

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Online Public Relations merupakan aktivitas kehumasan yang dilakukan melalui media internet. Pemanfaatan jaringan internet akan menambah variasi media penyampaian informasi kepada publik.

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang biasa disingkat Polri merupakan instansi yang bergerak di bidang keamanan dan penegakan hukum negara. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang keamanan dan penegakan hukum tentunya memperhatikan keamanan negara salah satunya pada lalu lintas. Polri membentuk divisi atau beberapa kesatuan guna melaksanakan tugas dan fungsi Polri, salah satunya adalah kesatuan lalu lintas atau yang biasa disingkat Satlantas.

Memberikan informasi kepada publik mengenai peraturan ataupun informasi lainnya merupakan kebijakan dan program dari instansi ataupun lembaga pemerintah. Kepolisian memanfaatkan kemajuan teknologi informasi salah satunya adalah media sosial untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Memberikan informasi sangat diperlukan oleh instansi Kepolisian untuk memberikan aturan-aturan ataupun mengedukasi masyarakat.

Pengelolaan media sosial dalam pelaksanaannya bisa dilakukan menggunakan konten ataupun informasi yang akan disajikan. Informasi yang disajikan harus dapat dipahami oleh masyarakat, karena informasi merupakan hal

yang dibutuhkan oleh masyarakat dari instansi. Melalui media sosial inilah, masyarakat mendapatkan informasi yang valid dari instansi.

Satlantas Polres Sumedang memanfaatkan media sosial untuk memberikan berbagai informasi, baik informasi mengenai aturan berlalu lintas maupun informasi mengenai Kepolisian. Satlantas Polres Sumedang memanfaatkan media sosial salah satunya Instagram. Instagram menjadi aplikasi media sosial dengan populer terbanyak kedua di Indonesia pada saat ini. Menurut Kompas.com, Instagram menjadi media sosial paling populer kedua setelah WhatsApp. Pengguna Instagram di Indonesia mencapai 86,5% mengalahkan Facebook dan TikTok. sehingga Instagram menjadi media sosial dengan pengguna terbanyak kedua di Indonesia.

Berdasarkan hasil pra-penelitian, Akun Instagram Satlantas Polres Sumedang dengan *nickname* @tmcpolressumedang memiliki *followers* yang mencapai 106 *following*, 8.361 *followers*, 3563 *posts* dan dibentuk pada bulan Desember 2015. Adapun informasi yang disajikan yaitu mengenai informasi jadwal SIM keliling, operasi lodaya, edukasi mengenai tata tertib berlalu lintas, patroli humanis, pengajian rutin. Adapun informasi dalam berbentuk video *reels* seperti live report, pengajian rutin, pembagian baksos yang dilakukan oleh personel Satlantas Polres Sumedang, dan video edukasi masyarakat tentang tertib berlalu lintas.

Guna memberikan informasi kepada masyarakat, akun @tmcpolressumedang membuat konten seperti polisi sahabat anak, Patroli

Dialogis, memberikan himbauan kepada para pengguna jalan. Adapun informasi yang disajikan melalui video reels seperti pelaksanaan *ramp check* angkutan umum, pantauan situasi arus lalu lintas, polisi sahabat anak. Dalam postingan terbarunya, akun @tmcpolressumedang sering mengunggah konten dengan tema “Polisi Sahabat Anak”.

Tingginya angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia, membuat Satlantas Polres Sumedang harus giat melakukan patroli untuk meminimalisir kecelakaan lalu lintas. Selain itu, dalam kontennya, Satlantas Polres Sumedang juga memberikan himbauan kepada pengguna jalan agar melakukan pembatasan operasional angkutan barang di wilayah Kabupaten Sumedang. Selain itu, Satlantas Polres Sumedang melakukan patroli malam guna mengantisipasi kejahatan malam di wilayah Kabupaten Sumedang.

Menyampaikan informasi melalui media sosial Instagram merupakan salah satu langkah Satlantas Polres Sumedang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menaati aturan berlalu lintas. Selain itu, tujuan menjadikan media sosial Instagram sebagai sarana edukasi mengenai tata tertib berlalu lintas bagi para pengguna jalan.

Publikasi yang diunggah oleh @tmcpolressumedang tidak hanya seputar lalu lintas, berbagai macam informasi yang diunggah seperti mengenai pembukaan pendaftaran bintanga polri, pelayanan pembuatan SIM, jadwal SIM keliling, HUT Bhayangkara Polri

Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap organisasi, termasuk Satlantas Polres Sumedang, harus memposting di Instagram sesering mungkin. Dalam rangka mengumpulkan informasi tentang ekstensi lini masa, pengguna Instagram @tmcpolresumedang aktif, informatif, dan kreatif-misalnya, dengan menggunakan pembuat konten. Kepolisian Resor Sumedang harus terus menggunakan Instagram karena popularitasnya yang terus meningkat di antara target audiensnya, yaitu masyarakat umum. Hasilnya, masyarakat kini dapat mengakses dan memahami berbagai informasi perdamaian yang tersedia di Instagram di bawah akun @tmcpolresumedang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif untuk mengamati fenomena yang ada dan menguraikannya dengan menggunakan uraian kata-kata. Konsep yang digunakan adalah The Circular Model of SoMe for Social Communication yang dikembangkan oleh Regina Luttrell. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pengelolaan media sosial dapat menyampaikan informasi melalui empat langkah, yaitu: membagikan (*share*), mengoptimalkan (*optimize*), mengelola (*manage*), dan melibatkan (*engage*).

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih dalam dengan menggunakan metode studi deskriptif kualitatif dikarenakan aktif dan konsisten dalam memposting konten mengenai lalu lintas daerah Kabupaten Sumedang.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian pada “Bagaimana Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Memberikan Informasi?” Adapun fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *share* (membagikan) informasi dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
2. Bagaimana *optimize* (mengoptimalkan) pengelolaan pesan dan informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
3. Bagaimana *manage* (mengelola) informasi dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
4. Bagaimana *engage* (melibatkan) publik dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tahapan *share* (membagikan) informasi dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
2. Mengetahui tahapan *optimize* (mengoptimalkan) pengelolaan pesan dan informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
3. Mengetahui tahapan *manage* (mengelola) informasi dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?
4. Mengetahui tahapan *engage* (melibatkan) publik dalam penyebaran informasi pada akun Instagram @tmcpolressumedang?

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengelolaan media sosial Instagram secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan teori SoMe yang dikemukakan oleh Regina Luttrell, yang terdapat empat tahapan, yaitu *share, optimize, manage, and engage*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi penting dalam pengembangan bidang kehumasan, khususnya dalam konteks penyebaran informasi melalui pengelolaan media sosial Instagram. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna dan studi perbandingan bagi peneliti di masa depan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi instansi Kepolisian khususnya Satlantas Polres Sumedang dan juga masukan tentang pengelolaan media sosial Instagram. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kepada peneliti untuk melakukan observasi untuk mengetahui pengelolaan media sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta menambah referensi mengenai pengelolaan media sosial Instagram secara nyata di lapangan.

1.5. Landasan Pemikiran

1.5.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti mengamati dan melakukan Analisa terhadap penelitian sebelumnya yang berkaitan dan memiliki relevansi dan juga persamaan terhadap topik yang dibahas. Sebagai rujukan pembanding atau pendukung antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yulida Tresna Garcia, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (Skripsi 2021). Penelitian ini berjudul Pengelolaan Instagram Peace Generation Indonesia Sebagai Media Penyebar Informasi Perdamaian. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, adapun hasil dari penelitian ini mengetahui bagaimana pengelolaan Instagram Peace Generation Indonesia sebagai media informasi penyebar perdamaian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ezga Mayzamelilla Ghievanny, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung (Skripsi 2022). Penelitian ini berjudul Pengelolaan Akun Instagram @kominfopadangpanjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode deskriptif, serta paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan akun Instagram @kominfopadangpanjang yang dilakukan oleh Diskominfo Padang Panjang, memiliki empat tahapan yaitu: 1) Membagikan (*Share*) yaitu langkah Diskominfo Padang Panjang ikut berpartisipasi menggunakan media sosial untuk terhubung dengan masyarakat guna membangun kepercayaan publik, 2) Mengoptimalkan (*Optimize*) yaitu upaya Diskominfo Padang Panjang

memaksimalkan penyampaian informasi dengan memproduksi beragam jenis konten, dan peningkatan visual konten, 3) Mengelola (*Manage*) yaitu Diskominfo Padang Panjang melakukan media monitoring dan respon cepat, dan 4) Melibatkan (*engage*), yaitu upaya Diskominfo Padang Panjang melibatkan masyarakat sebagai bagian dari perencanaan komunikasi melalui instagram *@kominfopadangpanjang*.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Imas Permasih, Yusuf Zaenal Abidin, dan Abdul Aziz Ma'arif pada jurnal Hubungan Masyarakat Vol 1, No 1, tahun 2018 yang berjudul Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menjelaskan tentang pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam upaya pemenuhan informasi bagi publik. Informasi yang disebarakan melalui akun istagram *@humas_jabar* saat ini telah menarik perhatian pengguna Instagram lainnya dengan dibuat infografis, motions grafis, video grafis, foto dan lain sebagainya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengambilan data melalui wawancara mendalam yang didukung oleh dokumentasi yang relevan dalam penelitian.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rafi Pradana, Hanny Harviar, dan Heru Riyanto pada jurnal *Journal of Media and Communication Science* Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram Vol 3, No 3, tahun 2020 yang berjudul Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi PT Patra Bangun Properti. Penelitian ini menjelaskan tentang pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh PT Patra Bangun Properti sebagai media komunikasi dengan menggunakan konsep ROSTIR. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui bagaimana PT Patra Bangun Properti mengelola media sosial instagram berdasarkan konsep ROSTIR. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan delapan informan, Observasi, Studi Pustaka, dan Dokumentasi. Teknik validitas data menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh *Hafizh Achmed, Yanti Setianti, Lilis Puspitasari* pada jurnal *Komunikasi Universitas Garut Vol 5, No 2, tahun 2019* yang berjudul *Pengelolaan Instagram @humas_sumedang Sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi Oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Instagram @humas_sumedang melalui tahap menyebarkan (share), optimalisasi (optimize), mengelola (manage), dan melibatkan (engage). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Yulida Tresna Garcia	Pengelolaan Instagram Peace Generation Indonesia Sebagai Media Penyebar Informasi Perdamaian	Kualitatif Interperatif	Perbedaan pada penelitian ini, yaitu terdapat pada metode	Penelitian ini sangat relevan, yaitu membahas tentang

				pendekatan. Pendekatan pada metode penelitian ini, yaitu menggunakan metode pendekatan interperatif	bagaimana pengelolaan media sosial Instagram dan juga menggunakan konsep <i>The Circular Model of SoMe</i>
2	Ezga Mayzamelilla Ghievanny	Pengelolaan Akun Instagram Dinas Komunikasi Dan Informatika Padang Panjang @kominfopadangpanjang	Kualitatif Deskriptif	Perbedaan dari penelitian ini, yaitu pada lokasi penelitian	Penelitian ini memiliki persamaan, yaitu mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial dalam penyebaran informasi
3	Yusuf Zaenal Abidin, dan	Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas	Kualitatif Deskriptif	Perbedaan pada	Persamaan pada

	Abdul Aziz Ma'arif	Pemerintah Provinsi Jawa Barat Menyebarakan Informasi Kepada Publik		penelitian ini yaitu menggunakan metode studi kasus	penelitian ini menjelaskan tentang pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam upaya pemenuhan informasi bagi publik
4	Muhammad Rafi Pradana, Hanny Harviar, dan Heru Riyanto	Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi PT Patra Bangun Properti	Kualitatif Deskriptif	Perbedaan pada penelitian ini adalah menggunakan Teknik analisis	Penelitian ini menjelaskan tentang pengelolaan media sosial Instagram yang

				SWOT pada media sosial Instagram	dilakukan oleh PT Patra Bangun Properti
5	<i>Hafizh Achmed, Yanti Setianti, Lilis Puspitasari</i>	Pengelolaan Instagram @humas_sumedang Sebagai Media Komunikasi dan Media Informasi Oleh Humas Sekretariat Daerah Sumedang	Kualitatif Deskriptif	Perbedaan pada penelitian ini, yaitu terletak pada paradigma penelitian. Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma positivisme	Persamaan pada penelitian ini, yaitu sama-sama menggunakan teori SoMe

1.5.2. Landasan Teoritis

1.5.2.1 Konsep The Circular Model of SoMe for Social Communication

Sat Lantas Polres Sumedang dalam menjalankan kegiatan *online public relations* dengan pengelolaan media sosial Instagram. Dalam menyusun strategi perencanaan, persiapan yang sistematis dan terstruktur sangat diperlukan agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai secara efektif dan tepat sasaran. Peneliti

menggunakan model ini untuk memudahkan praktisi dalam merancang perencanaan dan perumusan sosial media, hal ini dapat membantu proses pengelolaan Instagram Satlantas Polres Sumedang.

The Circular Model of SoMe for Social Communication merupakan sebuah konsep yang dikemukakan oleh Regina Luttrell. Luttrell (2019:42) menjelaskan bahwa dalam konsep model SoMe ini memiliki empat tahapan langkah, yaitu: *share* (membagikan), *optimize* (mengoptimalkan), *manage* (mengelola), dan *engage* (melibatkan).

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa untuk mencapai tujuan yang efektif dan tepat sasaran, model SoMe yang dikemukakan oleh Regina Luttrell memiliki empat tahapan untuk memudahkan praktisi dalam merancang perencanaan dan perumusan sosial media.

a. Share (membagikan)

Tahap pertama dari konsep “SoMe” “*The Circular Model for Social Communication*” artinya instansi dan perusahaan yang menggunakan media sosial sebagai sarana komunikasi akan mempublikasikan informasi melalui media sosial. Media sosial digunakan oleh instansi dan perusahaan untuk berbagi berita dan informasi yang ingin disampaikan dengan baik kepada masyarakat.

b. Optimize (mengoptimalkan)

Tahapan yang kedua dimana pada tahapan ini akan terlihat reaksi dari publik yang telah melihat juga menerima informasi dari instansi atau perusahaan tersebut. Reaksi tersebut bisa berupa reaksi baik maupun tidak sehingga instansi atau

organisasi ini mesti terlibat dalam proses ini, agar dapat mempelajari dan memperbaiki yang sekiranya terdapat kekurangan dalam tahapan ini.

c. Manage (mengelola)

Menanggapi reaksi kecil masyarakat terhadap situs media sosial dilakukan dengan mengelola akun media sosial tempat suatu instansi atau perusahaan menyebarkan informasi kepada masyarakat ketika ada isu-isu negatif terhadap lembaga atau perusahaan tersebut.

d. Engage (melibatkan)

Pada tahap terlibat ini, penting bagi instansi atau perusahaan untuk memilih dengan hati-hati dan memahami dengan baik audiens mereka agar tidak terjadi kesalahpahaman. Hal ini diperlukan agar mereka dapat menginspirasi dan membawa perubahan yang positif terhadap citra yang sedang dibangun oleh instansi atau perusahaan tersebut.

1.5.3. Kerangka Konseptual

1.5.3.1 Pengelolaan

Pengelolaan merupakan serangkaian kegiatan atau proses yang melibatkan perencanaan dan pengarahan untuk mencapai tujuan tertentu. Pengelolaan atau yang dalam Bahasa Inggris berasal dari kata “*management*” yaitu memiliki arti mengatur, pengurus, tata pimpinan, pengendalian. Terry (2005:1) menjelaskan bahwa *management* adalah sebuah proses yang didalamnya terdapat bagaimana cara membuat tahapan-tahapan perencanaan, pengarahan, dalam pengorganisasian guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam kegiatan tersebut melalui pemanfaatannya yang berasal dari sumber daya manusia atau sumber yang lainnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa pengelolaan merupakan fungsi manajemen untuk merencanakan, mengatur, mengurus, dan mengendalikan guna untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengelolaan sendiri bisa diartikan sebagai cara, proses ataupun bagaimana mengelola dalam melaksanakan sebuah kegiatan dengan membuat kebijakan dan tujuan dari kegiatan tersebut. Sehingga dapat mencapai keberhasilan dari tujuan yang dituju. Hamid (2021) dalam konteks manajemen pengelolaan dapat dijelaskan sebagai sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya organisasi dalam segala aspeknya, dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berdasarkan uraian diatas, peneliti menganalisis bahwa untuk mencapai keberhasilan dari tujuan yang dituju, pengelolaan dengan perencanaan yang baik, pengorganisasian yang efisien, pengendalian yang tepat, dan pengarahan yang efektif, manajemen membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan dapat membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain. Pranowo (2021:7) menjelaskan bahwa pengelolaan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menggabungkan unsur-unsur yang ada dalam suatu sistem untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pengelolaan melibatkan proses perencanaan, pengambilan keputusan, organisasi, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya manusia. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa Pengelolaan membantu dalam merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi, serta

mengawasi pelaksanaannya dan mencapai tujuan tersebut dengan memanfaatkan sumber daya manusia.

1.5.3.2 Online Public Relations

Public relations dengan berjalannya waktu dan segala perkembangan yang ada akan selalu bertransformasi. Para praktisi *public relations* dituntut untuk mampu menguasai segala bentuk perkembangan media komunikasi, karena dengan adanya perkembangan inilah akan membuat pengaruh terhadap bagaimana cara sebuah Lembaga atau organisasi berkomunikasi dengan publiknya.

Online Public Relations menurut Onggo (2004:7) menjelaskan bahwa *online public relations* adalah aktivitas humas yang didalam pelaksanaannya menggunakan perangkat teknologi informasi berupa internet sebagai media penyebaran informasi kepada publiknya secara cepat dan luas. Kegiatan *online public relations* dapat memudahkan seorang humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai media informasi dan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menganalisis bahwa di era modern, humas harus mengikuti perkembangan sosial media. *Online Public Relations* memudahkan bagi praktisi humas untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi kepada publiknya secara cepat dan luas.

1.5.3.3 Informasi Publik

Informasi adalah penerangan, kabar, pemberitahuan, atau berita tentang sesuatu, informasi adalah kumpulan data yang sudah diolah, sedangkan publik merupakan kumpulan orang-orang. Estabrook (1977:245) informasi adalah suatu

rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang. Keterbukaan informasi adalah sebuah kewajiban yang harus dilakukan untuk memberikan akses yang mudah bagi publik dalam memperoleh informasi yang diperlukan. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa informasi merupakan hal yang penting, oleh karena itu informasi yang disampaikan kepada publik haruslah terbuka sesuai fenomena yang terjadi.

Publik adalah kelompok yang mempunyai anggota dan tidak pernah saling bertemu satu sama lain, bahkan tidak juga saling berinteraksi, dan bukan termasuk satu kesatuan. Publik juga termasuk kelompok sosial yang tidak teratur dan akan menyebabkan terjadinya perilaku menyimpang. Publik umumnya bisa direncanakan dan tidak jarang bisa bersatu lewat alat komunikasi. Sedangkan pengertian publik diutarakan menurut Cutlip dan Center di dalam buku Syafri (2012:23) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa publik merupakan kumpulan orang-orang yang tidak saling mengenal satu sama lain dan tidak teratur. Karena tidak saling mengenal dan tidak teratur itulah hal itu bisa menyebabkan perilaku menyimpang.

Setiap lembaga atau instansi harus memberikan informasi kepada publiknya. Masyarakat perlu mendapatkan informasi resmi dari setiap lembaga atau instansi, sehingga informasi yang berasal dari lembaga atau instansi dinyatakan valid. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 bahwa 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.

Pengertian informasi publik diutarakan oleh beberapa ahli yaitu menurut Suryanto (2000:6) dalam jurnal Ade Suhendar, informasi publik mengandung pengertian data berupa catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud dan segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan atau data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan didalam pembuatan keputusan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana cara Satlantas Polres Sumedang dalam melakukan penyebaran informasi kepada publiknya.

1.5.3.4. New Media

Seiring berkembangnya, teknologi informasi, *new media* merupakan sebuah terobosan baru. Di era digital, *new media* merupakan perkembangan dari *old media*, dimana di era digital pada saat ini, *new media* semakin memudahkan publik untuk melakukan sesuatu, salah satunya dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi. Old media terbagi menjadi dua bagian, yaitu media cetak dan media elektronik. Sebelum berkembangnya *new media*, masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui media cetak seperti koran, majalah, tabloid, ataupun melalui media elektronik seperti dari televisi ataupun radio.

Namun, seiring perkembangan zaman, *old media* semakin tergusur dengan kehadiran *new media*. Kehadiran *new media* memudahkan masyarakat dalam

mendapatkan informasi ataupun dalam berkomunikasi satu sama lain. Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, YouTube, WhatsApp, dan Telegram merupakan bukti dari kehadiran *new media*. Dampak kehadiran *new media* mampu membuat istilah lain seperti *viral*, banyaknya pengguna media sosial yang merupakan bukti kehadiran *new media*, selain itu karakteristik *new media* juga yaitu menyebarluaskan suatu informasi atau berita dengan sangat cepat, sehingga kata *viral* terlahir karena karakteristik *new media* yang mampu menyebarkan informasi atau berita dengan sangat cepat.

Berbeda dengan *old media*, *new media* mewajibkan penggunaanya terhubung dengan jaringan internet, dengan *new media*, siapapun bebas untuk menuangkan opini yang tidak bisa didapatkan dari media konvensional. *New media* merupakan tempat seluruh pesan komunikasi bisa terpusat serta mudah untuk disalurkan menggunakan internet dan meningkatkan proses komunikasi dan interaksi dengan melibatkan audiens atau penonton. Menurut Lister (2009:13-14) menjelaskan bahwa *new media* memiliki beberapa karakteristik, yaitu digital, interaktif, hipertekstual, virtual, jaringan, dan simulasi.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa *new media* di dalam era modern, *new media* memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses informasi dan mempermudah komunikasi. Fenomena istilah "*viral*" menjadi indikasi bahwa *new media* memiliki kemampuan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas.

1.5.3.5 Media Sosial Instagram

Media sosial merupakan salah satu bukti berkembang pesatnya teknologi informasi dan komunikasi. Media sosial dalam penggunaannya menggunakan jaringan internet dan juga terdapat fitur-fitur yang menarik dan memudahkan penggunaannya dalam melakukan komunikasi atau penyebaran informasi. Nabila et al. (2020) media sosial merupakan sebuah media online yang beroperasi dengan bantuan teknologi berbasis web yang membuat perubahan dalam hal komunikasi yang dahulu hanya dapat satu arah dan berubah menjadi dua arah atau dapat disebut sebagai dialog interaktif. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa media sosial merupakan bukti berkembangnya teknologi, selain itu fitur-fitur menarik yang terdapat di dalam media sosial memudahkan penggunaannya menyebarkan ataupun mendapatkan informasi.

Media sosial menurut Brogan (2010:11) dalam bukunya yang berjudul *Social Media 101 Tactic and Tips to Develop Your Business Online* mendefinisikan bahwa media sosial adalah satu set baru komunikasi dan alat kolaborasi yang memungkinkan banyak jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia untuk orang biasa

Instagram merupakan salah satu media sosial yang banyak digunakan saat ini. Instagram menempati urutan kedua setelah WhatsApp sebagai aplikasi media sosial terpopuler di Indonesia. Instagram menjadi media sosial keseharian bagi masyarakat. Instagram juga memiliki banyak fitur dan berbagai *effects* yang menarik, sehingga tak heran Instagram menjadi salah satu media sosial paling populer mengalahkan Facebook dan TikTok. Tingginya sistem interaksi yang

dimiliki oleh platform media sosial Instagram merupakan hal yang disukai oleh para pengguna, membuat penggunanya dapat saling berhubungan dengan para pengguna lainnya, misalnya seperti interaksi yang sederhana yang dihadirkan oleh Instagram yaitu likes dan berkomentar pada unggahan orang lain.

Menurut Macarthy (2014:44) Instagram merupakan aplikasi media sosial yang dilandasi terhadap seseorang yang suka dengan visual dan memiliki fitur-fitur yang menyenangkan untuk digunakan dalam mengabadikan foto-foto, untuk diunggah ke halaman feed yang dapat dilihat oleh orang banyak. kelompok aplikasi menggunakan basis internet dan teknologi yang memungkinkan pertukaran dan penciptaan *usergenerated content*. Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menganalisis bahwa Instagram memiliki fitur-fitur menarik yang mampu memudahkan penggunanya dalam mengabadikan foto-foto atau video.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti ingin mengetahui pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Satlantas Polres Sumedang dalam mengupload konten-konten guna menciptakan lalu lintas yang aman dan tertib di daerah Kabupaten Sumedang.

1.6. Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini di Polres Sumedang yang berlokasi di Jl. Prabu Gajah Agung No. 48, Situ, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Peneliti memilih lokasi penelitian ini untuk dapat mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang. Pengelolaan informasi ini akan disebarakan ke publik melalui akun Instagram @tmcpolressumedang.

1.6.2. Paradigma Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini menjelaskan bahwa kenyataan adalah hasil konstruksi dari pemahaman atau kemampuan berpikir seseorang. Paradigma ini menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif. Paradigma konstruktivisme bertujuan untuk memberikan makna dan menginterpretasikan informasi mengenai fenomena atau realitas yang ada. Prinsip utama dari paradigma konstruktivisme adalah tentang bagaimana suatu fenomena dikonstruksi dan bagaimana proses konstruksi tersebut terbentuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Williams (1995) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan upaya peneliti untuk mengumpulkan data yang didasarkan pada latar belakang alamiah. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya.

Berdasarkan permasalahan data yang ada pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan paradigma konstruktivisme untuk mencapai pemahaman yang bersifat konstruktif tentang bagaimana Satlantas Polres Sumedang dalam mengelola akun Instagram nya.

Adapun peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif sebagai dasar untuk mengumpulkan data. Penelitian kualitatif melibatkan analisis fenomena, proses pengumpulan data, serta penerapan teknik wawancara mendalam dan observasi oleh peneliti.

1.6.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, lebih rinci dan mendalam terhadap permasalahan yang akan diteliti mengenai akun media sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang.

1.6.4. Jenis dan Sumber Data

1.6.4.1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif, yang tidak melibatkan penghitungan numerik. Jenis data kualitatif ini berfokus pada deskripsi atau kata-kata yang menjelaskan objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan tentang pengelolaan media

sosial Instagram @tmcpolressumedang. Penelitian ini mengacu pada model pengelolaan media sosial yang dikemukakan oleh Regina Luttrell, yang mencakup berbagi informasi, optimalisasi konten, manajemen, dan keterlibatan audiens.

1.6.4.2. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data pertama yang menghasilkan data. Menurut Sugiyono (2018:104) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh secara langsung dari objek yang memiliki kaitannya dengan penelitian, hal tersebut bisa melibatkan wawancara secara mendalam, mengumpulkan data berupa file, rekaman audio, catatan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif primer karena sumber data primer yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini diperoleh secara langsung dari Satlantas Polres Sumedang @tmcpolressumedang.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber kedua ketiga atau seterusnya. Penelitian ini menggunakan jenis data sekunder dikarenakan sumber data sekunder perlu digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan sumber data tambahan, seperti dari sumber rujukan jurnal, website, media sosial dan lainnya terkait dengan Pengelolaan Media Sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang @tmcpolressumedang.

1.6.5. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini membutuhkan informan untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan *online public relations* di Satlantas Polres Sumedang. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang benar-benar mengetahui dan menguasai kegiatan yang relevan dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah publik internal atau jajaran bidang informasi Satlantas Polres Sumedang dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi sebanyak mungkin untuk kepentingan penelitian. Menurut Creswell & Poth (2018:124), untuk mengidentifikasi kelompok atau individu dalam proses eksplorasi fenomena, dianjurkan untuk melibatkan sekitar 3 hingga 4 informan sebagai jumlah minimal, dan tidak lebih dari 15 informan sebagai jumlah maksimal. Kriteria informan pada penelitian ini, yaitu mengetahui, menguasai, dan terlibat langsung dalam kegiatan *online public relations* melalui pengelolaan media sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang serta bersedia memberikan keterangan dan informasi dengan lengkap dan akurat.

Peneliti dalam penelitian ini memilih informan yang mengetahui informasi tentang Pengelolaan Media Sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang. Adapun informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kanit Kamsel Satlantas Polres Sumedang
2. Kepala Bintara Urusan Satlantas Polres Sumedang
3. Kasat Lantas Polres Sumedang

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

1.6.6.1. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk pengumpulan informasi dengan menggunakan pertukaran informasi melalui pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang didapatkan dari informan sehingga membantu peneliti mendapatkan data penelitian secara mendalam. Wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal, adapun wawancara menurut Bungi (2013:133) wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh data dan mengkaji mengenai Pengelolaan media sosial Instagram Satlantas Polres Sumedang.

1.6.6.2. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi partisipasi pasif dimana peneliti tidak akan terlibat langsung dalam penelitian ini, peneliti hanya akan mengamati media sosial Instagram untuk mendapatkan data terkait bagaimana pengelolaan Instagram @tmcpolressumedang yang dilakukan oleh Satlantas Polres Sumedang sebagai bentuk kegiatan *online public relations*. Menurut Sugiyono (2016:227) partisipatif pasif adalah peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dengan tidak berpartisipasi secara langsung, peneliti dapat memperoleh data yang lebih objektif dan murni tentang perilaku serta interaksi di dalam kegiatan Satlantas Polres Sumedang.

Peneliti melakukan observasi dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami secara langsung bagaimana Pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Satlantas Polres Sumedang.

1.6.6.3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam skripsi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyajikan data serta informasi yang relevan dengan topik penelitian. Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dengan teknik dokumentasi yang terstruktur, skripsi akan menjadi lebih kredibel dan mudah dipahami, serta mendukung kualitas dan validitas hasil penelitian.

1.6.7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan data yang diperoleh dari lapangan seperti wawancara, observasi partisipan pasif, dan studi pustaka selanjutnya diproses dimulai dari pencarian, pengolahan, dan penyusunan data secara sistematis. Menurut Sugiyono (2021:559) menjelaskan bahwa menurut Cresswell, analisis data kualitatif melibatkan kegiatan menganalisis berbagai jenis data seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, serta pandangan peneliti sendiri. Sistematis yang digunakan peneliti dalam teknis analisis data menurut Cresswell, yaitu:

a. Menyiapkan data

Langkah pertama dalam sistematisasi analisis data menurut Creswell adalah mengorganisasi dan mempersiapkan data untuk analisis. Pada tahap awal ini, peneliti menyiapkan data mentah berdasarkan informasi yang diperoleh dari lapangan atau informan. Data kemudian dipilah dan disusun, dengan memisahkan informasi yang dianggap penting dan paling akurat. Analisis data dilakukan untuk menentukan relevansi data tersebut dengan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Memahami Data

Tahap kedua, setelah semua data terkumpul yang kemudian membaca ulang seluruh data atau informasi yang telah terkumpul untuk memberikan gambaran informasi yang telah didapat. Peneliti akan mencatat dan merekam data terkait pengelolaan sosial media Instagram @tmcpolressumedang untuk memberikan pemahaman terkait kegiatan digital public relations melalui informasi yang terkumpul dalam pengelolaan sosial media Instagram @tmcpolressumedang.

c. Menganalisis Data

Tujuan dari tahap ini untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis kategorisasi tentang aktivitas *online public relations* yang dilakukan oleh Satlantas Polres Sumedang. Peneliti dapat lebih efisien dalam memahami dan menginterpretasikan data yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan sosial media melalui pengkodean dan kategorisasi yang sistematis.