

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah secara fundamental cara organisasi berinteraksi dengan publik. Media sosial, sebagai produk revolusi digital, kini menjadi saluran utama dalam menyampaikan informasi serta menjalin relasi antara institusi dan masyarakat. Kecepatan arus informasi dan keterbukaan akses menuntut setiap lembaga untuk adaptif dalam mengelola citra di ruang publik, melalui strategi komunikasi yang efektif, terukur, dan berbasis pada kebutuhan audiens.

Hubungan Masyarakat (Public Relations) berperan sebagai fungsi strategis dalam manajemen untuk membangun dan memelihara komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya bukan sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga menciptakan pemahaman, menumbuhkan kerja sama, serta mengelola persepsi publik secara berkelanjutan. Harlow (1976) menyatakan bahwa hubungan masyarakat mencakup pengelolaan isu, krisis, penyampaian informasi secara akurat dan transparan, serta peningkatan kemampuan organisasi dalam merespons dinamika opini masyarakat. Dalam perspektif ini, fungsi humas berkontribusi terhadap kesiapan institusi dalam menghadapi perubahan sosial, sekaligus menegaskan tanggung jawab sosial kepada publik.

Selain itu, hubungan masyarakat juga berperan sebagai sistem deteksi awal terhadap potensi permasalahan yang dapat mengganggu reputasi organisasi. Melalui pendekatan riset dan komunikasi berbasis etika, humas memberikan masukan strategis untuk mencegah dampak

negatif serta menjaga stabilitas citra lembaga di mata publik (Harlow, 1976; Hairunnisa et al., 2018).

Dalam konteks institusi pemerintah, citra publik menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Bagi Kepolisian Republik Indonesia, khususnya Polrestabes Palembang, citra positif mencerminkan profesionalisme sekaligus menjadi dasar legitimasi sosial dalam menjalankan fungsi pelayanan, perlindungan, dan penegakan hukum. Oleh karena itu, penguatan citra melalui strategi kehumasan menjadi langkah esensial dalam menjembatani komunikasi antara kepolisian dan masyarakat. Sebagai pelaksana komunikasi publik, Humas Polrestabes Palembang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat melalui penyebaran informasi, klarifikasi isu, serta membangun interaksi yang konstruktif. Pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, tidak hanya memfasilitasi penyampaian informasi secara luas, tetapi juga mendorong partisipasi publik melalui ruang dialog yang terbuka dan interaktif. Manajemen media sosial yang dijalankan secara terstruktur, konsisten, dan responsif menjadi kunci dalam membentuk dan memperkuat citra positif lembaga di tengah tuntutan transparansi dan ekspektasi publik yang terus meningkat. (Hairunnisa dkk., 2018)

Manajemen, yang kerap dikenal sebagai pengelolaan atau tatalaksana, adalah sebuah rangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengaturan, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian. Oleh karena itu, elemen-elemen yang terdapat dalam manajemen ini meliputi perencanaan, pengaturan, pengarahan, koordinasi, dan pengendalian. Manajemen media didalammua mempelajari mengenai pengelolaan media denhan prinsip dan proses manajemennya dilakukan, baik bersifat komersial maupun sosial terhadap media sebagai Industri. (Ema Kusuma, 2020)

Pengertian citra menurut Kotler (2000:127) yang mendefinisikannya sebagai total dari

keyakinan-keyakinan, persepsi-persepsi, dan impresi-impresi yang dimiliki individu terhadap suatu entitas. Entitas yang dimaksud dapat berupa individu, institusi, kelompok orang, atau hal lainnya yang dikenal olehnya. Jika entitas tersebut adalah suatu organisasi, maka keseluruhan keyakinan, persepsi, dan impresi terhadap organisasi oleh seseorang merupakan citra. (Aprisia & Mayliza 2019)

Humas Polrestabes Palembang adalah bagian dari Satuan Polisi Resor Kota Besar Palembang yang bertugas untuk menjalin komunikasi dan hubungan baik antara Kepolisian dengan masyarakat. Humas ini memiliki peran penting dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, dan transparan mengenai kegiatan, kebijakan, serta langkah-langkah yang diambil oleh Polrestabes Palembang dalam menjalankan tugasnya sebagai aparat penegak hukum. Selain itu, Humas juga berfungsi untuk mengelola citra dan reputasi Polrestabes Palembang di mata publik. Terlebih selaku Pelaku Keamanan dan ketertiban Nasional (KAMTIBNAS) penting bagi Kepolisian untuk memiliki citra positif. Citra positif ini dapat dibangun melalui komunikasi yang efektif dan kreatif, untuk menciptakan Citra Positif ini diperlukan Manajemen Media yang baik yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Palembang. Humas Polrestabes Palembang memiliki berbagai tanggung jawab penting, salah satunya adalah menginformasikan publik tentang kegiatan Polrestabes Palembang.

Menurut Antony Mayfield (2008) yang mendefinisikan media sosial sebagai media yang mudah diakses untuk berpartisipasi, berbagi dan menciptakan peran, seperti blog, *Social Networking*, pengetahuan berbasis internet seperti Wikipedia/enskilopedia online, Dunia Maya, termasuk virtual worlds. (Arum Wahyuni Purbohastuti, 2017)

Humas Polrestabes Palembang bertugas untuk menjaga dan meningkatkan reputasi Polrestabes Palembang, Humas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang dibagikan menunjukkan integritas, profesionalisme, dan transparansi dalam pelaksanaan tugas

kepolisian. Selain itu, tugas Humas adalah membangun hubungan yang baik dengan masyarakat untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban Kota Palembang. Selain itu, staf humas harus siap menghadapi situasi krisis atau masalah negative dalam menghadapi Isu ataupun Hoaks yang beredar di Masyarakat. Polrestabes Palembang mengikuti Perkembangan zaman yang berlangsung juga memanfaatkan Sosial media sebagai alat Publikasi dan penyebaran Informasi. untuk memastikan informasi yang disampaikan akurat dan tidak menyesatkan.

maka dalam Proses pengelolaan Informasi tersebut Humas Polrestabes Palembang bekerja sama dengan Media dalam upaya meningkatkan Citra melalui Sosial media.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka Humas Polrestabes Palembang bekerja sama dengan pihak Media seperti digital dan Televisi lokal untuk kemudian di Publikasikan melalui Sosial media dalam Upaya meningkatkan Citra Organisasi. Humas Polrestabes menjalankan usaha – usaha seperti Meliput secara langsung Bersama dengan Tim yang tersedia dalam Humas Polrestabes Palembang, Koordinasi kepada para Jajaran mengenai Publikasi melalui media Sosial, Koordinasi kepada Media untuk Publikasi baik melalui Media Cetak atau Media Online, Viralisasi Konten, dan melakukan Koordinasi kepada Polda Sumatera Selatan, Kapolrestabes Palembang serta PJU (Pejabat Utama) Kepolisian.

Setelah melakukan Studi Independen selama 3 Bulan di Humas Polrestabes Palembang dan berhasil mengumpulkan data untuk memulai Penelitian ini maka Penulis menyimpulkan untuk meneliti mengenai Bagaimana Upaya meningkatkan Citra yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Palembang melalui Sosial media dengan judul "**Strategi Manajemen Media Humas Polrestabes Palembang dalam meningkatkan Citra melalui Sosial Media**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah beberapa Masalah yang dapat diidentifikasi selama Penulis meaksanakan Penelitian di Humas Polrestabes Palembang:

1. Arus Informasi yang masuk dengan begitu cepat melalui social media sehingga Informasi yang salah ataupun Hoaks dapat merusak Citra Kepolisian.
2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat terkait Informasi yang menyimpang atau Hoaks.
3. Citra Kepolisian yang cenderung buruk di media sosial

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian diatas maka Rumusan masalah yang dapat disimpulkan untuk penelitian ini Adalah berikut:

1. Apa strategi yang dilakukan oleh humas polrestabes palembang dalam menangani arus informasi yang masuk dengan begitu cepat melalui social media sehingga informasi yang salah ataupun hoaks dapat merusak citra kepolisian ?
2. Apa usaha yang dilakukan polrestabes palembang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait informasi yang menyimpang atau hoaks ?
3. Bagaimana strategi manajemen media humas polrestabes palembang dalam meningkatkan citra melalui sosial media ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar belakang dan Masalah yang telah diidentifikasi berikut adalah Tujuan penelitian yang dapat dirumuskan:

1. Untuk Mengetahui Strategi yang dilakukan oleh Humas Polrestabes Palembang dalam menangani arus Informasi yang cepat untuk meningkatkan Citra melalui media sosial.

2. Untuk Mengetahui Usaha yang dilakukan oleh Polrestabes Palembang dalam meningkatkan kesadaran Masyarakat terkait informasi yang menyimpang atau hoaks ?
3. Untuk Mengetahui Strategi Manajemen Media Humas Polrestabes Palembang dalam meningkatkan Citra melalui Sosial Media.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur tentang manajemen media dan Hubungan Masyarakat (Humas), khususnya dalam konteks lembaga pemerintahan dan kepolisian. Hasil penelitian dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pengelolaan media yang efektif dan bagaimana media digunakan untuk membangun citra positif institusi publik seperti Polrestabes Palembang.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis, hasil penelitian ini menambah Pengetahuan dan wawasan mengenai Manajemen Media dan Hubungan Masyarakat yang diterapkan oleh Humas Polrestabes Palembang.