

Peran Bidhumas Polda Metro Jaya dalam Membangun Citra Positif Polisi Melalui Media Sosial Instagram

Rihhadatul 'Aisy¹, Moehammad Gafar Yoedtadi^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: rihhadatu.915180235@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*
Email: gafary@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 15-12-2021, revisi tanggal : 06-01-2022, diterima untuk diterbitkan tanggal : 16-01-2022

Abstract

Instagram is a social media application that is currently widely used from the children, teenagers, and the most adult. In addition, instagram also used by agency of the government. Agency of the government can use social media application are very useful for building a positive image from the general public. One of the government agencies that uses the Instagram social media application is the Bidhumas Polda Metro Jaya (@humas.poldametrojaya). The purpose of the Bidhumas Polda Metro Jaya to create an Instagram account is to provide information related to appeals which are directives from the Kapolda, Kapolri, and the Government. On the other hand, they also want to make their audience the main consumers. And if the wider community gives a bad assessment of the image of the police agency in a case of a criminal act, such as a case of rape or harassment, it should only tarnish the name of the perpetrator who committed the crime and be given a sanction in accordance with the law that was violated. One of the roles of the Bidhumas Polda Metro Jaya in handling a case of other criminal acts that can happen to a member of the police is to bridge a relationship between all members of Polda Metro Jaya and the wider community and provide information that is transparent in accordance the code of ethics of public relations.

Keywords: Bidhumas Polda Metro Jaya, Instagram, positive image of the police agency

Abstrak

Instagram merupakan salah satu aplikasi media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat dari kalangan anak-anak, remaja, hingga orang dewasa. Selain itu, instagram juga digunakan oleh beberapa instansi pemerintah untuk membangun sebuah citra positif, salah satunya ialah Bidhumas Polda Metro Jaya (@humas.poldametrojaya). Tujuan lembaga Bidhumas Polda Metro Jaya membuat akun Instagram ialah ingin memberikan informasi terkait imbauan-imbauan arahan dari Kapolda, Kapolri, dan Pemerintah. Di sisi lain, mereka juga ingin menjadikan khalayaknya sebagai konsumen utama. Dalam kasus lain adalah jika masyarakat luas yang memberikan penilaian buruk terhadap citra terhadap lembaga kepolisian pada sebuah kasus tindakan kriminal, seperti kasus pemerkosaan maupun pelecehan seharusnya hanya mencoreng nama oknum pelaku yang melakukan tindakan kriminal dan diberikan sebuah sanksi yang sesuai dengan undang-undang. Salah satu peran dari Bidhumas Polda Metro Jaya dalam menangani sebuah kasus tindakan kriminal lainnya ialah mejembatani sebuah hubungan antara Polda Metro Jaya dengan masyarakat luas serta memberikan informasi yang bersifat transparan dan sesuai dengan kode etik kehumasan.

Kata Kunci: Bidhumas Polda Metro Jaya, citra positif dari lembaga kepolisian, Instagram

1. Pendahuluan

Media sosial merupakan salah satu media yang berbasis *website* dan menggunakan jaringan Internet. Sedangkan media sosial ialah sebuah media di Internet yang memudahkan para penggunanya untuk berinteraksi, bertukaran informasi, bekerja sama, dan berkomunikasi secara virtual. Tidak dapat dipungkiri dengan hal sederhana itu kita dapat menambahkan suatu ilmu baru dan memperluas jejaring pertemanan kita melalui adanya media sosial.

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2011 mengenai yang membahas terkait tata kelola kehumasan yang berada di lingkungan pemerintah, Humas pemerintahan adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam instansi pemerintah yang telah menerapkan dan menjalankan fungsi manajemen di bidang komunikasi dan informasi yang efektif, persuasif, serta efisien. Hal itu bertujuan untuk dapat menciptakan kerja sama yang baik antara pihak internal dalam sebuah instansi maupun pihak eksternal dari instansi tersebut. Selain pernyataan itu, Humas di instansi pemerintahan diharapkan dapat menciptakan citra yang baik dan reputasi instansi itu bernilai tinggi dalam pandangan masyarakat.

Salah satunya, yang bergerak di lembaga kepolisian ialah Bidhumas Polda Metro Jaya. Bidhumas Polda Metro Jaya merupakan instansi yang bergerak di bidang kepolisian dan dalam instansi ini juga menerapkan fungsi manajemen sebagai praktisi kehumasan. Di satu sisi, Bidhumas Polda Metro Jaya memiliki akun instgram yang bernama @humas.poldametrojaya. Akun instgram yang dimiliki oleh Bidhumas Polda Metro Jaya merupakan akun resmi dari instansi pemerintah tersebut. Kantor Bidhumas Polda Metro Jaya itu sendiri terletak di jalan Jenderal Sudirman kavling No. 55, Senayan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui peran yang dijalankan Bidhumas Polda Metro Jaya dalam berkontribusi dalam membangun citra secara positif menurut pandangan masyarakat. Yang kedua, ialah untuk memahami strategi komunikasi yang digunakan dalam membangun citra yang bernilai positif.

2. Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang dapat mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok individu yang berasal dari suatu permasalahan (Creswell, 2016). Selain itu, pengertian pendekatan kualitatif dapat didefinisikan sebagai alat untuk penelitian terkait dengan sejarah, kehidupan masyarakat, tingkah laku, fenomena atau konsep, masalah sosial, dan hal lainnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian studi kasus merupakan sebuah metode yang diterapkan untuk memahami setiap individu secara lebih mendalam dan dipraktikkan secara intergratif dan komprehensif (Susilo Rahardjo dan Gudnanto, 2011). Langkah yang diambil oleh peneliti ialah untuk memahami karakter setiap individu yang diteliti secara mendalam dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Sedangkan para ahli mengatakan bahwa penelitian studi kasus merupakan sebuah penelitian yang terjadi pada individu, kelompok, komunitas, dan sebagainya dengan tujuan untuk membantu menunjukkan hal-hal yang penting dalam menjadi perhatian atau fokus, serta untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Instagram ialah salah satu media sosial yang menjadi pusat perhatian masyarakat luas. Pengguna dari adanya aplikasi media sosial ini terdiri atas kalangan remaja hingga kalangan orang dewasa. Selain hal itu, beberapa instansi di lingkungan pemerintahan juga menggunakan instagram, sebagai salah satu contohnya adalah Bidhumas Polda Metro Jaya.

Bidhumas Polda Metro Jaya itu terletak di Jalan Jendral Sudirman Kav No. 55, Senayan, Kebayoran Baru, RT.05/ RW.03, Senayan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Dalam lingkungan Bidhumas Polda Metro Jaya sendiri juga memiliki visi dan misi. Visi nya adalah terwujudnya postur Humas Polda yang profesional, bermoral, dan modern di bidang kehumasan guna membangun objektivitas, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat. Selain visi, dalam Bidhumas Polda Metro Jaya sendiri terdapat sebuah misi, di antaranya:

- a. Membangun dan menciptakan kemampuan kehumasan personil anggota Polri dengan baik SDM, Sarpas, Sismet, anggaran menuju Front Office.
- b. Menciptakan dan menjalin kerjasama dengan komponen masyarakat dan pelaku komunikasi.
- c. Mencari, menghimpun, mengolah, mendistribusikan, menyimpan informasi dan data secara menyeluruh, cepat, tepat, dan akurat melalui jaringan terbuka serta mudah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan komunikasi dua arah.
- d. Mendukung kegiatan kepolisian dan operasi kepolisian.
- e. Melakukan mental anggota Polri yang akan siap mempertanggungjawabkan atas kewajiban dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik yang sesuai dengan pemberlakuan UU KIP, sehingga dapat terealisasikan BidhumasPolda sebagai Front Office perlu segera diwujudkan.

Oleh karena itu diperlukan adanya dukungan Sumber Daya Manusia, sarana prasarana berbasis TI, sistem dan metode serta anggaran yang memadai. Bidhumas Polda Metro Jaya juga merupakan sebuah lembaga kehumasan yang bergerak di bidang kepolisian serta bergerak di bawah naungan Divisi Humas Polri.

Gambar 1. Logo Humas Polri



Sumber: Humas Polri (2021)

Dalam sebuah lembaga instansi pemerintah juga dapat sebuah identitas fisik, salah satu dari identitas fisik di lembaga instansi pemerintah ialah logo. Berikut ini makna dari logo Divisi Humas Polri:

- 1) Lingkaran di bagian luar berwarna hitam dan bertuliskan obyektif, dipercaya, serta berpartisipasi menggambarkan sebuah moto dari Bidhumas Polda Metro

Jaya yang bekerja dan bertanggung jawab di bawah naungan Humas Polri. Kemampuan dari divisi ini dalam lingkungan kepolisian ialah memberikan informasi secara objektif agar dapat membentuk sebuah opini dan citra positif terhadap lembaga Polri.

- 2) Lingkaran di bagian dalam berwarna merah. Melambangkan bendera NKRI yang memiliki makna dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan berdaulat serta bernegara secara terus-menerus. Lembaga kepolisian berfungsi untuk melindungi dan mengayomi masyarakatnya dari sebuah propaganda yang bisa merusak keutuhan bangsa Indonesia.
- 3) Sebuah garis tengah yang berwarna hitam. Garis tersebut melambangkan garis khatulistiwa yang merupakan negara Indonesia terletak berada di garis khatulistiwa dan Indonesia sendiri merupakan sebuah negara maritim.
- 4) Tiga bintang berbentuk segi lima berwarna putih melambangkan Pancasila yang merupakan sebuah dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan tiga bintang berwarna putih melambangkan Bidhumas Polda Metro Jaya merupakan sebuah lembaga kehumasan yang berada di bawah naungan lingkungan Divisi Humas Polri dan lembaga kepolisian NKRI.
- 5) Tameng hitam melukiskan pengabdian dari lembaga Kehumasan yang bergerak di bidang Kepolisian dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat luas melalui media informasi dan publikasi.
- 6) Tulisan Humas Polri yang berada di dalam tameng hitam dan berwarna kuning, melambangkan sebuah keagungan dari fungsi kehumasan yang berada di lingkungan lembaga Polri dan sebuah lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan kinerja Polri.
- 7) Obor pada gambar yang berwarna putih melukiskan sebuah makna mengenai pemberian sebuah informasi dan penerangan secara cepat, tepat, serta akurat bagi masyarakat luas yang membutuhkannya.
- 8) Lidah api berwarna merah, memiliki makna "Catur Prasetya" sebagai pedoman kerja Polri dalam bidang Kehumasan.
- 9) Lingkaran yang berbentuk seperti bola dunia dan berwarna biru laut, menjelaskan era globalisasi serta saat ini telah diwarnai oleh transparansi, kebebasan, demokrasi, menghormati HAM, dan pemeliharaan lingkungan hidup. Dalam melaksanakan tugasnya, praktisi Humas yang berada di lingkungan Polri harus dapat memberi dan mentransmisikan informasi yang dapat memengaruhi keutuhan Bangsa Indonesia.
- 10) Enam sinar api yang bercahaya dan berwarna kuning menggambarkan kegiatan fungsi lembaga Kepolisian dalam rangka membentuk sebuah opini dan citra positif dalam pandangan masyarakat luas.
- 11) Satu obor berwarna putih, tujuh sinar obor yang berwarna oranye, empat cincin berwarna hitam dan enam sinar obor berwarna kuning melambangkan peringatan hari Bhayangkara yang bertepatan pada tanggal 1 Juli 1946. Serta tiang obor yang menyala melambangkan di samping pemberian dan penyuluhan dan penerangan juga memiliki makna sebagai penyadara hati nurani masyarakat, dengan tujuan untuk agar masyarakat selalu sadar dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh lembaga hukum dan lembaga kepolisian.

Dalam penelitian ini juga terdapat beberapa hal yang menjadi sebuah acuan bagi Bidhumas Polda Metro Jaya dalam menjaga citra positifnya. Hal itu dilakukan dengan sebuah strategi di antaranya :

- 1) Memiliki isi konten dalam instagram yang cukup menarik bagi masyarakat luas.
- 2) Menjadikan masyarakat luas sebagai salah satu target utama dan menjadikan masyarakat tersebut sebagai konsumen yang membutuhkan sebuah informasi mengenai dunia Kepolisian.
- 3) Mengunggah setiap kegiatan perpolisian yang terkait mengenai tingkatan dalam lingkungan Polda Metro Jaya ataupun mengabadikan sebuah momen-momen penting seperti pemberian penghargaan dari Kapolda Metro Jaya kepada anggota polri yang memiliki prestasi dalam lingkungan Polda Metro Jaya.
- 4) Melakukan kerja sama antara hubungan internal maupun eksternal yang cukup baik guna untuk mencapai sebuah tujuan yang bersangkutan dengan visi dan mis Bidhumas Polda Metro Jaya.

4. Simpulan

Bidhumas Polda Metro Jaya memiliki beberapa strategi komunikasi yang digunakan dalam membangun citra atau nama baiknya. Strategi yang digunakan oleh Bidhumas Polda Metro Jaya ialah mengunggah sebuah foto maupun video yang terkait produk-produk informasi yang saat ini dibutuhkan oleh masyarakat. Produk-produk mengenai informasi tersebut terkait dengan arahan dari Kapolda Metro Jaya, Kapolri, maupun pemerintah pusat. Hal itu ditunjukkan guna untuk mendapatkan penilaian positif mengenai citra dari masyarakat yang diposisikan sebagai konsumen atau target sasaran utamanya.

Salah satu peran dari Bidhumas Polda Metro Jaya dalam menangani sebuah kasus ialah menjembatani sebuah hubungan antara seluruh pihak anggota polri yang berada di Polda Metro Jaya dengan masyarakat ataupun rekan-rekan dari awak media serta memberikan informasi yang bersifat transparan dan sesuai dengan kode etik Kehumasan dari Bidhumas Polda Metro Jaya.

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

6. Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rahardjo, Susilo & Gudnanto. (2011). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*.Kudus: Nora Media Enterprise.
- Humas Polri. (2021). Dikases dari <https://humas.polri.go.id/idn/systems/page/logo.aspx>.