana tugas Humas yaitu

mendokumentasikan foto dan video kegiatan untuk dijadikan konten dan berita. Tahap komunikasi meliputi bagaimana anggota Humas membingkai pesan, penggunaan bahasa dan hambatan komunikasi.

**Tabel 5.3**  
**Aksi dan Komunikasi**

| No | Nama                        | Aksi dan Komunikasi                                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Florensi Ibrahim Lapuisaly  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membingkai pesan dalam bentuk narasi</li> <li>- Tidak ada hambatan selama kegiatan kehumasan. Apabila ada hambatan maka akan berkoordinasi dengan pihak terkait.</li> </ul>   |
| 2  | Virginus Ricardus Awe       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membingkai pesan dalam bentuk berita, meme dan video. Bahasa yang digunakan sesuai dengan kebutuhan konten</li> <li>- Tidak ada hambatan selama kegiatan kehumasan</li> </ul> |
| 3  | Fransiskus Xaverius Nonoago | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian pesan secara ringan, tidak kaku</li> <li>- Tidak ada hambatan selama kegiatan kehumasan</li> </ul>                                                                |

|   |             |                                                                                                                                                                                |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ongky Djami | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bahasa yang digunakan adalah bahasa yang ringan dan mudah dipahami</li> <li>- Tidak ada hambatan selama kegiatan kehumasan</li> </ul> |
|---|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(sumber: data primer peneliti,2024)

Berdasarkan hasil observasi terkait aksi dan komunikasi dalam kegiatan *public relations* humas Polresta Kupang Kota ditemukan bahwa dalam tahap aksi anggota humas akan mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh anggota Polresta Kupang Kota yang telah dijadwalkan. Selama mengikuti kegiatan, anggota humas bertugas untuk mengambil gambar dan video yang akan dipublikasikan. Hasil gambar yang telah diambil kemudian akan dipilih dan diedit. Selesai pengeditan, apabila hasil gambar atau video tersebut telah disetujui oleh kepala humas Polresta Kupang Kota maka konten dapat dipublikasikan ke akun media sosial dan website berita humas Polresta Kupang Kota. Pada tahap komunikasi anggota humas mempublikasikan konten, membingkai pesan dalam bentuk meme, berita dan video dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan kebutuhan konten. Apabila konten bersifat hiburan maka bahasa yang digunakan adalah bahasa yang santai namun apabila konten bersifat resmi maka bahasa yang digunakan adalah bahasa baku. Selama melaksanakan kegiatan kehumasan anggota humas Polresta Kupang Kota tidak menemukan hambatan. Apabila terjadi hambatan maka anggota humas akan saling berkoordinasi dengan pihak lain.

#### 5.1.4 Evaluasi

Evaluasi adalah tahap terakhir dalam proses hubungan masyarakat yang berfungsi untuk meninjau apakah suatu kegiatan telah selesai, apakah operasi perlu diulang, atau apakah pendekatan baru perlu digunakan untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

**Tabel 5.4**  
**Evaluasi**

| No | Nama                        | Evaluasi                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Florensi Ibrahim Lapuisaly  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan evaluasi perbulan, triwulan, enam bulan sekali dan satu tahun sekali</li><li>- Hasil evaluasi dijadikan bahan pertimbangan</li></ul> |
| 2  | Virginius Ricardus Awe      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluasi dilakukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan</li></ul>                                                                             |
| 3  | Fransiskus Xaverius Nonoago | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluasi untuk mengkoreksi apa yang sudah dilakukan</li></ul>                                                                                  |
| 4  | Ongky Djami                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluasi menjadi tolak ukur untuk selanjutnya</li></ul>                                                                                        |

*(sumber: data primer peneliti,2024)*

Berdasarkan hasil observasi tentang evaluasi dalam humas Polresta Kupang Kota dapat ditemukan bahwa anggota humas Polresta Kupang Kota akan melakukan evaluasi perjenjang dan hasil dari evaluasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan bahan pertimbangan untuk kegiatan kehumasan selanjutnya.

## **5.2 Interpretasi Data**

Setelah meninjau data penelitian, peneliti akan menginterpretasi temuan berdasarkan indikator penelitian. Interpretasi data sangat penting untuk menguji hubungan antara konsep dan data yang dikumpulkan selama proses penelitian. Berikut hasil interpretasi yang dilakukan peneliti:

### **5.2.1 Analisis Situasi**

Menurut Cutlip dan Center (dalam Danandjaja, 2011:47) pada tahap ini berisi proses mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan suatu tindakan. Selain itu, pada tahap ini dilakukan pemantauan dan penyelidikan terhadap pendapat, sikap, dan perilaku sasaran upaya kehumasan. Pada tahap ini, upaya humas meliputi analisis kebutuhan dan kepentingan publik, serta pemilihan siapa yang menjadi sasaran komunikasi.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, penulis menemukan bahwa kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan oleh masyarakat kota kupang adalah segala informasi terkait kepolisian yang termasuk didalamnya adalah informasi terkait keamanan dan ketertiban, pengungkapan kasus kriminalitas, dan informasi tentang kegiatan pelaksanaan keamanan. Yang menjadi sasaran dari kegiatan kehumasan Polresta Kupang Kota adalah masyarakat Kota Kupang dan masyarakat secara umum. Dengan mengetahui kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan oleh masyarakat

maka pihak Polresta dapat memberi informasi yang pas dan sesuai dengan target sasarnya.

### **5.2.2 Perencanaan dan Program**

Menurut Cutlip dan Center (dalam Danandjaja, 2011:47) Seorang praktisi PR menciptakan strategi untuk mengatasi masalah ini berdasarkan fakta atau data yang dikumpulkan. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, komunikasi yang baik diperlukan, begitu pula perubahan anggaran yang diperlukan. Beberapa faktor yang harus diperhatikan antara lain sumber komunikasi (*source*) yang memberikan informasi biasanya orang yang menyampaikan informasi dipilih berdasarkan karakteristik tertentu, pesan dari pernyataan atau gagasan yang ingin disampaikan, maksud dan tujuan yang ingin dicapai, serta media yang tepat dan tepat digunakan untuk menyampaikannya. Mengkomunikasikan pesan kepada masyarakat, tujuan komunikasi, atau orang yang menerima pesan, baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, penulis menemukan bahwa perencanaan dan program anggota humas Polresta Kupang Kota akan mengikuti kegiatan yang dijadwalkan oleh anggota Polresta Kupang Kota. Sebelum mengikuti kegiatan anggota humas akan dibagikan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Dengan melihat pada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tahap perencanaan dan program yang menjadi sumber komunikasi dari Polresta Kupang Kota adalah seluruh anggota dari Polresta Kupang Kota dan lebih khususnya adalah anggota humas dan media yang digunakan untuk menyampaikan dan menyebarkan pesan adalah media

sosial yang terdiri dari Instagram, facebook, youtube, twitter, tik-tok, dan website resmi yakni *@tribratanewskupangkota.com*.

### **5.2.3 Aksi Dan Komunikasi**

Pada tahap ini, seorang praktisi humas menjalankan seluruh rencana yang telah disusun dan dikaitkan dengan tujuan dan sasaran tertentu (Cutlip dan Center dalam Danandjaja, 2011:47). Berdasarkan hasil analisis data penelitian, penulis menemukan bahwa aksi dan komunikasi yang dilakukan oleh humas Polresta Kupang Kota mereka melaksanakan perencanaan yang telah dibuat yakni mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh anggota Polresta Kupang Kota dimana tugas anggota humas yakni mengambil gambar dan video kegiatan, mengedit dan publikasi konten kegiatan. Tujuan dari dipublikasikanya seluruh kegiatan kepolisian tersebut agar adanya keterbukaan dari pihak Polresta kepada masyarakat serta memberikan informasi dan pesan yang baik kepada sasaranya yakni masyarakat Kota Kupang. Selama menjalani kegiatan kehumasan anggota humas belum mengalami kendala dan hambatan. Apabila terjadi hambatan maka akan saling berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait.

### **5.2.4. Evaluasi**

Evaluasi adalah fase terakhir dalam proses hubungan masyarakat yang berfungsi untuk meninjau apakah suatu kegiatan telah selesai, apakah operasi perlu diulang, atau apakah pendekatan baru perlu digunakan untuk memperoleh hasil yang lebih baik (Cutlip dan Center dalam Danandjaja, 2011:47). Berdasarkan hasil analisis

data penelitian terkait evaluasi penulis menemukan bahwa anggota humas Polresta Kupang setelah melaksanakan berbagai kegiatan kehumasan mereka akan melaksanakan evaluasi perjenjang. Tujuan dari tahap evaluasi adalah untuk mengevaluasi kinerja dan ketepatan akses informasi anggota Polresta Kupang Kota dan mengetahui apa saja kendala dilapangan terhadap SOP yang telah dibuat, sehingga dapat dilakukan perubahan jika ditemukan adanya pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga hasil evaluasi tersebut menjadi tolak ukur dan pertimbangan untuk kegiatan kehumasan selanjutnya.

#### **5.2.5 Kaitan Antara Strategi *Cyber Public Relations* Humas Polresta Kupang Kota Dan Teori *Four-Step Public Relations***

Pada bukunya *effective public relations* (2006), Scott M. Cutlip dan Allen Center mengemukakan bahwa *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. Dalam teori ini Cutlip dan Center berpendapat bahwa dalam melaksanakan proses manajemen *public relations* harus terdiri atas empat langkah yakni analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi dan evaluasi.

Teori *Four-Step Public Relations* mengacu pada usaha-usaha yang dilakukan oleh humas Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi. Dalam teori ini, fokus diberikan pada pesan-pesan yang disampaikan, siapa saja yang menjadi sasaran komunikasi, media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, siapa saja

yang berhak memberikan pesan dan informasi kepada masyarakat, bagaimana cara membingkai pesan dan bahasa seperti apa yang digunakan, kendala-kendala yang dialami dalam proses kehumasan dan tahap evaluasi. Anggota humas Polresta Kupang Kota berkomitmen untuk mencapai tujuan tersebut dengan berusaha untuk selalu mempublikasikan konten-konten kegiatan kepolisian dan membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat dalam memberikan masukan, kritik dan saran. Akhirnya apresiasi dari masyarakat terkait kinerja kepolisian menjadi ukuran keberhasilan dalam mengelola citra institusi.

Setelah melaksanakan penelitian, penulis menemukan bahwa ada kaitan antara strategi *cyber public relations* dengan karakteristik dari *cyber public relations*. Pertama, analisis situasi berkaitan *strategic* dimana analisis situasi merupakan tindakan mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melaksanakan kegiatan dan *strategic* merupakan tindakan yang dibuat berdasarkan analisis situasi tersebut. Fakta dan data tersebut berkaitan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat adalah informasi terkait kegiatan-kegiatan kepolisian dengan mengetahui data tersebut maka praktisi PR Polresta Kupang Kota dapat memberi informasi yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Jadi, keduanya saling berkaitan karena strategi yang efektif dibangun atas dasar pemahaman yang baik terhadap situasi yang dihadapi. Kedua, *intergrated* merupakan cara bagaimana PR menggunakan internet sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. *Intergrated* berkaitan dengan perencanaan dan program dimana salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam dengan perencanaan

dan program salah satunya adalah media yang digunakan. Media internet yang digunakan oleh humas Polresta Kupang Kota adalah media sosial yang terdiri dari Instagram, Facebook, Twitter, Tik-Tok, Youtube, dan website berita resmi. Ketiga, *targeted* merupakan cara PR agar dalam menggunakan internet dapat menjangkau publik yang diinginkan. Dengan menggunakan hampir semua media internet humas Polresta Kupang Kota mampu menjangkau targetnya yakni masyarakat Kota Kupang. Setelah mengetahui target atau sasaran dari kegiatan kehumasannya maka dalam tahap aksi dan komunikasi, humas Polresta Kupang Kota melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan dengan tiga tahapan kerja yakni pengambilan gambar, edit, dan publikasi dengan menggunakan media internet agar mencapai target yakni masyarakat secara umum. Keempat, kaitan evaluasi dan *measurable* menunjukkan bahwa evaluasi yang baik harus didasarkan pada tujuan yang jelas dan hasil dari strategi yang dapat diukur. Pengukuran praktik PR dapat dilihat dari komentar-komentar positif dari masyarakat tentang kegiatan yang dilakukan oleh anggota kepolisian, jumlah penonton dan tanda suka pada konten yang dibagikan di media-media sosial.