

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Humas atau *public relations* dikenal sebagai bagian dari suatu organisasi yang bertugas untuk berkomunikasi dengan publik baik dalam bentuk komunikasi satu arah maupun dua arah. *Public relations* merupakan bagian dari studi ilmu komunikasi dan merupakan suatu hal yang tidak asing dengan lembaga pemerintah, lembaga pendidikan atau pendirian bisnis mana pun. Humas memegang peranan penting dalam setiap institusi karena humas merupakan salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan (Herlina,2015).

Humas Polri adalah singkatan dari "Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia." Ini adalah salah satu divisi atau unit di dalam Kepolisian Republik Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menjalankan fungsi komunikasi, publikasi, dan informasi dalam organisasi polisi tersebut. Tugas utama dari Humas Polri adalah untuk memfasilitasi komunikasi antara kepolisian dan masyarakat serta menjalankan kebijakan dan program komunikasi publik yang ditetapkan oleh kepolisian. Polda Jawa Timur sebagai lembaga penegak hukum memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Jawa Timur. Selain tugas operasionalnya, Polda Jatim juga perlu memperhatikan citra publik yang dibangun. Citra yang positif dapat memberikan kepercayaan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan-tujuan institusi kepolisian.

Polda Jatim sebagai institusi penegak hukum dan keamanan perlu terus memantau perkembangan informasi dan berita yang berkaitan dengan tugas pokoknya. Oleh karena itu, aktivitas media monitoring pada sub bidang pusat informasi dan dokumentasi di Polda Jatim menjadi hal yang sangat relevan dan penting. Polda Jatim memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Jawa Timur. Untuk mencapai tujuan tersebut, anggota kepolisian memerlukan informasi yang akurat dan *up-to-date* mengenai perkembangan situasi dan potensi ancaman di daerah tersebut. Aktivitas media monitoring akan membantu Polda Jatim dalam mengumpulkan informasi tersebut dari berbagai sumber berita dan media sosial. Selain itu, media monitoring juga dapat membantu Polda Jatim dalam menjalankan tugas-tugasnya yang berkaitan dengan penyebaran informasi kepada masyarakat. Dengan memahami tren dan isu-isu yang sedang berkembang di media, Polda Jatim dapat merencanakan kampanye-kampanye informasi yang lebih efektif.

Kerja praktek yang dilakukan oleh penulis selama minimal 60 hari dan tidak dihitung libur pada minggu karna ada kegiatan seperti jadwal piket. Adapun manfaat bagi penulis untuk dapat belajar juga mendapatkan posisi di Humas Polda Jatim ini sangat penting seperti, penulis mendapatkan pengalaman praktis yang akan memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan teoritis dalam situasi nyata dan memperoleh pengalaman praktis di lapangan, lalu memahami proses komunikasi publik dengan bekerja di Humas Polda Jatim akan membantu penulis memahami bagaimana proses komunikasi publik yang

dilakukan dalam instansi kepolisian, termasuk cara menyampaikan informasi kepada media dan masyarakat, dan mengasah kemampuan menulis dalam konteks yang berbeda, seperti penyusunan rilis berita, materi promosi untuk khalayak, atau laporan kegiatan dan yang terakhir memahami lebih tentang pekerjaan dan tugas-tugas yang dilakukan kepolisian untuk menjalankan fungsi humas dalam membangun kemampuan interpersonal dari pada penulis seperti melakukan interaksi dengan tim dan berbagai pihak terkait dalam lingkungan Humas Polda Jatim.

Kebijakan dari Humas Polda Jatim bahwa penulis di berikan penempatan sesuai jadwal atau *dirolling* di empat sub bagian yang ada pada divisi humas agar kita dapat belajar dengan secara keseluruhan tetapi dengan satu fokus tertentu, dan saya berfokus pada bagian pusat informasi dan dokumentasi yang mana lama waktu kerja praktik penulis di bagian PID selama 34 Hari, RENMIN 10 hari, MULMED 6 hari, PENMAS 5 hari dan piket 8 hari yang adalah piket harian pada bagian *receptionist* dan penjagaan pada ruangan yang ditempatkan. Pada posisi ini penulis lebih condong ke arah pengelolaan informasi dan dokumentasi atau PID yang merupakan pusat penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik seperti yang akan penulis jelaskan pada laporan harian magang penulis.

Sebagai peneliti di Humas Polda Jatim, penulis ingin mengetahui dan mempelajari struktur dan fungsi Humas Polda Jatim dengan memahami bagaimana bagian humas beroperasi dan berinteraksi dengan media dan masyarakat dalam mendukung kegiatan kepolisian juga kegiatan rutin Humas Polda Jatim dengan

mengidentifikasi tugas-tugas yang dilakukan oleh Humas Polda Jatim, seperti

konferensi pers, rilis informasi, dan kampanye kesadaran publik, lalu hubungan dengan media massa dengan mempelajari cara Humas Polda Jatim berkomunikasi dengan media, membangun hubungan, dan menyampaikan informasi terkini, serta meneliti bagaimana Humas Polda Jatim menangani situasi krisis dan bencana, termasuk respons terhadap berita negatif, mengetahui bagaimana Humas Polda Jatim memanfaatkan platform media sosial untuk menyebarkan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat serta pengelolaan data dan statistik.

Kerja praktek yang berfokus pada aktivitas media monitoring di pusat informasi dan dokumentasi Polda Jatim akan memberikan pemahaman praktis bagi mahasiswa mengenai pentingnya pengumpulan dan analisis informasi dalam konteks penegakan hukum dan keamanan.

## **I.2 Bidang Kerja Praktik**

Pada bidang kerja praktik ini penulis akan berfokus pada aktivitas media monitoring di Humas Polda Jatim, khususnya dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi dari suatu institusi kepolisian daerah Jawa Timur.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui aktivitas media monitoring pada sub bidang PID di Polda  
Jatim

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

Penulis dapat mengevaluasi keefektifan dalam mengumpulkan informasi

berita dan data dari berbagai sumber media, termasuk media cetak, media online, dan media sosial, menganalisis informasi yang diperoleh untuk mengidentifikasi tren, isu-isu, dan perkembangan terkini yang relevan dengan tugas Polda Jatim dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **I.4.1 Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis seperti memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aktivitas media monitoring dalam membangun citra positif Polda Jatim melalui pengelolaan dan pengumpulan informasi berita pada media cetak khususnya serta mempraktikkan apa yang telah dipelajari di dunia perkuliahan ke dunia kerja nyata.

##### **I.4.2 Bagi Humas Polda Jatim**

Menyediakan rekomendasi bagi Polda Jatim dalam membantu meningkatkan pengelolaan media internet dalam hal ini mengenai media monitoring sebagai strategi yang efektif.

#### **I.5 Tinjauan Pustaka**

##### **I.5.1 Aktivitas Media Monitoring**

Kegiatan aktivitas media monitoring, juga dikenal sebagai analisis konten, melibatkan penggunaan prosedur sistematis untuk secara objektif menilai apa yang dilaporkan oleh media (Dewi,2022). Setiap profesional humas atau *public relations* harus melibatkan diri dalam kegiatan media monitoring ini sebagai cara untuk

mengawasi dengan cepat isu atau liputan yang muncul di berbagai media.

Organisasi yang memiliki sistem kliping pers atau laporan pemantauan siaran biasanya dapat dengan mudah mengakses semua informasi ini melalui layanan komersial. Melakukan analisis isi terhadap kliping koran membantu dalam mengukur pesan yang disajikan oleh media. Dalam praktiknya, penting untuk memahami bagaimana media menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait krisis atau isu yang melibatkan suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu cara untuk melakukan hal ini adalah dengan melakukan kegiatan media monitoring, yang membantu dalam memahami bagaimana media melaporkan tentang organisasi atau perusahaan di berbagai platform media (Dewi, 2022).

Seorang *public relation* melakukan berbagai aktivitas terkait hubungan antara perusahaan dan media massa. Salah satu aktivitas yang sangat umum dan penting adalah media monitoring. Media monitoring adalah proses pengawasan, pengumpulan atau kliping, dan memberikan tanggapan terhadap berita atau informasi yang mencakup perusahaan dan ditampilkan dalam media massa. Langkah pertama dalam media monitoring adalah pengawasan, di mana berita yang sedang hangat atau aktual dipilah-pilah. Jika ada berita yang relevan dengan perusahaan, terutama jika berita tersebut secara langsung menyebut perusahaan tersebut, maka berita tersebut dikumpulkan dan disimpan dalam file perusahaan. Setelah pengumpulan, berita-berita tersebut kemudian diberikan tanggapan yang sesuai terhadap eksposur mereka di media massa. Jika berita tersebut bersifat netral atau positif, seorang *public relation* mungkin hanya perlu mengirim email kepada wartawan yang menulis berita tersebut sebagai tanda terima kasih, karena hal ini

dapat dianggap sebagai bentuk publisitas positif bagi perusahaan. Namun, jika berita yang dimuat memiliki sifat negatif, perusahaan harus segera mengambil tindakan responsif, karena hal ini bisa berdampak buruk pada citra perusahaan (Friedel,2018).

Program kliping media adalah salah satu implementasi dari kegiatan pemantauan media di Polda Jatim. Ini merupakan salah satu inisiatif yang dikelola oleh tim Humas Polda Jatim dalam rangka melakukan pemantauan media. Program ini dijalankan secara rutin setiap hari untuk mengikuti perkembangan publisitas perusahaan di media cetak dari waktu ke waktu. Dengan adanya program ini, tim Humas Polda Jatim dapat memberikan tanggapan terhadap berita-berita yang muncul, sesuai dengan nada atau sentimen yang terkandung dalam berita tersebut. Khususnya jika berita tersebut memiliki sentimen negatif, tim humas dapat segera mengambil tindakan responsif, seperti memberikan konfirmasi mengenai kebenaran berita tersebut. Namun, jika berita tersebut memiliki sentimen netral atau positif, respons yang diberikan mungkin hanya berupa pesan singkat melalui surat elektronik kepada redaksi atau wartawan, serta tindakan respons lain yang sesuai.

Program kliping media juga berperan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja tim Humas Polda Jatim dalam melakukan pemantauan media. Ini memungkinkan tim untuk mengukur sejauh mana perusahaan mendapatkan publisitas dari media, dan hasilnya dapat dilaporkan kepada Pimpinan.

Langkah-langkah dalam melakukan media monitoring melibatkan sejumlah usaha untuk mengevaluasi dan memantau media, seperti mengukur cakupan media, menilai posisi berita atau artikel, menilai seberapa besar porsi atau durasi, dan

menerapkan metode analisis isi. Pada tahap menghitung media, penilaian dilakukan untuk menentukan apakah upaya yang telah dilakukan dalam pemberitaan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk mengukur keberhasilan program yang telah dijalankan. Keberhasilan program ini dapat diukur dengan sejauh mana publikasi sesuai dengan media dan mencapai target audiens yang diinginkan. Selain itu, isi berita atau artikel harus membangun citra positif dan mendapatkan dukungan positif dari audiens terkait dengan kegiatan, pandangan, kebijakan, dan regulasi organisasi yang relevan dengan kepentingan publik. Dukungan publik dapat berupa masukan atau tanggapan positif yang ditemukan dalam berita, artikel opini, editorial, tajuk rencana, kartun, dan tulisan khusus (Friedel, 2018)

### **I.5.2 Hubungan Masyarakat**

Humas memegang peranan penting dalam organisasi atau perusahaan terutama di lembaga publik yang misinya adalah melayani masyarakat dengan pelayanan yang memuaskan, pelayanan yang memuaskan adalah perbaikan atau optimalisasi kualitas kinerja di setiap bagian divisi humas. Salah satu tugas *public relation* adalah untuk memperkuat citra perusahaan. Humas atau biasa dikenal dengan *public relations* mencakup semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara perguruan tinggi yang bersangkutan dengan siapa saja yakni pribadi atau masyarakat yang berkepentingan. Dalam beberapa literatur kehumasan seperti kamus terbitan *Institute of Public relations* humas didefinisikan sebagai keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu



organisasi dengan segenap khalayaknya (Anwar, 2018).

Secara umum, fungsi dari pada humas yakni dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai penghubung antar perusahaan atau organisasi dengan publiknya serta memelihara hubungan yang baik dan saling menguntungkan antar organisasi dengan publik berpengaruh pada keberhasilan atau kegagalannya suatu organisasi. Fungsi secara mendalam yakni meliputi perencanaan, mengatur, mengoordinasikan, berkomunikasi, bertindak, memantau atau *control*, mengevaluasi dan editor (Anwar, 2018, p. 175).

### **I.5.3 Aktivitas Humas**

Aktivitas *public relations* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Internal Public Relations* dan *External Public Relations*.

**a. *Internal Public Relations*** bertujuan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan di dalam perusahaan dengan cara menyampaikan informasi, menjaga komunikasi yang baik antara karyawan, mengadakan pertemuan berkala, dan lainnya. Tujuan utamanya adalah membangun hubungan akrab antara karyawan dan atasan, serta memperkuat rasa tanggung jawab dan kewajiban terhadap perusahaan. Upaya divisi humas Polri untuk menciptakan hubungan kerja yang baik dan harmonis serta iklim kerja yang kondusif di antara anggota Polri dan pegawainya meliputi beberapa hal, antara lain:

- Menerbitkan majalah internal Polri khususnya Polda Jatim yang bernama “*Tribrata News*” secara teratur setiap sebulan sekali.
- Menyebarkan informasi dari pemerintah dan kebijakan pimpinan Polri.
- Menyampaikan berbagai informasi tentang kemajuan dan keberhasilan

Polri.

- Memberikan hiburan kepada anggota Polri dan keluarganya melalui panggung prajurit, dan pementasan seni dari Badan Kesenian Anggota Kepolisian.

**b. *External Public Relations*** bertujuan untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan. Hal ini dilakukan melalui kegiatan seperti hubungan dengan komunitas, pelanggan, media massa dan pers, serta pemerintah. Tujuannya adalah untuk memperoleh dukungan, pengertian, dan kepercayaan dari masyarakat luas, serta memastikan kebijakan perusahaan sesuai dengan aturan pemerintah. *External public relations* bertujuan untuk menciptakan komunikasi dua arah timbal balik yang saling menguntungkan antara pihak perusahaan dengan pihak luar perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan hubungan yang positif dan saling mendukung antara perusahaan dan pihak luar, sehingga dapat memperoleh dukungan, pemahaman, dan kepercayaan dari masyarakat serta mengoptimalkan manfaat bagi kedua belah pihak (Raturoma,2018).

Aktivitas eksternal divisi humas Polri dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Beberapa aktivitas tersebut meliputi:

- Menerima laporan dari masyarakat melalui berbagai media seperti fax, e-mail, telepon, dan surat pembaca di media cetak.
- Menerima pengaduan masyarakat melalui kontak yang disediakan oleh Humas Polri.
- Menangani unjuk rasa masyarakat secara langsung dan melakukan proses

pengintegrasian sikap serta perbuatan masyarakat untuk mencapai keselarasan dengan Polri.

- Menerima pengaduan, laporan, dan informasi dari masyarakat melalui acara khusus di media massa elektronik.
- Melakukan sosialisasi dan publikasi mengenai kebijakan, peraturan, himbauan, dan anjuran dari Polri melalui berbagai media massa cetak dan elektronik (Hulasoh ,2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi humas khususnya yang dilakukan oleh sub bidang pusat informasi dan dokumentasi Polda Jatim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang benar dan obyektif. Teknik itu yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dokumentasi, wawancara dan persepsi. Subyeknya adalah Humas Polda Jatim.