

# **PERAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* HUMAS POLRI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK SECARA ONLINE**

**(Studi Deskriptif tentang Penerapan Peran Cyber Public  
Relations dalam mengelola website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id)  
sebagai implementasi Undang-Undang Keterbukaan  
Informasi Publik)**

**Yuliawati dan Enjang Pera Irawan**

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana  
Jl. Meruya Selatan No.01, Kembangan, Jakarta Barat 11650  
Email: [yuliawati.hardi@gmail.com](mailto:yuliawati.hardi@gmail.com) ; [enjang\\_irawan@yahoo.com](mailto:enjang_irawan@yahoo.com)  
Telp: 081284983394; 085659143130 & 081298409713

## **ABSTRACT**

*This research entitled: The Role of Indonesian National Police at Public Relations division about Cyber Public Relations giving the public information services online. This research is motivated by the rise of the phenomenon of public services through cyber activity or online. As similar with other state institutions, the Indonesian National Police also has an obligation to provide public information services, as mandated in the Act Public Information. Uniquely [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) website is managed by the Police Public Relations Division, involving 380 operators and 32 operators at the police station at the police station. It definitely requires good coordination, and this is part of the task of Police Public Relations Division to synergize it. Therefore, researchers are interested in finding out more about how the role of cyber public relations implemented by Police Public Relations Division. Theories and concepts used in this research is the concept of public relations, cyber public relations, public services and public information. This research is a qualitative descriptive study. The results showed that the role of Police Public Relations Division in conducting cyber public relations activity is more dominant on the role as a technician communication and facilitator communication. However the role of expert preciber communication and solving process facilitator remains, although not so dominant. The application of the concept of public relations is a form of cyber police commitment in providing the best service to the community, as well as support for the implementation of the Law on Public Information. The quality of services through the medium of Police Public Relations [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) website still needs to be improved, considering there are still things to be improved, such as improving the quality of human resources manager of the website, optimize the look of the website, complete the menus in the website, improve protections system.*

**Keyword:** *Cyber Public Relations*

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Peran *Cyber Public Relations* Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya fenomena pelayanan publik melalui aktivitas *cyber* atau *online*. Seperti lembaga Negara lainnya, Kepolisian Republik Indonesia pun memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan informasi publik, sebagaimana diamanahkan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik. Uniknya website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) ini dikelola oleh Divisi Humas Polri dengan melibatkan 380 operator di Polres dan 32 operator di Polda. Tentu hal ini membutuhkan koordinasi yang baik, dan ini merupakan bagian dari tugas Divisi Humas Polri untuk mensinergiskan hal ini. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana peran *cyber public relations* dilaksanakan oleh Divisi Humas Polri. Teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep *public relations*, *cyber public relations*, pelayanan publik dan informasi publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Divisi Humas Polri dalam menjalankan aktivitas *cyber public relations* lebih dominan pada peran sebagai *tecnicion communication* dan *facilitator communication*. Namun peran *expert preciber communication problem* dan *solving process facilitator* tetap ada, walaupun tidak begitu dominan. Penerapan konsep *cyber public relations* merupakan bentuk komitmen Polri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sekaligus sebagai dukungan terhadap pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik. Kualitas layanan Humas Polri melalui media website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) ini masih perlu ditingkatkan, mengingat masih ada hal-hal yang harus diperbaiki seperti , meningkatkan kualitas SDM pengelola website, mempercantik tampilan website, melengkapi menu-menu dalam website, sampai memperbaiki *protections system*.

**Kata Kunci:** *Cyber Public Relations*

## I. PENDAHULUAN

Masyarakat sipil saat ini sudah semakin cerdas dan kritis. Hal inilah yang kemudian mendorong mereka lebih vokal dalam menyampaikan berbagai aspirasinya, guna mendapatkan hak-hak mereka. Berbagai aspirasi sering disuarakan diruang publik melalui berbagai ekspresi dan media. Tentu hal ini merupakan realisasi dari kebebasan berekspresi yang dilindungi oleh undang-undang. Berbagai bentuk ekspresi pun disampaikan mulai dari menulis di media massa, turun ke jalan, audiensi, hingga mengkritisi berbagai kebijakan dan pelayanan publik melalui media internet termasuk media sosial.

Salah satu lembaga Negara yang sering mendapat masukan maupun kritikan oleh publik yaitu Kepolisian Republik Indonesia, yang mana institusi ini sering mendapat kritikan dan tuntutan publik agar institusi ini berbenah dan senantiasa meningkatkan pelayanan publiknya. Tentu hal ini perlu disikapi secara bijak, dan bukan dipandang sebagai upaya menjatuhkan reputasi dan kredibilitas Polri. Bentuk kritikan dan masukan ini merupakan wujud dari dukungan publik terhadap Polri agar institusi ini terus berbenah dan semakin dekat dengan publik melalui berbagai pelayanannya.

Tentu hal ini pun disadari betul oleh Polri. Berbagai perbaikan dan reformasi pun terus dilakukan di tubuh polri. Hal ini merupakan bagian dari upaya Porli untuk terus memberikan pelayanan terhadap publik. Adapun salah satu

program Polri yang berhubungan dengan pelayanan publik yaitu Program percepatan *quick wins* yang mana program tersebut merupakan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui program yang mendukung kepentingan dan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

Saat ini Polri terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanannya, mulai dari sistem pelayanan tatap muka hingga pelayanan berbasis online. Layanan berbasis online Polri salah satunya dilaksanakan oleh Divisi Humas Polri melalui website [humas.polri.id](http://humas.polri.id). Website ini tidak hanya dijadikan sebagai media komunikasi Polri dengan publik, tetapi sebagai media untuk merealisasikan dan mendukung keterbukaan informasi publik sebagaimana dimanahkan dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Tak berhenti di situ, Polri membentuk Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) secara struktur berada di bawah Kadiv Humas Polri. Pembangunan website Polri dilakukan pada 2011. Menurut Helfi, pembangunan website merupakan proyek PID pertama. Pembangunan dan pengembangan website mencakup 13 Polres di Polda Metro, 31 Polda dan 34 Satuan Kerja (Satker). Dalam website Polri terdapat berbagai pelayanan. Mulai berita yang memuat berbagai peristiwa di berbagai satuan kepolisian di tingkat Polda di Indonesia, siaran pers, pelayanan masyarakat, UU dan peraturan, serta profil Polri. Menurut Helfi, setiap hari Polri akan memberikan informasi kepada publik di semua satuan wilayah mulai Polres, Polda hingga Mabes. Kemudian tujuan kita memberikan akses informasi dengan mudah, atau memberikan kemudahan akses informasi yang berkaitan dengan apapun dengan tugas-tugas kinerja kepolisian.<sup>1</sup>

Penggunaan media website dan media sosial lainnya yang berbasis internet, tentu akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, setidaknya diharapkan dapat memangkas birokrasi. Kini untuk mendapatkan informasi, masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor polisi, tetapi tinggal membuka website Polri saja. Selain itu, masyarakat pun dimudahkan memberikan masukan demi perbaikan Polri dalam meningkatkan layanannya. Melalui website-nya, Polri mampu membuka akses informasi luas kepada masyarakat. Tak hanya informasi berupa peraturan, perkembangan penanganan perkara, pelaporan kinerja dan berbagai terobosan-terobosan kepolisian di tiap wilayah satuan kerja Polri pun dapat diakses masyarakat.

Untuk mendukung terobosan yang dilakukan Polri ini, tentu diperlukan sentuhan dan dukungan praktisi komunikasi, dalam hal ini yaitu *public relations* Polri dalam menjalankan peran *cyber public relations* ini. Penerapan *cyber public relations* ini merupakan ujung tombak dalam mensukseskan program Polri, khususnya mengenai pelayanan informasi publik. Sehingga website dan media sosial lainnya tidak hanya sebagai media komunikasi semata, tetapi sebagai media yang dapat menampung aspirasi berbagai ekspektasi publik.

---

<sup>1</sup><http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52c528ca1a7f8/melalui-website--polri-jalin-interaksi-dengan-publik>. 25/12/2015

Dalam konteks ini, peneliti melihat ada sesuatu yang unik dalam aktivitas pengelolaan website Polri ini, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan Peran *Cyber Public Relations* Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online, melalui website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) sebagai implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Luaran penelitian ini diharapkan dapat merumuskan berbagai rekomendasi mengenai bagaimana memberikan *service excellent* kepada publik melalui peran *cyber public relations*. Hal inilah yang kemudian menelisis peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### II.1. *Public Relations*

Rex Harlow dalam bukunya berjudul: *A Model for Public Relations Education for Professional Practices* yang diterbitkan oleh *International Public Relations Association (IPRA) 1978*, menyatakan bahwa:

*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menghadapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi, dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.<sup>2</sup>

Untuk mencapai tujuan tersebut, diantaranya yaitu mengembangkan *good will* dan memperoleh opini publik yang menguntungkan atau menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik, melalui kegiatan *public relations* yang dikerahkan kedalam dan keluar. Oleh karena itu maka akan dijelaskan empat peran *public relations* berikut ini:

1. *Tecnicion Communication*. Disini peran PR dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Disini peran PR dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Dia menyediakan layanan di bidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan PR, melainkan keputusan manajemen dan PR yang melaksanakannya. Misalnya melakukan kegiatan menulis dan mengedit *newsletter* karyawan, menulis *news release* dan *feature*, mengembangkan isi Web, dan menangani kontak media.
2. *Expert Preciber Communication*. Petugas PR dianggap sebagai orang yang ahli. Dia menasehati pimpinan perusahaan atau organisasi. Hubungan mereka diibaratkan seperti hubungan dokter dan pasien.

---

<sup>2</sup>Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2003. Hlm: 16

3. *Communication Facilitator*. Peran PR sebagai Facilitator komunikasi antara perusahaan atau organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun publik internal. Istilah yang paling umum adalah sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai media atau penengah bila terjadi *miscommunication*.
4. *Problem Solving Process Facilitator*. Yakni peranan sebagai Facilitator dan proses pemecahan masalah. Pada peran ini PR melibatkan diri atau dilibatkan dalam manajemen (krisis). Dia menjadi anggota tim, bahkan bila memungkinkan menjadi leader dalam penanganan krisis manajemen.<sup>3</sup>

## II.2. Cyber Public Relations

Cyber *public relation* yaitu *public relations* yang menjalankan berbagai aktivitas kerjanya dibantu atau menggunakan internet sebagai sarana publisitasnya.<sup>4</sup> Melalui *cyber public relations*, maka praktisi public relations dapat dengan mudah untuk melewati berbagai batasan dan penghalang, serta memudahkan *public relations* dalam menyampaikan pesan-pesan korporat kepada target, baik itu publik internal maupun publik eksternal, tanpa melalui atau bergantung pada pihak manapun seperti jurnalis atau editor jika didistribusikan di media cetak maupun elektronik.

Ada banyak manfaat yang didapatkan melalui aktivitas cyber PR, setidaknya secara garis besar ada enam potensi yang dapat dimanfaatkan melalui cyber PR:

1. Komunikasi Konstan. Internet adalah media yang tak pernah terlelap setiap harinya. Melalui internet PR dapat menjangkau publiknya hingga ke seluruh dunia.
2. Respon yang cepat. Internet memungkinkan para pelaku cyber PR untuk mendapat respon yang cepat terhadap semua permasalahan serta pertanyaan prospek maupun pelanggan.
3. 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
4. Interaktif. Internet adalah media yang sangat interaktif. Feedback dengan mudah didapatkan melalui media sosial yang digunakan oleh PR.
5. Komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah terjalin antara organisasi atau instansi dengan publiknya. Melalui cyber PR dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat..

<sup>3</sup> Cutlip M Scott, dkk. *Efective Public Relations*. Jakarta: Kencana. 2007. Hlm: 46-47

<sup>4</sup>Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004.Hlm:1

6. Hemat. Melalui cyber PR dapat membantu suatu instansi atau organisasi untuk menghemat biaya, pasalnya tak lagi dibutuhkan biaya cetak yang terhitung mahal.<sup>5</sup>

Pada dasarnya istilah *Cyber Public Relations* juga disebut sebagai *electronic public relations*. Dapat diartikan sebagai aktivitas public relations yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya.<sup>6</sup> Alasan praktisi public relations memanfaatkan internet tentu didasarkan berbagai faktor, seperti popularitas dan multifungsi media internet, hal inilah yang menjadi kekuatan dalam membangun merek (*brand*) dan memelihara kepercayaan (*trust*). Menariknya, melalui media internet hubungan yang sifatnya *one-to-one* dapat dibangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang interaktif. Hal ini berbeda dengan publik konvensional. Dalam publik konvensional anda harus menjangkau mereka dengan sifat *one-to-many*. Itulah sebabnya internet merupakan media pembangun hubungan yang paling ampuh dan cepat serta luas hingga saat ini. Peranan *cyber public relations* disini erat hubungannya dengan media *online* dan media cetak yang sangat penting kaitannya dengan strategi pemasaran di suatu perusahaan. Hasil yang terbaik adalah kombinasi antara publikasi *online* dan *offline*.<sup>7</sup>

### II.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup> Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan 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, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari: 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan, 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap

<sup>5</sup> Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004. Halaman: 5

<sup>6</sup> Ibid. Halaman 1-2

<sup>7</sup> Ibid. Halaman:58

<sup>8</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006. Hlm: 4

berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>9</sup>

#### **II.4. Informasi Publik**

Informasi adalah keterangan, pernyataan, 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 ataupun nonelektronik. Kemudian informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.<sup>10</sup>

### **3.METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor, metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kemudian penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang pengumpulan datanya berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian laporan penelitian akan berupa kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut, mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto-foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

---

<sup>9</sup>Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011. Hlm:6

<sup>10</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia. Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 poin 1 & 2

Pada saat penulisan laporan, peneliti menganalisis data yang sangat kaya dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.<sup>11</sup>

Objek dalam penelitian ini yaitu Divisi Humas Kepolisian Republik Indonesia. Adapun hal yang secara spesifik diteliti yaitu terkait bagaimana Humas Polri dalam menjalankan peran *cyber public relations* dalam mengelola website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id). Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini diantaranya yaitu Djoko EK selaku Kabag Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Divisi Humas Polri, Wahyu Hidayat selaku Perwira Administrasi Sedia Informasi dan Dokumentasi. Serta Ibu Tiyan selaku Staf Biro Pengelola Sedia Infodok Divisi Humas Mabes Polri.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Peran *Cyber Public Relations* Kepolisian RI

Peran dan tugas PR hari ini tentu lebih berat dan menantang. Kondisi masyarakat kita sudah berubah kearah yang lebih baik. Kini masyarakat kian cerdas dan aktif dalam mencari informasi yang mereka butuhkan melalui berbagai sumber. Menyikapi kondisi tersebut, Humas Kepolisian RI pun turut memanfaatkan website sebagai media komunikasi dan informasi, khususnya sebagai upaya mendukung keterbukaan informasi publik yang diamahkan undang-undang KIP.

Untuk memastikan proses pelayanan informasi publik ini terrealisasi dengan baik sebagaimana diamanahkan dalam UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 tahun 2008, maka Polri melalui Divisi Humas menjalankan peran *cyber public relations* dan berkoordinasi dengan DIV TI Polri untuk mengelola dan memanfaatkan [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id). Mengingat website ini terkoneksi ke media sosial seperti facebook, twitter, maka hal ini pun menjadi salah satu keuntungan dan peluang bagi Polri untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat.

Peran yang dijalankan Humas Polri ini merupakan bagian dari implementasi konsep *cyber public relation* yaitu *public relations* menjalankan berbagai aktivitas kerjanya dibantu atau menggunakan internet sebagai sarana publisitasnya.<sup>12</sup> Melalui *cyber public relations*, maka Humas Polri dapat dengan mudah untuk melewati berbagai batasan dan penghalang, serta memudahkan *public relations* dalam menyampaikan informasi-informasi baik dalam bentuk pesan-pesan korporat, berita-berita, dan berbagai informasi yang harus diketahui publik lainnya, tanpa melalui atau bergantung pada pihak manapun seperti jurnalis atau editor jika didistribusikan di media cetak maupun elektronik. Jika dilihat dari perannya, divisi TI dan divisi Infodok dibawah naungan Divisi Humas Polri telah menjalankan peran *cyber public relations*.

<sup>11</sup> Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2008. Hlm: 21

<sup>12</sup> Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004. Hlm:1



Peran yang dijalankan oleh Humas Polri dalam aktivitas *cyber* ini yang *pertama* sebagai *tecnicion communication*. Dua divisi tersebut menjalankan peran sebagai pelaksana teknis komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari aktivitasnya yaitu pada penyebaran informasi, memperbaharui berbagai informasi, menulis dan mengedit *news release* dan *feature*, mengembangkan isi Web, dan menangani kontak media. Sebanyak 380 operator di Polres dan 32 operator di Polda secara rutin mengisi website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) dengan berita dan press release sesuai dengan kondisi yang terjadi di wilayah satuan kerja masing-masing. Kemudian untuk memastikan kualitas informasi yang dipublikasikan dalam website, maka Divisi Humas Polri Bidang Informasi dan Dokumentasi senantiasa melihat isi berbagai pemberitaan yang diterbitkan. Jika terdapat kekeliruan, maka divisi ini langsung melakukan revisi Terkait informasi yang dipublikasikan langsung oleh Divisi Humas Polri sendiri yaitu berkenaan dengan *press release*, laporan keuangan, laporan kinerja bulanan atau tahunan, peraturan Kapolri dan lainnya baik itu informasi setiap saat, berkala, maupun serta merta.

Selanjutnya peran *kedua* yaitu sebagai *communication facilitator*. Divisi Humas Polri menjalankan peran sebagai perantara institusi dengan publik. Berbagai perkembangan atau berita Polri, informasi layanan, dan informasi-informasi lainnya harus dikomunikasikan kepada publik baik secara langsung (*offline*), maupun dengan perantara media website (*online*). Hal ini artinya Humas Polri menjadi fasilitator komunikasi yang menghubungkan lembaga Polri dengan publik. Begitu juga sebaliknya, berbagai informasi yang berasal dari publik selalu disampaikan kepada institusi Polri. Ketika terdapat pertanyaan, keluhan, permintaan informasi terkait Polri, maka hal ini dapat ditindaklanjuti secara langsung melalui menu buku tamu yang disediakan dalam website, atau kemudian disampaikan kepada pimpinan dan diteruskan pada Divisi atau Bidang yang relevan dengan informasi yang disampaikan masyarakat tersebut. Hal ini tergantung kepada bobot masalah yang dihadapi. Melihat berbagai aktivitas yang dilakukan oleh Divisi Humas Polri Bidang Informasi dan Dokumentasi terlihat bahwa peran *cyber public relations* yaitu penghubung atau *facilitator* antara publik dengan lembaga Polri, begitu pun sebaliknya.

Berikutnya peran yang *ketiga* yaitu sebagai *expert preciber communication* (petugas atau staf yang ahli). Tidak sedikit masukan dan informasi disampaikan kepada pimpinan terkait langkah strategis yang harus diputuskan mengenai berbagai aktivitas pelayanan publik berbasis website. Masukan-masukan tersebut selalu disampaikan baik pada saat rapat maupun pertemuan informal lainnya. Informasi dan rekomendasi yang disampaikan merupakan informasi terkait gejala-gejala yang berpotensi menghambat aktivitas layanan publik, serta berbagai alternatif tindakan (solusi) yang harus dilakukan. Misalnya saja Divisi Humas Polri mengusulkan agar tampilan dan menu dalam website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) perlu diperbaiki dan ditingkatkan, mengingat hasil kajian internal Divisi Humas Polri melihat bahwa tampilan website kurang menarik dan komunikatif. Melalui berbagai kajian ini, akhirnya saat website tersebut tengah

dalam proses perbaikan. Jika dibandingkan dengan peran *public relations* yang lainnya, tentu peran *expert preciber communication* tidak terlalu dominan ketimbang peran lainnya. Hal ini dikarenakan berbagai keputusan strategis lebih dominan diambil oleh otoritas yang lebih tinggi di Polri.

Kemudian yang *terakhir* yaitu sebagai *problem solving process facilitator*, yakni peranan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Divisi Humas Polri memosisikan diri, melibatkan dan dilibatkan dalam kegiatan manajemen krisis. Ketika ada suatu permasalahan, divisi ini dilibatkan melakukan penanganan terhadap berbagai krisis yang terjadi. Salah satu contoh pemecahan masalah yang diselesaikan yaitu mengatasi hambatan pemerataan informasi di seluruh satuan kerja Polri. Untuk mengatasi kesenjangan informasi tersebut maka solusi yang ditawarkan Divisi Humas Polri yaitu dengan mempersiapkan 380 operator website di seluruh Polres dan 32 operator website di seluruh Polda untuk dapat mengisi berita dan *press release* sesuai dengan kondisi dan perkembangan yang terjadi di masing-masing wilayah pada website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id). Dimana operator website ini merupakan staf kepolisian dari divisi Humas pada tiap-tiap Polres dan Polda. Tentu hal yang pertama yang dilakukan yaitu melatih para operator tersebut untuk dapat menguasai teknik penulisan pemberitaan dan *press release* serta mengupload nya. Dengan demikian, tiap Polres dan Polda memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan berbagai aktivitas terbaru dan informasi-informasi terbaru yang ada di wilayah kerja masing-masing di seluruh Indonesia. Sehingga pemerataan informasi pun dapat terrealisasi. Melalui langkah ini tentu tidak hanya Kepolisian saja yang diuntungkan, tetapi publik pun dapat dengan mudah untuk mendapatkan informasi mengenai kelolisian di berbagai wilayah secara cepat.

#### 4.2 Kualitas Layanan Informasi Publik Berbasis Online

Melalui website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) ini tentu memberikan kemudahan bagi Kepolisian RI dalam melayani masyarakat berbasis online. Dari hasil wawancara terungkap bahwa sampai saat ini keberadaan website dirasa kurang maksimal, sehingga kehadirannya kurang efektif. Hal ditingkatkan yaitu mempercantik tampilan (*layout*) dan menu-menu dalam website perlu diperbaiki, sehingga dapat lebih menarik dan fungsional. Oleh karena itu, saat ini website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) tengah diperbaiki untuk mengatasi hal tersebut. Hal ini dimaksudkan agar Polri lebih dapat memberikan pelayanan informasi publik berbasis online kepada masyarakat semaksimal mungkin, sehingga masyarakat lebih mudah mengakses informasi kapan pun dan dimana pun.

Berbagai kemudahan dan fasilitas yang terdapat dalam website ini tentu memberikan kemudahan bagi Divisi Humas untuk menjalankan tugas dan peran *cyber public relations*-nya. Adapun manfaat dari aktivitas *cyber* ini yaitu sebagai berikut: 1) memudahkan polri dalam menyampaikan informasi kepada publik kapan pun. Melalui internet, memungkinkan humas dapat menjangkau publiknya hingga ke seluruh dunia. Internet dapat menembus ruang dan waktu, hal tersebut yang tak dapat dilakukan oleh media manapun selain internet. 2) mendapatkan respon yang cepat dari masyarakat, 3) dapat menembus jurang pemisah geografis,

melalui hubungan yang terjalin di dunia maya. Selain itu, melalui internet memudahkan humas untuk berkomunikasi dengan pasar global yang ada di seluruh dunia dengan biaya yang cukup murah. 5) melalui website, memungkinkan humas untuk berinteraksi dan mendapatkan feedback dari publik, sehingga humas dapat mengetahui dan menganalisis apa yang diinginkan oleh target audiens yang dituju. 6) Komunikasi dua arah terjalin antara organisasi atau instansi dengan publiknya. Melalui cyber PR dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat. Dimana hal tersebut tak dapat langsung dilakukan melalui media offline, dan 7) aktivitas komunikasi dan penyebaran informasi melalui website tergolong lebih hemat daripada menggunakan media lainnya.

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, Polri pun menyadari bahwa website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) merupakan salah satu media yang digunakan Polri dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat. Untuk itu meningkatkan pelayanan publiknya kepada masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan publik ini direalisasikan dengan: 1) memberikan transparansi, artinya website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) ini bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2) selalu menjaga akuntabilitas artinya berbagai informasi yang disampaikan Polri dalam website dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) mempertimbangkan aspek kondisional, artinya pelayanan Polri melalui website ini selalu disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4) partisipatif, artinya layanan Polri melalui website ini mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, 5) menjunjung tinggi kesamaan hak, artinya dalam pelayanannya, Polri tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. 6) menekankan pada aspek keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Artinya Polri senantiasa memberikan informasi-informasi apa saja yang harus diketahui publik, hal ini mengacu pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Melalui aktivitas *cyber public relations* ini, Polri mengakui bahwa terjadi peningkatan kualitas layanan yang signifikan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa proses komunikasi dan penyebaran informasi melalui website dirasa jauh lebih efektif dan efisien. Tentu untuk memastikan pengelolaan website secara maksimal, diperlukan adanya peningkatan pengetahuan dan pemahaman baik secara teori maupun praktis terhadap staf yang melakukan pengelolaan tersebut. Kemudian dari sekian banyak langkah yang diambil oleh Polri dalam meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat, tentu masih banyak aspek yang harus ditingkatkan dan dilakukan perbaikan di berbagai sektor, misalnya peningkatan kualitas isi atau informasinya, tampilan websitenya, sistem keamanannya dan lain sebagainya. Ini merupakan salah satu pekerjaan rumah Polri yang harus dikawal dan didukung oleh masyarakat.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1.Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan bahwa peran Divisi Humas Polri dalam menjalankan aktivitas *cyber public relations* lebih dominan pada peran sebagai *tecnicion communication* dan *facilitator communication*. Namun peran *expert preciber communication problem* dan *solving process facilitator* tetap ada, walaupun tidak begitu dominan. Penerapan konsep *cyber public relations* merupakan bentuk komitmen Polri dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sekaligus sebagai dukungan terhadap pelaksanaan UU Keterbukaan Informasi Publik. Kualitas layanan Humas Polri melalui media website [humas.polri.go.id](http://humas.polri.go.id) ini masih perlu ditingkatkan, mengingat masih ada hal-hal yang harus diperbaiki seperti , meningkatkan kualitas SDM pengelola website, mempercantik tampilan website, melengkapi menu-menu dalam website, sampai memperbaiki *protections system*. Kondisi ini membuat pelayanan berbasis website ini menjadi kurang maksimal.

### 5.2.Saran

Saran yang direkomendasikan yaitu perlu ditingkatkannya peran *cyber public relations* yang dilaksanakan oleh Divisi Humas Polri. Untuk itu peneliti memberikan saran untuk menambah wewenang terhadap peran Humas Porli dalam pengelolaan website. Humas Polri sebaiknya tidak hanya dominan pada dua peran diantaranya: *pelaksana teknis komunikasi* seperti mengelola pemberitaan, pembuatan *press release*, meng-*up date* informasi terbaru (*tecnicion communication*), dan *Facilitator komunikasi* seperti menampung masukan, keluhan masyarakat kemudian disampaikan pimpinan, kemudian mengkomunikasikannya kembali kepada masyarakat (*communication Facilitator*), tetapi perlu juga mengoptimalkan dua peran *public relations* lainnya seperti: tenaga ahli komunikasi yang memberikan berbagai masukan penting dan strategi untuk para pengambil keputusan/penasehat ahli (*expert preciber communication*), dan memperkuat peran *Facilitator pada proses pemecahan masalah* yaitu lebih dilibatkan pada kondisi krisis (*problem solving process facilitator*). Kemudian diperlukan peningkatkan kualitas SDM pengelola website melalui berbagai pelatihan, mempercantik tampilan website, melengkapi menu-menu dalam website, sampai memperbaiki *protections system* dalam website [humas.polri.go.di](http://humas.polri.go.di).

## DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2008
- Cutlip M Scott, dkk. *Efective Public Relations*. Jakarta: Kencana. 2007

Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

Onggo, Bob Julius. *E-PR Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta: Andi. 2004.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006.

Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2003.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

<https://www.polri.go.id/layanan-spkt.php>. 28/03/2016

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52c528ca1a7f8/melalui-website--polri-jalin-interaksi-dengan-publik>. 25/12/2015