

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokasi penelitian, Pemanfaatan Instagram Dalam Mengkampanyekan Konten Positif Kepada Masyarakat NTT

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian Pada Humas Kepolisian Daerah Nusa Tenggara yang beralamat di Jl. Jend. Soeharto No.33 Telp (0380) 826244.

Bagian Humas di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur terbagi dalam empat Sub bagian yaitu Sub Bagian Penerangan Masyarakat (Penmas), Sub Bagian Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) , Bagian Perencanaan dan Administrasi (Renmin) dan bagian Multimedia. Penulis melakukan penelitian yang berfokus pada “pemanfaatan instagram dalam mengkampanyekan konten positif di media sosial kepada masyarakat NTT (Studi Kasus Media Sosial Pada Aktivitas Humas Polda NTT)” maka penulis di tempatkan pada bagian Multimedia.

4.1.1 Sejarah Singkat Bidang Humas Polda NTT

Tanggal 1 Juli 2000 merupakan tanggal bersejarah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia karena pada tanggal tersebut Kepolisian Negara Republik Indonesia secara resmi terpisah dari Departemen Pertahanan Negara Republik Indonesia. Pemisahan ini tertuang dalam Kepres No. 89 / 2000 tentang

“Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia”. Sejak saat itu Polri berada langsung dibawah wewenang Presiden dengan tugas utama yaitu membasmi kejahatan, memelihara hukum, ketertiban serta melindungi warga masyarakat dan berperan sebagai badan penegak hukum, juru damai dan pelayanan publik (pengayom, pelindung terhadap masyarakat).

Dengan resminya pemisahan tersebut Polri bertanggung jawab dengan semua tugas utama yang telah ditetapkan. Oleh karena itu Polri melaksanakan tiga (3) upaya kemandirian yaitu :

1) Aspek Struktural

Mencakup perubahan kelembagaan Kepolisian dalam ketata negaraan, organisasi, susunan dan kedudukan.

2) Aspek Instrumental

Mencakup Filosofi (visi, misi dan tujuan), doktrin, kewenangan, kompetensi, kemampuan fungsi dan iptek.

3) Aspek Kultural

Muara dari perubahan aspek struktural dan instrumental, karena semua harus terwujud dalam bentuk kualitas pelayanan polri kepada masyarakat, perubahan meliputi perubahan manajerial, sistem rekrutmen, sistem pendidikan, sistem material fasilitas dan jasa, sistem anggaran, dan sistem operasional.

Untuk menunjang terlaksananya upaya kemandirian, maka Polri mulai menyusun struktur organisasinya sendiri yang terdiri dari bagian-bagian penting yang mempunyai tugas masing-masing salah satunya adalah Bagian Hubungan Masyarakat (Humas).

Humas Polri merupakan corong bagi institusi Polri sendiri dalam menjalin hubungan yang baik dengan publik eksternalnya, guna untuk mendapatkan citra yang baik atau dengan kata lain Humas Polri Sebagai bagian dari proses terlaksananya tugas utama polri yang erat kaitannya dengan masyarakat, Humas memberikan peran penting untuk terciptanya suasana yang kondusif antara masyarakat dan polisi, atau dengan kata lain mendekatkan polisi dengan masyarakat.

Hal tersebut juga berlaku untuk Kepolisian Daerah (Polda) yang berada tepat dibawah struktur organisasi Polri. Polda sendiri dibentuk untuk efektivitas kerja Polisi di daerah provinsi, salah satunya adalah Polda NTT. Tugas utama dari Kepolisian Daerah NTT adalah melaksanakan tugas pokok Polri yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat; dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polda, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain menjalankan tugas utama diatas Polda NTT juga mempunyai fungsi utama yang terbagi dalam lima (5) tugas utama, yaitu :

- a. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, permintaan bantuan atau pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri, dan pelayanan surat-surat izin atau keterangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pelaksanaan intelijen dalam bidang keamanan, termasuk persandian dan intelijen teknologi, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas, maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polda dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri;
- c. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi, laboratorium forensik lapangan, pembinaan dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS), 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 Person* (VVIP), *Very Important Person* (VIP), tempat pariwisata, dan objek vital khusus lainnya;
- e. Pelaksanaan lalulintas kepolisian, yang meliputi kegiatan Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan, dan Patroli (Turjawali) lalulintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalulintas, serta

Registrasi dan Identifikasi (Regident) pengemudi dan kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hokum dan pembinaan Keamanan, Keselamatan, Ketertiban, dan Kelancaran LaluLintas (Kamseltibcarlantas);

- f. Pelaksanaan kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patrol 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 keamanan di wilayah perairan;
- g. Pembinaan masyarakat, yang meliputi Perpolisian Masyarakat (Polmas), pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum, tumbuh kembangnya peran serta masyarakat dalam pembinaan keamanan dan ketertiban, terjalinnya hubungan Polri dengan masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian, serta pembinaan teknis dan pengawasan kepolisian khusus termasuk satuan pengamanan;
- h. Pelaksanaan fungsi-fungsi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Polda NTT juga mempunyai bagian Humas dalam struktur organisasinya. Bagian Humas merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah pimpinan Kepala Bidang Humas yang tanggung jawab kepada Kapolda. Bidang Humas (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 kegiatan tugas Bidhumas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidhumas menyelenggarakan fungsinya yaitu :

- a. Pembinaan terhadap kegiatan Humas yang dilaksanakan di lingkungan Polda;
- b. Penerangan umum dan satuan yang meliputi pengelolaan dan penyampaian informasi serta kerja sama dan kemitraan dengan media massa berikut komponennya;
- c. Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyampaian berita di lingkungan Polda;
- d. Peliputan, pemantauan, produksi, dan dokumentasi informasi yang berkaitan dengan tugas Polri;
- e. Perencanaan dan pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, dan pengurusan personel dan logistik di lingkungan Bidhumas; dan
- f. Pemantauan dan evaluasi kegiatan program Bidhumas.

4.1.2 Visi dan Misi Humas Kepolisian Daerah NTT

Dalam menjalankan semua tugas yang telah ditetapkan yaitu menjaga hubungan baik antara polisi dengan masyarakat yang menjadi objek publik eksternal, maka Humas mempunyai visi dan misi sendiri. Visi dan misi dari Humas

Polda NTTsamadengan visi dan misi dari Humas Mabes Polri. Ini dikarenakan, Humas Polda NTT menjalankan semua tugas, visi, misi dan fungsi dari Humas Mabes Polri di ruang lingkup Provinsi NTT.

a. **Visi Humas Kepolisian Daerah NTT**

“Terwujudnya Postur Humas Polri yang profesional, bermoral dan modern dibidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan dan partisipasi masyarakat”

b. **Misi Humas Kepolisian Daerah NTT**

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Divhumas Polri yang mencerminkan koridor tugas-tugas sebagai berikut :

- Membangun kemampuan kehumasan personil Polri dengan baik SDM, Sarpras, Simet, anggaran menuju Front Office Polri
- Menjaga kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.
- Mencari, menghimpun, mengelola, mendistribusikan, menyimpan informasi dan secara menyeluruh, cepat, tepat dan akurat melalui jaringan terbuka dan mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menjalin komunikasi dua arah.
- Mendukung kegiatan Kepolisian dan operasi Kepolisian.

- Kesiapan Polri atas kewajiban memberikan pelayanan informasi publik yang sudah diberlakukannya UU KIP, sehingga realisasi Humas Polri sebagai Front Office perlu segera diwujudkan. Karena itu diperlukan dukungan SDM, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metode serta anggaran yang memadai.

4.1.3 Logo Polda NTT

Setiap bagian dalam struktur organisasi kepolisian Republik Indonesia mempunyai lambang atau logo untuk membedakan satu sama lain yang mempunyai makna atau arti tersendiri. Hal itu juga berlaku untuk Humas Polda.

Humas Polda mempunyai lambang atau logo yang sama dengan Humas Mabes Polri.

Gambar 4.3

Logo Humas Polda NTT



Sumber: Humas Polda 2020

4.1.4 Struktur Organisasi Humas Polda NTT

Organisasi sangat diperlukan sebagai suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam hal ini adalah kerjasama antara atasan dan bawahan atau bagian yang satu dan bagian yang lain (terdapat di lampiran).

4.1.5 Tugas dan Wewenang Pada Struktur Humas Polda NTT

a. Unsur Pimpinan :

Bidang Humas dipimpin oleh Kabid Humas dan bertanggung jawab kepada Kapolda, dan dalam pelaksanaan tugas sehari – hari berada di bawah kendali Wakapolda.

b. Unsur Pembantu Pimpinan / Pelayanan:

Subbagian Perencanaan dan Administrasi disingkat Subbagrenmin bertugas menyusun Perencanaan Program Kerja dan Anggaran, Manajemen Sarpras, Personel dan kinerja, dan pelayanan Ketatausahaan dan Urusan Dalam serta membantu administrasi keuangan di lingkungan Bidang Humas.

- 1) Kasubbidang Multimedia, bertugas melaksanakan kegiatan komunikasi digital dan elektronika, peningkatan sumber daya teknologi informasi, produksi, analisis, pengembangan Multimedia, melakukan media monitoring dan pengelolaan isu krisis media baik digital maupun elektronik serta penyebaran/diseminasi informasi digital, media online

maupun media sosial untuk menjadi saluran dua arah komunikasi yang efektif dan kreatif.

Hingga saat ini akun instagram @humas_polda ntt memiliki 12,4 ribu pengikut, berisi konten iklan layanan masyarakat, aktivitas anggota POLDA NTT dan informasi aturan lalu lintas.

4.1.6 Telaah Informan

Penelitian ini bersifat kualitatif. Dalam melakukan penelitian ini, informan dipilih berdasarkan *purposive sampling* mengenai pemanfaatan Instagram dalam mengkampanyekan konten positif kepada masyarakat NTT.

Keterangan :

1. Oskar Puli, informan ini merupakan masyarakat dengan usia 29 tahun. Ia bekerja sebagai penjaga warnet selama 5 tahun.
2. Briptu Candra Lake, informan ini merupakan staf humas Polda NTT dengan usia 26 tahun. Ia sudah menjadi anggota POLRI selama 5 tahun.
3. Briptu Alfian Saputra, informan ini merupakan staf humas Polda NTT dengan usia 22 tahun. Ia sudah menjadi anggota POLRI selama 3 tahun.
4. Theresia Helionora da Lopez, informan ini merupakan driver grab yang juga Pensiunan Dinas Kesehatan Provinsi NTT. Ia sudah menjadi driver grab selama 3 tahun.

Tabel 4.1

Profil Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan/Profesi
1	Oscar Puli	Laki-laki	29 tahun	Penjaga warnet
2	Briptu Candra Lake	Laki-laki	26 tahun	Staf humas polda
3	BripdaAlfan Saputra	Laki-laki	22 tahun	Staf humas polda
4	Theresia Helionora da Lopez	Perempuan	62 tahun	Driver Grab

(Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022)

**4.2 Pemanfaatan Instagram Dalam Mengkampanyekan Konten Positif
Kepada Masyarakat NTT**

Pada penelitian ini, penulis memberikan batasan ruang lingkup wawancara pada Humas Polda NTT yang mengkampanyekan konten positif melalui Instagram dan masyarakat sebagai pengikut Instagram Humas Polda NTT.

4.2.1 Hasil Wawancara

Berdasarkan indikator, hasil wawancara penulis dengan ke empat informan, penulis menemukan bahwa ada beberapa pendapat tentang pemanfaatan instagram dalam mengkampanyekan konten positif kepada masyarakat NTT. Dalam melaksanakan wawancara penulis mewawancarai empat narasumber dua dari Humas Polda dan dua dari masyarakat yang menjadi followers instagram Humas Polda NTT dengan pertanyaan yang berbeda. Wawancara bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian seperti berikut.

4.2.1.1. Konten Positif

Konten positif berkaitan dengan informasi yang mengandung unsur, nilai, etika, dan moral bangsa. Konten positif menginspirasi masyarakat ke arah yang lebih baik. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan.

1. Wawancara Dengan Masyarakat

Pertanyaan :Bagaimana pendapat anda mengenai manfaat instagram Humas Polda NTT ?

Oscar Puli selaku penjaga warnet (21 maret 2022), mengatakan :

“Menurut saya selama mengikuti instagram Humas polda NTT ,mendapatkan banyak informasi yang positif seperti waspada terhadap penipuan investasi illegal dan beberapa aplikasi pinjaman online (pinjol) yang semakin merajalela di NTT sehingga membahayakan masyarakat terutama pada saat diminta foto KTP atau data diri”.

Sementara itu Thersia Helionora da Lopez (22 maret 2022) juga mengatakan hal yang sama.

“konten positif Instagram Humas Polda NTT, cukup baik dalam memberikan informasi yang berupa inspiratif, edukasi, dan informasi mengenai beberapa hal tentang penipuan- penipuan yang dapat merugikan masyarakat”.

2. Wawancara Dengan Humas Polda

Pertanyaan :Apa tujuan dibuat akun instgram Humas Polda NTT ?

Berkaitan dengan tujuan instagram Humas Polda NTTstafhumas polda Bribtu Chandra lake(1 april 2022), mengatakan :

“untuk memberikan informasi /edukasi tentang pelaksanaan tugas kepolisian dan perkembangan situasi di daerah .sedangkan dari semua masalah yang sering terjadi dalam aktivitas humas polda melalui sosial media, pihak humas polda selalu berusaha yang terbaik dalam menyampaikan konten positif terutama untuk mengingatkan mengenai hal-hal yang tidak benar berupa konten yang berunsur Suku, Agama, Ras, Antargolongan (SARA), hoax, berbagai isu negatif”.

Sementara itu menurutstaf humas Polda Bripda Alfian saputra yang mewakili Kabidhumas Polda (1 april 2022), mengatakan:

“tugas humas bukanlah hanya sebagai tukang foto dan video. Humas dituntut untuk mampu dalam mengelola manajemen media. Setiap anggota mengemban fungsi humas yakni harus memiliki rasa sebagai seorang fotografer, kameramen dan jurnalis. Oleh karena itu instagram humas polda NTT dapat membesarkan institusi yang dicintai oleh masyarakat”.

4.2.1.2. Temuan Negatif

Mengarah pada penyebaran informasi atau dokumen yang melanggar kesusilaan,perjudian,penghinaan, atau pencemaran nama baik, penyebaran berita bohong sehingga mengakibatkan kerugian bagi masyarakat/khalayak.

Wawancara Dengan Masyarakat.

Pertanyaan: Bagaimana pendapat anda mengenai manfaat instagram Humas Polda NTT ?

Theresia Helionora da Lopez selaku Driver Grab (22 maret 2022), mengatakan :

“Instagram humas polda NTT perlu mengevaluasi postingan yang mengandung informasi negatif. Menurut saya postingan Humas polda NTT perlu memperhatikan informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat seperti kasus pembunuhan ibu dan anak yang sempat viral pada tahun 2021 lalu. Dalam penulisan informasi terjadi kesalahan dimana barang bukti berupa tali tas korban disalah informasikan menjadi tali bra, sehingga perlu diperhatikan setiap informasi yang dipublikasikan kepada masyarakat”.

Sementara itu Oscar puli juga mengatakan:

“selama mengikuti akun instagram Humas Polda NTT dalam mengkampanyekan konten positif masih terlihat kaku dan sangat monoton, penempatan kalimat yang kurang menarik dan terdapat kesalahan memberikan informasi, sehingga perlu ada perubahan dalam postingan agar dapat memikat masyarakat dan cepat memahami informasi yang berupa ancaman atau hoax”.

Wawancara Dengan Humas Polda.

Pertanyaan: Apa sering terjadi kesalahan dalam aktivitas Humas Polda NTT?

Sementara itu menurut menurut staf humas Polda Bripda Alfian saputra yang mewakili Kabidhumas Polda (1 april 2022), mengatakan:

“ terdapat kesalahan dalam postingan akun instagram kami mengenai konten negatif , seperti kasus pembunuhan ibu dan anak yang terjadi tahun 2021. Kesalahan dalam postingan itu langsung diklarifikasi dan dihapus oleh pihak staf agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan masyarakat”

Senada dengan Bripda Alfian Saputra, Bribtu Chandra lake mengatakan:

“dari semua masalah yang sering terjadi dalam aktivitas humas polda, pihak Humas Polda sendiri mengakui sempat mebuat kesalahan penulisan postingan yang mengandung unsur negative, terkait kasus pembunuhan ibu dan anak berupa barang bukti korban yang sempat membuat heboh , sehingga dari pihak kepolisian langsung mengklarifikasi soal postingan tersebut dan menghapus postingan tersebut”.

4.2.3 Hasil Observasi

Dalam bagian ini akan dipaparkan hasil pengamatan pribadi penulis tentang pemanfaatan instagram dalam mengkampanyekan konten positif di media sosial kepada masyarakat NTT. Penulis melakukan observasi non partisipatif, pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, penulis hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan.

Penulis melakukan observasi di polda NTT pada bagian humas karena segala aktivitas menyangkut media sosial dilakukan di humas polda NTT dan memilih staf humas untuk diobservasi.

Penulis melakukan pengamatan sejak tanggal 20 maret sampai 1 april 2022. Di humas polda dimulai dari rapat evaluasi mengenai masalah apa saja yang sering terjadi selama beberapa hari terakhir dan menyiapkan tema yang sesuai untuk menyampaikan konten positif. Setelah rapat evaluasi selesai seluruh staf humas langsung bersiap dan melaksanakan tugas mereka sesuai arahan.

Penulis tetap berada di dalam ruangan bagian multimedia yang memilih dan mengedit foto atau video untuk di kelola lalu di posting di sosial media. Dalam hasil pengamatan penulis di dalam ruangan multimedia, penulis melihat bahwa prosedur kerja staf humas polda sudah sesuai dengan tugasnya. dalam pengeditan foto atau video para staf humas harus mamapu menguasai penempatan kalimat yang

menarik agar penyampaian pesan dapat diterima dan dipahami isi berita oleh masyarakat.

Penulis mengamati dari proses pemilihan gambar yang tepat, pengeditan hingga pemostingan konten positif kepada masyarakat. Jika terjadi sebuah kesalahan dalam memposting suatu konten, maka dengan cepat para staf langsung mengklarifikasikan hasil postingan yang salah