

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan informasi dilakukan dalam suatu entitas dengan tujuan yang jelas, dan kegiatan pengelolaan organisasi atau korporat dapat bervariasi dari tahap perencanaan hingga penilaian pasca implementasi. Tujuan dari pengelolaan adalah untuk memastikan bahwa organisasi atau bisnis beroperasi secara efisien dan efektif. Faktor kunci dalam mencapai pengembangan yang lebih baik terletak pada sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi atau bisnis, termasuk dari tingkat manajemen hingga karyawan biasa, dan hal ini memerlukan penanganan yang efektif dan berkesinambungan.

Era perkembangan media sosial saat ini, banyak pihak telah memanfaatkannya untuk berbagai keperluan. Berdasarkan data dari DataIndonesia.id (2022), sekitar 65% masyarakat di Indonesia menggunakan media sosial dalam aktivitas pekerjaan mereka, dan jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 191 juta pada Januari 2022, mengalami peningkatan sebesar 12,35% dibanding tahun sebelumnya. Keberhasilan media sosial dalam memudahkan dan mempercepat proses mendapatkan dan berbagi informasi telah membuat penggunaannya semakin luas dipromosikan.

Salah satu contoh organisasi pemerintahan yang turut memanfaatkan media sosial adalah Polres Lebak, yang merupakan bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Polres Lebak menggunakan Instagram sebagai platform untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat sebagai entitas pemerintahan. Melalui

Instagram, pemerintah dan masyarakat kini dapat lebih mudah mengumpulkan dan menyebarkan informasi. Dengan adanya penggunaan Instagram oleh Polres Lebak, masyarakat kini dapat dengan cepat dan mudah mengakses berbagai informasi yang disediakan oleh lembaga pemerintahan ini.

Penggunaan media sosial ini telah memfasilitasi terjalannya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta membantu memperkuat hubungan antara keduanya. Dengan demikian, kehadiran Instagram sebagai platform komunikasi telah memberikan manfaat besar bagi Polres Lebak dan pemerintahan secara keseluruhan. Penggunaan media sosial ini telah membuka peluang baru dalam menyampaikan informasi kelembagaan dan memperkuat ikatan dengan masyarakat dalam upaya mencapai tujuan pemerintahan yang lebih efektif dan transparan.

Komunikasi publik merupakan suatu proses interaksi dan penyampaian informasi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat secara umum. Penggunaan media sosial, termasuk Instagram, menjadi sarana efektif bagi lembaga pemerintah untuk menyebarkan informasi, memberikan saran, dan menyampaikan pesan lainnya kepada publik. Instagram memiliki beragam fitur dan alat yang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dari pemerintah.

Dalam hal ini, Polres Lebak memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk berbagi informasi dengan masyarakat. Melalui akun Instagram @polres_lebak, Polres Lebak menyajikan konten berupa video atau gambar kejadian, berita terkini, dan informasi lainnya. Sebagai contoh, Satuan Narkoba Polres Lebak baru-baru ini

menangkap lebih banyak pengedar narkoba tanpa izin, dan informasi tersebut diunggah melalui akun Instagram @polres_lebak.

Akibat dari pemberitaan tersebut, masyarakat memberikan berbagai tanggapan dalam bentuk komentar di kolom komentar postingan atau melalui pesan langsung di Instagram @polres_lebak. Hal ini menunjukkan tingginya interaksi antara Polres Lebak dan masyarakat, yang memungkinkan terjalinnya komunikasi dua arah. Respons dari masyarakat tersebut menjadi penting bagi Polres Lebak dalam memahami persepsi dan tanggapan publik terhadap berbagai kejadian atau informasi yang disampaikan.

Penggunaan Instagram oleh Polres Lebak menjadi salah satu sarana efektif dalam menjalankan fungsi komunikasi publik. Platform ini memungkinkan lembaga pemerintah untuk mencapai audiens yang lebih luas, meningkatkan keterlibatan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan publik. Melalui Instagram, Polres Lebak dapat menginformasikan kegiatan dan layanan yang mereka sediakan, serta memberikan gambaran tentang kinerja dan kebijakan yang diimplementasikan.

Namun, pengelolaan Instagram oleh lembaga pemerintah juga harus diimbangi dengan tanggung jawab yang tinggi. Akurasi dan keberlanjutan informasi yang disampaikan harus dijaga dengan baik, dan tanggapan dari masyarakat harus ditangani dengan bijaksana dan responsif. Dengan memanfaatkan Instagram secara efektif, lembaga pemerintah seperti Polres Lebak dapat tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dalam mengakses informasi secara cepat dan mudah.

Instagram adalah salah satu media sosial yang sangat populer di Indonesia, selain dari platform jejaring sosial lainnya seperti Whatsapp, Tiktok, dan Youtube. Menurut Prambors FM pada tahun 2022, populasi Indonesia diperkirakan mencapai 275,77 juta pada pertengahan tahun tersebut. Dari jumlah tersebut, sekitar sepertiga dari populasi, yaitu sekitar 88,9 juta orang, menggunakan Instagram secara teratur. Fakta ini menjadikan Indonesia sebagai negara keempat dengan jumlah pengguna aktif terbanyak di platform media sosial tersebut.

Instagram digunakan secara luas oleh masyarakat Indonesia dengan berbagai alasan, termasuk untuk keperluan agama, budaya, ekonomi, dan sosial. Salah satu manfaat penggunaan Instagram yang mencolok adalah untuk berbagi informasi tentang kinerja lembaga pemerintah, termasuk di dalamnya Polres Lebak, serta informasi tentang kebijakan yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

Jumlah pengguna yang sangat besar dan beragam, Instagram memberikan kesempatan yang luas bagi lembaga pemerintah seperti Polres Lebak untuk menyebarkan informasi secara efektif kepada masyarakat. Hal ini telah menjadi fokus perhatian bagi humas Polres Lebak dalam pengelolaan akun Instagram @polres_lebak, dimana mereka aktif menyampaikan konten tentang kegiatan Polres, *press release*, layanan publik yang tersedia, dan berbagai informasi terkini kepada masyarakat. Pemanfaatan Instagram oleh Polres Lebak memberikan manfaat ganda. Di satu sisi, masyarakat Kabupaten Lebak mendapatkan akses yang mudah dan cepat untuk memahami kinerja lembaga pemerintah dan kebijakannya melalui postingan yang disajikan secara visual dan menarik. Di sisi lain, Polres Lebak dapat memanfaatkan platform ini sebagai alat kampanye kehumasan untuk

memperkuat hubungan dengan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan menciptakan keterlibatan antara lembaga pemerintah dan warganya.

Pentingnya pengelolaan media sosial, terutama Instagram, oleh Polres Lebak dalam menyebarkan informasi kelembagaan menjadi semakin relevan karena pola komunikasi masyarakat berubah seiring dengan perkembangan teknologi. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan platform media sosial sebagai sumber informasi, penting bagi lembaga pemerintah seperti Polres Lebak untuk terus beradaptasi dan memanfaatkan media sosial secara efektif sebagai alat komunikasi publik.

Kabupaten Lebak merupakan wilayah yang sedang mengalami perkembangan pesat, dan masyarakatnya sangat membutuhkan akses informasi yang akurat dan tepat sasaran. Pemenuhan kebutuhan akan informasi yang relevan menjadi krusial, karena jika informasi disampaikan dengan cara yang tidak sesuai dengan kondisi sosial dan sosiologis masyarakat Kabupaten Lebak, maka akan timbul kendala dalam proses penerimaan atau penyampaian informasi tersebut.

Dalam upaya memastikan informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat, Polres Lebak bertindak sebagai pengelola informasi dari pemerintah setempat. Salah satu upaya yang diambil adalah menggunakan media sosial Instagram dengan akun resmi @polres_lebak. Pada tanggal 10 April 2017, humas Polres Lebak mulai aktif memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk menyampaikan informasi kepada publik. Hingga tanggal 2 Mei 2023, akun Instagram @polres_lebak telah berhasil menarik perhatian sebanyak 20,9 ribu pengikut dan telah mengunggah sebanyak 9.019 konten.

Melalui akun Instagram tersebut, Polres Lebak menyajikan liputan mengenai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh kepolisian Polres Lebak, termasuk *press release* terkini dan informasi seputar pelayanan yang ada di Polres Lebak. Sebagai contoh, pada tanggal 19 April, terdapat postingan mengenai pelayanan Prima Polres Lebak dalam pengamanan mudik lebaran 2023. Selain itu, humas Polres Lebak juga mencantumkan seluruh media sosial lainnya yang digunakan oleh Polres Lebak, sehingga masyarakat dapat lebih mengenal lembaga tersebut dengan baik.

Penelitian ini memiliki fokus utama pada komunikasi publik yang dilakukan oleh Polres Lebak melalui media sosial Instagram. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam tentang strategi dan taktik pengelolaan akun Instagram @polres_lebak serta dampak dan manfaat dari upaya ini dalam menyebarkan informasi kelembagaan dan membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat. Akun Instagram Polres Lebak menarik perhatian dengan respons yang positif dari masyarakat, yang tercermin dalam jumlah *like* yang mencapai 100-1000 dan tayangan video yang mencapai 21.800 kali. Fenomena ini menjadi poin menarik untuk dikaji lebih lanjut dalam rangka memperbarui strategi kehumasan di *era digital* dan menyampaikan informasi tentang kinerja Polres Lebak melalui platform Instagram.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalaminya, dengan fokus pada pengelolaan akun Instagram @polres_lebak dan manfaatnya dalam kampanye kehumasan, terutama dalam *digital public relations*. Kegiatan *digital public relations* di Instagram membuktikan keefektifannya dalam menyebarkan informasi tentang

lembaga pemerintahan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat melalui konten yang menarik dan relevan.

Dengan terus menghadirkan informasi tentang kinerja Polres Lebak, akun Instagram ini menjadi alat penting untuk memberikan fakta kepada masyarakat tentang apa yang telah dicapai oleh lembaga ini. Hal ini memperkuat komitmen Polres Lebak untuk transparansi dan keterbukaan kepada publik melalui platform media sosial yang populer seperti Instagram.

1.2 Fokus Penelitian

Peneliti membuat batasan masalah dari penelitian ini, yaitu berfokus pada “Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram @Polres_lebak dalam Upaya Memberikan Informasi kepada Publik” dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan *share* konten pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik?
2. Bagaimana pengelolaan *optimize* pesan pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik?
3. Bagaimana pengelolaan *manage* interaksi pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik?
4. Bagaimana pengelolaan *engage* publik pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan adanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengelolaan *share* konten pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik.
2. Untuk mengetahui pengelolaan *optimize* pesan pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik.
3. Untuk mengetahui pengelolaan *manage* interaksi pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik.
4. Untuk mengetahui pengelolaan *engage* publik pada Instagram @polres_lebak dalam upaya memberikan informasi kepada publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademisi

Penelitian ini memiliki kegunaan yang penting bagi kalangan akademisi, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi, terutama dalam studi tentang komunikasi publik dan pengelolaan media sosial seperti Instagram untuk menyampaikan informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengembangan kajian akademis dalam bidang tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah yang berharga bagi praktisi komunikasi publik di lingkungan pemerintahan. Informasi dan temuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan pengelolaan media sosial Instagram oleh lembaga pemerintahan, termasuk Polres Lebak, dalam menyampaikan informasi publik yang lebih efektif dan terarah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis yang signifikan bagi praktisi humas dalam mengelola media sosial dan menerapkan strategi komunikasi publik, terutama dalam penggunaan platform Instagram sebagai alat untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi praktisi humas dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola media sosial dan berkomunikasi dengan efektif melalui platform Instagram. Dengan peningkatan keterampilan dan pengetahuan ini, diharapkan lembaga pemerintahan dan organisasi lainnya dapat lebih efektif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat, membangun hubungan yang positif, dan mencapai tujuan komunikasi publik dengan lebih baik.

1.5 Penelitian Relevan

Selama proses penelitian ini, peneliti menemukan sejumlah hasil penelitian terdahulu yang relevan, termasuk skripsi dan jurnal penelitian yang memiliki hubungan dengan topik penelitian ini. Beberapa di antaranya adalah :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa Aulia Suryaningrum berjudul "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Pemerintah Kota Magelang (Studi Kasus Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Informasi Publik Kota Magelang)" bertujuan untuk memahami bagaimana Humas Pemerintah Kota Magelang memanfaatkan media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus deskriptif. Perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian yang

berbeda. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa akun Instagram @humaspemkotmagelang telah relatif efektif sebagai media informasi publik. Meskipun begitu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitasnya. Hal-hal tersebut antara lain pengelolaan akun yang lebih baik, respons yang lebih aktif terhadap umpan balik dari masyarakat, strategi konten yang lebih tepat sasaran, serta pemanfaatan data *insight* untuk meningkatkan kinerja dan keberhasilan kampanye informasi yang disampaikan melalui media sosial tersebut.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Bobby H. J. Limbong berjudul "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Mengenai Pencegahan Covid-19 di Kabupaten Bandung" bertujuan untuk menginvestigasi bagaimana akun Instagram @diskominfobdgtkab dimanfaatkan dalam upaya pencegahan Covid-19 di Kabupaten Bandung. Penelitian ini mengadopsi paradigma *post-positivisme* dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Bandung aktif mempublikasikan dan memproduksi konten yang berkaitan dengan upaya pencegahan Covid-19 di Kabupaten Bandung melalui akun Instagram @diskominfobdgtkab. Mereka melakukan pelacakan dan pemantauan konten-konten yang ditujukan untuk *followers* dan netizen (warganet) Instagram. Melalui akun tersebut, Diskominfo Kabupaten Bandung berusaha menyebarkan informasi terkini dan akurat tentang langkah-langkah pencegahan Covid-19 kepada masyarakat Kabupaten Bandung.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Trinanda Tresna Purnama dengan judul "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung" merupakan sebuah

penelitian dengan menggunakan metode studi deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana media sosial Instagram dimanfaatkan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dalam penelitiannya menganalisis bagaimana Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung menggunakan akun Instagram @bandungpemkab untuk menyebarkan informasi publik kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @bandungpemkab telah berhasil mencapai efektivitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penggunaan media sosial Instagram memungkinkan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung untuk menyajikan informasi dalam bentuk visual, seperti gambar dan video, yang lebih menarik bagi para pengguna Instagram. Selain itu, penggunaan *hashtag* dan fitur-*tagging* memungkinkan informasi yang disampaikan dapat lebih mudah diakses dan tersebar luas oleh pengguna lain.

Keempat, Verisha Erina Maharani dan Dr. Amalia Djuwita telah melakukan penelitian dengan judul "Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang" menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, mereka mengevaluasi penggunaan akun Instagram Pemerintah Kota Semarang sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan informasi publik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Instagram Pemerintah Kota Semarang berhasil dalam pemanfaatannya sebagai media informasi dan informasi publik. Platform media sosial ini telah mampu mencapai tujuan dalam menyebarkan berbagai informasi terkait kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat dengan cukup baik. Namun, penelitian ini juga

menunjukkan bahwa selama perjalanannya, akun Instagram Pemerintah Kota Semarang juga mendapatkan beberapa kritik dan saran dari masyarakat. Kritik dan saran ini dianggap sebagai masukan penting untuk memperbaiki dan memajukan penggunaan Instagram sebagai sarana komunikasi publik yang lebih baik dan efektif di masa depan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sofian Arissaputra dan Septia Winduwati berjudul "Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Publik Terkait dengan Penanggulangan Covid-19" menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa pemanfaatan media sosial Instagram sebagai sarana komunikasi publik oleh pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid-19 sangat efektif. Informasi yang disebarkan melalui akun Instagram tersebut mampu mencapai khalayak yang luas dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat terkait upaya penanggulangan Covid-19. Hasil penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya peran media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dalam situasi darurat seperti pandemi. Pemerintah Kota Bangka Belitung berhasil memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk menyebarkan informasi yang akurat, terkini, dan relevan mengenai langkah-langkah penanggulangan Covid-19, serta memberikan edukasi kepada masyarakat tentang protokol kesehatan dan langkah-langkah pencegahan.

Tabel 1. 1 Penelitian Relevan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
Khoirunnisa Aulia Suryaningrum, Adam W. Sukarno, S.I.P., M.A. (2019), Skripsi ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada	Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Pemerintah Kota Magelang (Studi Kasus Pemanfaatan Instagram Sebagai Media informasi Publik Kota Magelang)	Studi Kasus Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa @humaspemkotmagelang cukup efektif sebagai media informasi publik walaupun terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pengelola, respons atas umpan balik, strategi konten, serta pemanfaatan data <i>insight</i> .	Penelitian ini menggunakan topik kajian yang sama yakni mengenai media sosial dalam komunikasi pemerintah
Boby H. J. Limbong, (2021) Skripsi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan	Pemanfaatan Media Sosial Instagram Mengenai Pencegahan Covid-19 di Kabupaten Bandung	Studi Analisis Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kabupaten Bandung turut mempublikasikan dan juga memproduksi konten upaya pencegahan Covid-19 di Kabupaten Bandung dalam Instagram @diskominfojdbdkab dengan melakukan pelacakan dan pemantauan pada konten-konten yang ditujukan menyasar pada <i>followers</i> dan netizen (<i>warganet</i>) Instagram.	Relevansi dalam penelitian ini yaitu mengenai pengelolaan media sosial Instagram di lingkungan pemerintahan dan kesamaan dalam pendekatan serta metode penelitian.
Trinanda Tresna Purnama, (2022) Skripsi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan	Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung	Studi Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan pemanfaatan Instagram sebagai media informasi publik di Diskominfo kabupaten Bandung dalam penyampaian informasi kepada masyarakat khususnya pada akun @bandungpembak dinilai efektif untuk kalangan para pengguna Instagram.	Penelitian menggunakan topik kajian yang sama yakni mengenai media sosial dalam komunikasi pemerintah dan publik.
Verisha Erina Maharani, Dr. Amalia Djuwita, Dra., M.M, Dr. Amalia Djuwita, Dra. (2020)	Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media informasi dan Informasi Pemerintah Kota Semarang	Studi Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan Instagram Pemerintah Kota Semarang dinilai cukup berhasil dalam pemanfaatannya sebagai media informasi dan informasi publik, meski diperlukan kritik dan saran dari masyarakat demi membangun Pemerintah Kota Semarang yang lebih maju kedepannya.	Relevansi dalam penelitian ini mengkaji mengenai pemanfaatan media sosial Instagram.
Sofian Arissaputra, Septia Winduwati. Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara Vol. 1, No. 1, Maret 2022	Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi Publik Terkait dengan Penanggulangan Covid-19 (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @ikpdinaskominfobabel)	Studi Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa informasi dan edukasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bangka Belitung terkait penanggulangan Covid-19 yang disebarkan melalui Instagram @ikpdinaskominfobabel sangat bermanfaat bagi masyarakat Bangka Belitung. Penelitian ini juga memberikan sebuah pemanfaatan penanggulangan Covid-19 di Bangka Belitung oleh pemerintah kepada masyarakat melalui media sosial Instagram.	Relevansi dengan penelitian ini yaitu menggunakan topik kajian yang sama yakni mengenai media sosial dalam komunikasi pemerintah.

1.6 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran dalam penelitian ini dirancang untuk mengungkapkan keunikannya dan memperkenalkan teori serta konsep yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga dapat memberikan panduan yang kuat dalam merespons pertanyaan penelitian yang diajukan. Selain itu, teori dan konsep yang dikemukakan dalam landasan pemikiran akan menjadi pedoman bagi penelitian ini dalam merancang kerangka konseptual, metodologi, serta analisis data yang tepat guna dan relevan.

1.6.1 Landasan Teoritis

Landasan teori dalam sebuah penelitian berfungsi sebagai panduan fundamental yang diperlukan untuk mendukung data yang ada dan membantu dalam menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2017: 54) menyatakan bahwa landasan teoritis menggambarkan alur logis atau organisasi sistematis dari berbagai konsep, definisi, dan proposisi. Landasan teoritis membantu menghubungkan data yang dikumpulkan dengan studi sebelumnya yang relevan.

Dalam penelitian ini, landasan teoritis utamanya adalah model komunikasi yang dikembangkan oleh Regina Luttrell, yaitu "*The Circular Model of Some*", yang didukung oleh teori *digital public relations*. "*The Circular Model of Some*" adalah sebuah model komunikasi yang dirancang oleh Regina Luttrell untuk membantu praktisi media sosial merencanakan strategi komunikasi di platform media sosial, seperti Instagram. Penelitian ini menggunakan model tersebut karena fokusnya adalah pada pengelolaan media sosial Instagram oleh Polres Lebak.

Model *Circular of Some* digunakan sebagai panduan dalam penelitian ini untuk mengkaji bagaimana Polres Lebak mengelola akun Instagram mereka dan bagaimana komunikasi dilakukan di platform tersebut. Model ini memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk menganalisis aspek-aspek penting dalam pengelolaan media sosial, termasuk perencanaan komunikasi, strategi konten, interaksi dengan masyarakat, dan dampak dari upaya komunikasi yang dilakukan. Dengan menggunakan landasan teoritis ini, penelitian ini diharapkan dapat menghubungkan data-data yang dikumpulkan dengan konsep dan teori yang telah ada sebelumnya, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang lebih bermakna dan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam pengelolaan media sosial Instagram @polres_lebak dan upaya memberikan informasi kepada publik.

The Circular Model of Some merupakan model komunikasi yang dikembangkan oleh Regina Luttrell untuk memudahkan para praktisi media sosial merencanakan komunikasi di media sosial, menurut Sugiharto & Amalia (2022: 3). Model *Circular of Some* digunakan dalam penelitian ini karena mengkaji bagaimana media sosial Instagram dikelola.

1) *Share* (Membagikan)

Tahap pertama dalam *the circular model of communication* adalah tahap "*share*". Dalam konteks komunikasi organisasi atau korporasi, tahap ini berfokus pada penyebarluasan informasi mengenai program-program bisnis atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kepada publik. Untuk mempermudah komunikasi tersebut, berbagai sarana komunikasi tersedia, dan salah satunya adalah melalui platform media sosial seperti Instagram.

Polres Lebak, sebagai salah satu organisasi pemerintahan, telah menyadari pentingnya berkomunikasi dengan publik dan memperbarui cara-cara komunikasi untuk tetap relevan dengan perkembangan teknologi. Dengan menggunakan akun Instagram @polres_lebak, mereka menyajikan konten dalam bentuk foto, video, dan keterangan sebagai cara untuk menginformasikan kegiatan dan program yang sedang berlangsung.

Tujuan utama dari penggunaan Instagram ini adalah untuk berkomunikasi secara efektif dengan audiens, membangun interaksi yang lebih baik dengan masyarakat, dan memupuk kepercayaan. Melalui platform ini, Polres Lebak dapat berbagi informasi tentang kinerja dan kegiatan mereka kepada publik, sekaligus menyediakan sarana bagi masyarakat untuk berdiskusi atau berinteraksi atas berbagai kasus atau peristiwa yang memerlukan partisipasi atau informasi dari pihak Polres Lebak.

Jumlah pengikut yang mencapai sekitar 20,9 ribu, akun Instagram @polres_lebak menjadi salah satu bentuk upaya Polres Lebak untuk selalu *up-to-date* dalam memberikan informasi dan sebagai sarana untuk memfasilitasi komunikasi publik. Masyarakat yang menjadi target utama atau publik utama dari akun Instagram ini adalah mereka yang memiliki kepentingan bersama dengan Polres Lebak, baik itu sebagai sumber informasi maupun untuk berinteraksi atas kasus-kasus tertentu yang berkaitan dengan Polres Lebak.

Polres Lebak dengan memanfaatkan Instagram sebagai alat komunikasi, dapat mencapai lebih banyak khalayak, menginformasikan publik tentang kegiatan dan kinerjanya, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Dalam

era digital yang semakin berkembang, penggunaan media sosial menjadi strategi yang relevan dan efektif untuk menjalin komunikasi dengan beragam audiens.

2) *Optimize* (Mengoptimalkan)

Tahap kedua, yaitu tahap "*optimize*" merupakan langkah krusial dalam upaya lembaga dan organisasi, terutama dalam konteks pengelolaan media sosial. Pada tahap ini, lembaga harus secara strategis memutuskan konten apa yang akan disajikan melalui media sosial mereka. Hal ini penting untuk memastikan bahwa lembaga siap menghadapi situasi di mana informasi yang mungkin tidak menguntungkan tersebar tentang mereka.

Pengoptimalan media sosial memungkinkan lembaga untuk menyebarkan pesan atau informasi tentang diri mereka sendiri, yang pada saat yang sama memberikan kesempatan bagi publik untuk mengaksesnya di masa mendatang. Dengan demikian, lembaga dapat secara proaktif mengelola citra dan reputasi mereka.

Salah satu tugas utama agensi dalam tahap pengoptimalan ini adalah menyusun konten yang tepat untuk disebar. Konten harus relevan, akurat, dan sesuai dengan visi dan misi lembaga. Dalam hal ini, media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk memantau pandangan dan tanggapan publik terhadap kebijakan atau program yang diterapkan oleh lembaga. Dengan demikian, lembaga dapat memperoleh wawasan berharga tentang apa yang dipikirkan publik tentang kinerja mereka secara keseluruhan.

Pengoptimalan media sosial juga memungkinkan lembaga untuk memperluas jangkauan dan interaksi dengan publik. Sebagai contoh, Polres Lebak

menggunakan media sosial sebagai platform untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan strategi yang tepat, mereka dapat mengoperasikan akun Instagram mereka sebagai media informasi yang efektif, yang memudahkan publik untuk berinteraksi dan mendapatkan informasi terkini.

Pengoptimalan media sosial merupakan tahap penting dalam manajemen informasi lembaga. Dengan merencanakan dan menyusun konten yang tepat, lembaga dapat lebih efektif dalam menyebarkan pesan dan menghadapi potensi situasi yang mungkin berkaitan dengan citra atau reputasi mereka. Melalui strategi ini, lembaga dapat memanfaatkan media sosial untuk memperkuat hubungan dengan publik dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kebijakan dan program yang mereka jalankan.

3) *Manage* (Mengelola)

Lembaga pemerintah dan institusi harus mengambil pendekatan khusus dalam menangani aspek ini dengan memperhatikan dan memahami berbagai masalah dan kesulitan yang diperbincangkan dan direspons oleh publik, terutama yang terkait dengan penilaian publik terhadap lembaga tersebut. Dalam era pengelolaan media sosial yang cepat, organisasi dituntut untuk merespons dengan cepat dan efektif guna mencegah masalah yang berkembang atau menyebar yang dapat merusak reputasi mereka.

Pendekatan ini mewajibkan organisasi untuk membangun interaksi yang bermakna dengan publik, merencanakan dan merespons pertanyaan dari masyarakat. Dalam hal ini, platform dasbor media sosial seperti *Tweetdeck* dan *Hootsuite* dapat bermanfaat bagi lembaga atau bisnis. Dua platform tersebut

memungkinkan pengguna untuk mengikuti diskusi, berinteraksi dengan publik secara *real-time*, mengirim pesan pribadi, memperbarui dan memantau publikasi yang sedang dibahas, serta mengawasi interaksi dan pencapaian yang terjadi di media sosial.

4) *Engage* (Mengikutsertakan)

Komponen "*unique engagement*" dalam pengelolaan media sosial menitik beratkan pada langkah-langkah dalam membangun koneksi yang kuat dengan audiens melalui konten yang menarik. Dalam proses pembuatan konten, tujuannya adalah untuk menghibur audiens sambil mempromosikan interaksi dan komunikasi. Dengan memahami karakteristik publik, sebuah lembaga dapat mengidentifikasi siapa saja yang telah dijangkau dan mengukur efektivitas pesan atau kegiatan yang disampaikan.

Partisipasi organisasi dalam wacana publik juga membawa tantangan tersendiri dalam mencapai tujuan tertentu, mengidentifikasi dampak yang dihasilkan dalam masyarakat, serta merancang strategi yang tepat untuk menggabungkannya agar organisasi dapat berkembang secara berkelanjutan.

Dalam konteks *digital public relations*, teori ini sangat membantu dalam memahami cara terbaik untuk menciptakan konten yang dapat mendorong partisipasi dan interaksi dari pengguna, sehingga dapat meningkatkan kesadaran merek dan keterlibatan pengguna.

Lembaga dapat menciptakan strategi pengelolaan media sosial yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada publik dengan cara yang menarik dan interaktif. Melalui konten yang tepat, lembaga dapat membangun hubungan yang

lebih erat dengan audiens, meningkatkan tingkat keterlibatan, dan secara keseluruhan mencapai tujuan komunikasi publik dengan lebih efisien.

1.6.2 Landasan Konseptual

1.6.2.1 Pengelolaan

Proses pengelolaan, yang berasal dari istilah "pengelolaan" dalam Bahasa Indonesia, melibatkan upaya untuk mengorganisir, mengontrol, dan mengatur aktivitas. Menurut Septyami & Zuhri (2022: 4), hal ini mencakup metode, prosedur, dan praktik manajemen. Perencanaan, pengorganisasian, pemantauan, mengambil tindakan, dan mencapai tujuan adalah langkah-langkah dasar dalam pengelolaan.

Antisipasi terhadap kemungkinan kesalahan selama operasi saat ini atau di masa depan merupakan aspek penting dari pengelolaan yang efektif. Seperti yang disebutkan oleh Ramdhani (2021: 131), lembaga melakukan pengelolaan untuk mempermudah pelaksanaan fungsinya. Hal ini melibatkan tindakan kerja sama oleh pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas mereka dengan efektif dan efisien, dengan tujuan akhir mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.6.2.2 Instagram

Instagram menjadi salah satu dari beberapa media sosial yang kerap kali digunakan untuk membagikan foto maupun video, dan *caption*. Ardiansah & Maharani (2020: 26-27) menuliskan bahwa pada Instagram terdapat beberapa fitur-fitur yang biasa digunakan yakni sebagai berikut:

1) Pengikut atau *Followers*

Instagram menciptakan suatu sistem interaksi sosial melalui fitur mengikuti akun, di mana pengguna dapat saling mengikuti akun-akun lain dan berinteraksi.

2) Mengunggah Foto atau Video

Instagram merupakan platform media sosial yang memiliki kekuatan dalam mengunggah gambar dan video, hal ini juga dimiliki oleh platform media sosial lainnya. Namun, Instagram memiliki keunggulan karena menyediakan fitur tambahan berupa efek pada kamera, sehingga memungkinkan pengguna untuk memperindah foto dan video secara kreatif baik melalui fitur kamera langsung maupun dari galeri gawai.

3) *Arroba* (@)

Arroba atau tanda (@) pada Instagram adalah fitur yang digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna lain dengan menyebutkan atau menandai nama akun pengguna yang dituju.

4) Tanda Suka dan Komentar

Tanda suka, *love*, atau *like* di Instagram adalah salah satu fitur yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan konten yang diunggah oleh pengguna lain.

5) Pencarian atau *Search*

Fitur ini berfungsi untuk mencari akun pengguna Instagram lainnya serta foto atau video yang menggunakan kata kunci atau *hashtag* tertentu. Saat mencari dengan kata kunci "Polres Lebak," hasil pencarian lebih banyak menampilkan foto dan video terkait kegiatan Polres Lebak dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menjaga ketentraman dan kedamaian masyarakat.

6) *Direct Message*

Salah satu fitur yang disediakan oleh media sosial adalah kemampuan untuk mengirimkan pesan pribadi kepada pengguna lain secara langsung. Dalam hal ini, pengguna memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan akun milik orang lain melalui pesan pribadi.

7) *Instatories*

Fitur ini merupakan inovasi yang terinspirasi dari aplikasi Snapchat, yang memungkinkan pengguna untuk berbagi foto atau video dengan tambahan filter lucu, serta melibatkan pengguna lain melalui *QnA*, *polling*, *boomerang*, dan fitur lainnya. Namun, fitur ini memiliki kekhasan tersendiri, karena konten yang diunggah hanya dapat ditampilkan selama 24 jam. Penggunaan fitur ini oleh Polres Lebak bertujuan untuk menyampaikan informasi terkini tentang kegiatan terbaru yang dilakukan oleh lembaga tersebut.

1.6.2.3 **Media informasi**

Media informasi adalah sarana atau tempat yang memungkinkan pertukaran informasi antara individu atau kelompok. Setiap teknologi atau teknik yang memfasilitasi komunikasi antar orang termasuk dalam kategori media informasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Fauzi & kawan-kawan (2022: 2), fungsi utama media informasi adalah untuk memfasilitasi komunikasi, berbagi informasi, dan mengirim pesan secara efektif antara individu atau kelompok. Dengan adanya media informasi, komunikasi menjadi lebih mudah di antara orang-orang yang berada di lokasi dan waktu yang berbeda, sehingga memungkinkan mereka untuk terhubung, berkolaborasi, dan membentuk hubungan.

Dengan demikian, media informasi, termasuk Instagram, memiliki peran penting dalam memfasilitasi komunikasi dan pertukaran informasi di era modern ini. Dengan adanya beragam platform media informasi, interaksi sosial dan pertukaran informasi menjadi lebih dinamis, memungkinkan terjalinnya koneksi dan kolaborasi antar individu, kelompok, atau organisasi secara lebih efisien dan efektif.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Resort Lebak yang terletak di Jl. Siliwangi KM. 1, Cileuweung, Kabupaten Lebak, Banten 42357. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada objek penelitian yang akan diteliti, yaitu pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media informasi publik oleh Polres Lebak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana Polres Lebak mengelola akun Instagram @polres_lebak sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada publik. Fokus penelitian akan difokuskan pada strategi dan taktik yang digunakan oleh humas Polres Lebak dalam menyebarkan informasi serta keterlibatan masyarakat dalam merespons konten yang diunggah.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan Kualitatif. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif. Paradigma ini menegaskan jika setiap kejadian yang dialami oleh seseorang akan dapat

memahami pengalamannya melalui peristiwa-peristiwa dan kejadian berdasarkan kesamaannya dan membedakan berbagai hal yang berdasarkan perbedaannya.

Peneliti bertujuan untuk memahami bagaimana komunikasi publik dilakukan melalui akun @polres_lebak di media sosial Instagram dengan menggunakan paradigma konstruktivistik dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap konten yang disajikan. Penelitian ini akan menggali perspektif pemilik akun, para ahli, serta pengikut aktif dan pasif dari akun tersebut.

Peneliti akan mengumpulkan data secara mendalam dan menyeluruh tentang bentuk komunikasi publik yang dilakukan oleh Polres Lebak melalui akun Instagram @polres_lebak dalam pendekatan Deskriptif Kualitatif. Analisis data akan lebih berfokus pada deskripsi dan interpretasi dari informasi yang dikumpulkan, untuk menggambarkan bagaimana interaksi dan respons antara Polres Lebak dan masyarakat terjadi di platform media sosial tersebut.

Memadukan paradigma konstruktivisme dan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana Polres Lebak menggunakan media sosial Instagram untuk menyampaikan informasi kepada publik, serta bagaimana tanggapan dan persepsi masyarakat terhadap konten yang disajikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi lembaga pemerintahan dan instansi publik lainnya yang tertarik untuk memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang efektif.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif ini digunakan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan berkualitas, dengan berfokus pada sumber asli dan hubungan antara peneliti dengan responden atau informan.

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan untuk menguraikan dan menggambarkan dengan lebih terperinci tentang pengelolaan media sosial Instagram @polres_lebak sebagai sarana komunikasi Polres Lebak. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang signifikan dan kemurnian data yang tinggi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana akun Instagram tersebut dikelola dan bagaimana dampaknya dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam dan mendalam tentang upaya Polres Lebak dalam memberikan informasi kepada publik melalui akun Instagram mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan strategi komunikasi publik dan kehumasan lembaga pemerintahan di era digital yang semakin berkembang.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.7.4.1 Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis data kualitatif terdiri dari tulisan dan tidak berbentuk angka. Data kualitatif ini akan menggambarkan fakta

dan fenomena yang terkait dengan pengelolaan akun Instagram Polres Lebak, serta mampu memberikan interpretasi tentang seluruh masalah atau proses kegiatan yang terjadi dalam pengelolaan akun tersebut.

1.7.4.2 Sumber data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Data primer ini memiliki keaslian, objektivitas, dan keandalan yang tinggi, karena merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari Humas Polres Lebak melalui proses wawancara dengan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian, yaitu pemanfaatan media sosial Instagram @polres_lebak.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi atau data yang tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, tetapi dapat digunakan sebagai pendukung atau pelengkap data primer dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan meliputi informasi yang ditemukan di media sosial Instagram Polres Lebak, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian yaitu pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media informasi publik di Kepolisian Resort Lebak.

Data sekunder dari media sosial Instagram Polres Lebak akan mencakup berbagai konten yang telah diunggah oleh akun @polres_lebak, seperti video kejadian, berita terkini, *press release*, serta informasi seputar layanan yang disediakan oleh Polres Lebak. Informasi ini akan menjadi dasar untuk memahami

bagaimana Polres Lebak menggunakan Instagram sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Selain itu, data sekunder juga dapat diperoleh dari berbagai sumber lain yang relevan dengan konteks penelitian. Beberapa sumber yang dapat digunakan sebagai acuan adalah artikel-artikel terkait pengelolaan media sosial pemerintahan, penelitian sebelumnya tentang penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintahan, serta pedoman atau panduan komunikasi publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah terkait.

Data sekunder ini akan menjadi penting dalam mendukung analisis dan pemahaman terhadap strategi, keberhasilan, serta tantangan dalam pemanfaatan media sosial Instagram oleh Polres Lebak sebagai sarana komunikasi publik. Dengan menggabungkan data primer yang diperoleh langsung dari observasi atau wawancara dengan data sekunder yang dikumpulkan dari sumber-sumber lain, penelitian ini akan memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana Polres Lebak mengelola akun Instagram mereka untuk memberikan informasi kepada publik dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi hubungan dengan masyarakat.

1.7.5 Penentuan Informan

Menurut Avia (2020), dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian memiliki peran yang sangat penting karena merupakan sumber data variabel yang diamati oleh peneliti. Dalam konteks penelitian ini, subjek penelitian disebut sebagai informan, yang merujuk pada individu atau kelompok orang yang memberikan informasi yang relevan dengan data yang diinginkan oleh peneliti terkait penelitian yang sedang dilakukan.

Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak terkait yang memiliki berbagai karakteristik sebagai subjek dari penelitian. Mereka juga dianggap sebagai ahli di bidang media sosial dan komunikasi publik, seperti para praktisi humas dan bidang penyelenggaraan informasi dan komunikasi publik di Polres Lebak. Peran informan sangat penting karena mereka dapat memberikan wawasan mendalam dan informasi yang berharga terkait pengelolaan media sosial Instagram @polres_lebak serta upaya dalam memberikan informasi kepada publik.

Penelitian ini melibatkan informan yang berkompeten di bidangnya, penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memperoleh data yang berkualitas, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi, tantangan, dan manfaat pengelolaan media sosial Instagram oleh Polres Lebak dalam menyampaikan informasi kelembagaan kepada masyarakat. Para informan akan berperan sebagai narasumber yang berpengalaman dan berpengetahuan, serta membantu peneliti dalam memahami aspek-aspek kritis dari pengelolaan media sosial ini secara lebih holistik dan komprehensif. Informan dalam penelitian ini ialah Kepala seksi bidang humas Polres Lebak dan 2 orang Staff seksi bidang humas yang mengelola akun Instagram Polres Lebak.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dirancang untuk mendukung metode penelitian dilakukan dengan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi.

Teknik yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi menjadi salah satu teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013), observasi merupakan teknik yang tepat untuk mengumpulkan data jika penelitian berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan jika jumlah responden yang diamati tidak terlalu besar.

Peneliti akan melakukan observasi pada media sosial Instagram, khususnya akun @polres_lebak, untuk memahami bagaimana pengelolaan media sosial tersebut dilakukan dalam upaya memberikan informasi kepada publik. Data akan dikumpulkan dengan mengamati dan menganalisis konten yang diunggah oleh akun tersebut. Dalam observasi ini, peneliti tidak akan melakukan interaksi langsung dengan akun tersebut, tetapi akan mengumpulkan data dari apa yang dipublikasikan oleh humas Polres Lebak pada akun Instagram tersebut.

Observasi ini akan memberikan gambaran yang mendalam tentang strategi dan taktik yang digunakan oleh humas Polres Lebak dalam pengelolaan Instagram @polres_lebak sebagai platform informasi kepada publik. Hasil dari observasi ini akan menjadi dasar untuk menganalisis efektivitas penggunaan Instagram sebagai alat komunikasi publik, serta dampaknya dalam membangun hubungan yang lebih baik antara lembaga pemerintahan dan masyarakat.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2017), wawancara adalah bentuk percakapan yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk

mendapatkan informasi yang akurat mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media informasi publik di Polres Lebak.

Teknik wawancara mendalam dalam penelitian ini dipilih sebagai metode untuk mengumpulkan data dan informasi secara mendalam mengenai pemanfaatan media sosial oleh Polres Lebak, khususnya pengelolaan akun Instagram @polres_lebak sebagai bentuk kegiatan media informasi publik. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memperoleh data yang spesifik dan akurat yang mungkin tidak bisa diperoleh melalui observasi saja. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan fokus penelitian ini, sehingga memberikan pandangan yang mendalam tentang penggunaan media sosial tersebut. Selain itu, wawancara juga membantu mengembangkan pemikiran dan pengalaman peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, mengacu pada model Miles dan Huberman. Model ini menggambarkan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan untuk memastikan data yang diperoleh memiliki kejelasan yang memadai.

Proses analisis data dilakukan dengan cara terlibat secara aktif dalam memahami dan menggali informasi dari data yang telah dikumpulkan. Pendekatan analisis berulang-ulang dan berkelanjutan dilakukan guna mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian.

Data yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pengelolaan media sosial Instagram @polres_lebak dan bagaimana upaya

tersebut memberikan informasi kepada publik. Hasil analisis ini diharapkan memberikan temuan yang memadai, terperinci, dan relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Aktivitas dalam analisis data sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu yang cukup lama, sehingga jumlah data yang terkumpul sangat besar dan beragam. Proses pengumpulan dimulai dengan mengunjungi lokasi atau objek penelitian, dan seluruh hal yang terlihat dan terjadi diabadikan atau direkam.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses mencatat dan menyaring data inti, yang kemudian difokuskan pada informasi yang paling penting. Tujuan dari reduksi data adalah agar data yang dikumpulkan menjadi lebih jelas dan terfokus, sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya. Dalam hal ini, peneliti memilah data dengan cermat untuk mendapatkan informasi yang relevan dan signifikan, sehingga memudahkan dalam analisis dan interpretasi data yang telah dikumpulkan.

3. Penyajian Data

Hasil reduksi data sebelumnya akan disajikan secara visual dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan pemahaman dan perencanaan kerja selanjutnya. Data akan diatur dalam pola hubungan yang jelas sehingga informasi dapat direpresentasikan dengan lebih mudah dipahami.

Dalam tabel, data akan diatur dalam baris dan kolom yang rapi, memuat informasi tentang berbagai variabel yang relevan. Tabel ini akan memberikan

gambaran singkat tentang berbagai aspek yang diukur dan hasil analisis yang telah dilakukan. Setiap entri dalam tabel akan dikategorikan dan diberi label yang jelas untuk mempermudah identifikasi.

Selain tabel, data juga akan digambarkan dalam bentuk grafik, seperti diagram batang, garis, atau lingkaran. Pemilihan jenis grafik akan disesuaikan dengan karakteristik data yang dihadapi, sehingga informasi dapat direpresentasikan dengan lebih efektif dan menarik.

Melalui penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik, diharapkan bahwa informasi yang disajikan akan lebih mudah dipahami oleh pembaca dan penerima informasi.

Data-data yang telah direduksi dan dianalisis akan diorganisir dengan baik sehingga akan memudahkan dalam mengidentifikasi keterkaitan antara variabel-variabel yang ada. Hal ini akan sangat membantu dalam merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya.

Penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, atau format visual lainnya akan menjadi alat yang kuat dalam mendukung komunikasi hasil penelitian dan perencanaan tindakan selanjutnya berdasarkan temuan yang telah diperoleh.

4. Verifikasi Data

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Dalam tahap ini, kesimpulan akan dihasilkan dari analisis data yang telah dilakukan dan akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sejak awal. Proses verifikasi data akan memastikan keabsahan dan keandalan hasil analisis yang telah diperoleh dari data

