

A. Interview guide, pertanyaan untuk Bidhumas Polda Jateng.

1. Jelaskan pengertian dari program manajemen media?
2. Apakah tujuan dari program manajemen media tersebut?
3. Seperti apa tugas Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan program manajemen media?
4. Apa saja aktivitas yang telah dilakukan Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan manajemen media ini? Bagaimana proses pelaksanaannya?
5. Sejak kapan Bidhumas Polda Jateng menjalankan peran manajemen media? Dan apakah peran tersebut telah terlaksana dengan baik?
6. Apakah aktivitas manajemen media dinilai efektif untuk mendukung pelaksanaan Promoter?
7. Adakah media internal yang digunakan bidhumas polda jateng untuk mendukung program promoter?
8. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengetahui isu atau opini publik dan memonitor pemberitaan tentang kepolisian maupun kejahatan dimedia?
9. Bagaimana kondisi pemberitaan polri di jateng setelah diterapkannya manajemen media? Apakah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada kepolisian sebagaimana visi misi promoter?
10. Apa saja prestasi yang diraih terkait pengelolaan media dan bagaimana cara bidhumas polda jateng untuk meraihnya? Apa persiapan khusus yang dilakukan dalam mengikuti ajang penghargaan?
11. Apakah bidhumas polda jateng memiliki strategi dalam pelaksanaan manajemen media untuk seluruh jajaran polres di jawa tengah?
12. Apa faktor pendukung dan penghalang pelaksanaan manajemen media di Bidhumas Polda Jateng?
13. Apakah Bidhumas Polda Jateng mempunyai program andalan?
14. Apakah bidhumas polda jateng sudah menerapkan intelijen media dalam aktivitas kehumasan? Dalam bentuk apa?
15. Seperti apa citra yang diharapkan oleh Polda Jateng?
16. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen media? Apakah sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran?
17. Apa strategi yang dikerahkan bidhumas polda jateng dalam mengangkat keberhasilan Polda Jateng?
18. Strategi seperti apa yang dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng pada media *Online* dalam meningkatkan citra?
19. Apa yang dimaksud dengan counter opini? Dan seperti apa penerapan counter opini tersebut?
20. Apakah counter opini yang telah dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng sama dengan membentuk opini?
21. Terkait dengan counter berita yaitu menggugah berita positif keberhasilan polri apakah bapak menerapkan online journalism?
22. Apa strategi yang dikerahkan bidhumas polda jateng untuk menekan pemberitaan negatif tentang kepolisian yang muncul di masyarakat?
23. Terus cara melakukan patroli di Medsos seperti apa?

24. Berapa banyak media online yang digunakan Polda Jateng? Fungsi dan tujuannya untuk apa dari tiap media online?
25. Bagaimana konten dalam website Polda Jateng? Isinya apa saja? Apakah ada atau pernah mengalami perubahan dari website tersebut?
26. Apakah dalam perubahan alamat website tersebut juga berdampak pada konten atau tampilan websitenya? Bagaimana proses rilis berita pada website?
27. Apakah fungsi media online seperti youtube?
28. Apakah ada perbedaan fungsi dari FB dan twitter?
29. Apakah fungsi media online seperti instagram?
30. Bagaimana contoh riil *conter* opini di media online?
31. Bagaimana Polda Jateng memanfaatkan media online dalam meningkatkan citra?
32. Bagaimana mengukur keberhasilan di media online?
33. Kenapa perlu menggunakan media online? Sedangkan ada media cetak yang telah lebih dulu ada?
34. Apakah Humas Polda Jateng melakukan interaksi dengan masyarakat di media *online*?
35. Bagaimana jika ada laporan atau pertanyaan di medsos, apakah langsung ditindak atau dibiarkan menunggu?
36. contoh kasus yang terburuk pernah terjadi di Polda Jateng?

B. Interview guide, pertanyaan untuk masyarakat.

1. Bagaimana menurut anda kinerja Bidhumas Polda Jateng dalam mengelola media online?
2. Menurut anda, apakah manajemen media perlu dilakukan oleh institusi Polri?
3. Apa saja hambatan yang anda temui dalam proses pencarian informasi di Bidhumas Polda Jateng?
4. Menurut anda bagaimana kondisi pemberitaan mengenai Polda Jateng saat ini dominan positif atau negatif?
5. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidhumas Polda Jateng ?
6. Menurut anda apakah bidhumas Polda Jateng selalu memberikan informasi mengenai kegiatanyag dilaksanakan?
7. Dalam mencari informasi atau pemberitaan mengenai Polda Jateng, apakah anda berkunjung ke websitenya atau berkunjung ke portal berita yang lain?
8. Seberapa sering anda berkujung ke media *online* Bidhumas Polda Jateng?
9. Informasi seperti apa yang biasanya anda cari mengenai Polda Jateng?
10. Menurut anda berapa nilai yang layak didapat Bbbidhumas Polda Jateng dalam menjalankan media *online*-nya?
11. Adakah saran atau harapan untuk Bidhumas Polda Jateng terkait dengan manajemen media *online*?

C. Transkrip Wawancara

- a. Informan : Pejabat utama bidang Humas Polda Jawa Tengah, kaurren (kepala urusan rencana) Evy Narita, S.H, M. H (6 November 2017)

1. Jelaskan pengertian dari program manajemen media?

Jawab: Dari arahan Kapolri dengan adanya program Promoter ini, kita diharuskan memaksimalkan dan mengoptimalkan media *online*. Dari program itu Bidhumas menjalankan manajemen media. Berupa kegiatan dalam pengelolaan media *online* dan *offline* yang ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan publik yang dilakukan dalam kegiatan seperti pendekatan terhadap media *mainstream*, kelola media sosial, gunakan intelijen media, angkat keberhasilan, tekan berita negatif, respon cepat serta segera netralisir sentimen negatif dan kelola *trending topic*. Berdasarkan program tersebut Kapolri ingin menonjolkan sisi humanis Polri agar meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam implementasinya kita menggunakan media *online* seperti media sosial *facebook*, *twitter* dan *instagram*.

Bidhumas Polda Jateng menjalankan salah satu dari giat tersebut yaitu giat poin nomor 8, dimana berisikan tentang Penguatan Harkamtibmas (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat). Pada poin nomor 8 ini, Bidhumas merealisasikannya dengan program manajemen media sebagai penguatan Harkamtibmas. Jadi Manajemen media merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk menyampaikan, menyebarluaskan atau memberitahu kepada masyarakat tentang kegiatan Polri, agar goal kita tercapai yakni tadi ya program Promoter.

2. Apakah tujuan dari program manajemen media tersebut?

Jawab: Manajemen media ini merupakan bagian dari program Promoter, yakni dengan penguatan media internal kita, dengan memaksimalkan media yang kita punya serta membangun relasi dengan media eksternal dan pers, yang salah satunya ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri. Seperti yang kita ketahui kepercayaan merupakan hal yang penting bagi instansi pemerintahan atau badan hukum seperti Polri ini contohnya. Jadi kita akan memaksimalkan dan memberi yang terbaik untuk masyarakat.

3. Seperti apa tugas Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan program manajemen media?

Jawab: Jadi seperti yang saya tadi bilang, pada program manajemen media ini terdapat 7 giat. Dari Bidhumas sendiri giat tersebut dijalankan oleh divisi penmas (penerangan masyarakat) dan divisi PID (pengelolaan Informasi dan Dokumentasi). Adapun seperti divisi penmas yang menjalankan giat “pendekatan terhadap media *mainstream*”, yakni menjalin hubungan baik dengan media cetak dan wartawan/ pers. Bertujuan agar terjalinnya kerjasama antara instansi dan juga ini mempermudah dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, kita biasanya melakukan dialog interaktif dengan media yang telah bekerjasama dengan Polda Jateng misalnya di stasiun TV lokal dan juga pada Radio-radio di Semarang.

Kemudian divisi PID itu sendiri terdapat tim khusus, yakni tim medsos (media sosial) yang bertugas dalam melakukan pengawasan dan melakukan aktivitas di media online. Tim medsos ini menjalankan media online internal Polda Jateng seperti mengelola isi website, *Youtube*, *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram*. Sebagai pelaksana dalam giat kelola media sosial, gunakan intelijen media, angkat keberhasilan, tekan berita negatif, respon cepat serta segera netralisir sentimen negatif dan kelola *trending topic*.

4. Apa saja aktivitas yang telah dilakukan Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan manajemen media ini? Bagaimana proses pelaksanaannya?

Jawab: Aktivitas yang kita lakukan ini banyak, mulai manajemen media *offline* maupun *online*. Pada manajemen media *offline* atau media konvensional seperti koran, majalah dan elektronik seperti radio dan TV, kita di media seperti itu kita melakukan penyuluhan atau sosialisasi sekaligus menjadi kesempatan untuk bersihlaturahmi dengan media dan pers.

Sedangkan dalam media *online*, kita menggunakannya semaksimal mungkin demi menunjang program Promoter. Karena pada media *online* ini adalah milik internal kita, jadi kita dapat memanfaatkannya dengan baik. Berbeda dengan media *offline*, karena itu media eksternal. Pada media *online* ini kita memanfaatkannya untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri, khususnya Polda Jateng. Yakni dengan cara memberikan info terkini mengenai capaian Polda Jateng yang kita tunjukkan pada rilis berita di website Polda Jateng, mas udah tau kan website kita? Iya mas Tribatanews.jateng.polri.go.id. Kemudian kita juga ada media pendukung seperti *Facebook* dan *Twitter* yang digunakan dalam penyebarluasan berita. Tidak lupa demi memaksimalkan berita kita juga memberikan video dan foto dokumentasi sebagai pelengkap berita kita, dengan menggubakan media seperti *Youtube* dan *Instagram*.

5. Sejak kapan Bidhumas Polda Jateng menjalankan peran manajemen media? Dan apakah peran tersebut telah terlaksana dengan baik?

Jawab: Kalau ditanya berapa lama? Ya jawabnya sudah lama sekali mas. Cuma pengembangan dan memaksimalkan media *online* ini baru-baru saja sesuai dari arahan pak Kapolri. Seperti *website* dan *Youtube* itu mulai beroperasi pada tahun 2014, sedangkan media sosial seperti *Facebook*, *Twitter* dan *Instagram* mulai beroperasi 2014 akhir. Untuk menjawab baik atau tidaknya, saya rasa itu kurang objektif. Tapi yang jelas untuk sampai sekarang media *online* berjalan lancar, dan melihat perkembangannya juga bagus banyak mendapat respon positif dari masyarakat, bahkan Kapolri pun memberikan kita penghargaan atas kerja keras kita dalam memanfaatkan media *online*.

6. Apakah aktivitas manajemen media dinilai efektif untuk mendukung pelaksanaan Promoter?

Jawab: Sejauh ini pelaksanaan manajemen media berjalan baik, melihat banyaknya tadi, banyak respon positif. Dan manajemen media ini dirasa sangat efektif, melihat keaktifan dari polres-polres yang ikut berperan aktif

dalam pelaksanaan manajemen media. Kita juga punya *Intelligence Media Management* (IMM) yang dapat memantau apakah Polres itu telah berperan aktif atau belum, nanti akan kelihatan hasilnya kok. Jikalau dirasa masih belum atau kurang optimal, maka kita akan menginformasikan tolong untuk kegiatan-kegiatan yang bersifat membangun tolong untuk bisa di-*upload* atau dikirim untuk manajemen media supaya dapat dengan segera dirilis agar masyarakat bisa mengetahuinya.

7. Apakah manfaat dari program manajemen media dan promotor bagi internal Polda Jateng?

Jawab: Manfaatnya dari program ini ialah, untuk internal nih ya, kita akan jadi lebih tau mengenai pemberitaan, masalah-masalah atau isu dari media luar tentunya mengenai Kepolisian. Yang awalnya kita tidak tahu, kita akan menjadi tahu ditambah dengan adanya IMM itu lebih mempermudah kita dalam menyaring pemberitaan terutama pada media *online*.

8. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengetahui isu atau opini publik dan memonitor pemberitaan tentang kepolisian maupun kejahatan di media?

Jawab: Seperti yang saya sampaikan tadi, kita punya IMM. Jadi dari IMM itu ada laporan berupa grafik mengenai pemberitaan tentang Polda Jateng, modelnya hampir sama dengan *Google Analytics*. Jadi dari situ kita bisa sudah melakukan penanganan.

9. Bagaimana kondisi pemberitaan polri di jateng setelah diterapkannya manajemen media? Apakah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada kepolisian sebagaimana visi misi promotor?

Jawab: Untuk kondisinya sangat baik, respon masyarakat positif dan meningkat 2015 itu tingkat kepercayaan publik terhadap Polri itu sebesar 60% dan akhir tahun 2016 ini mencapai 71,1%. Peningkatan ini tidak lepas dari hasil kerja dari program pak Tito yaitu Promoter.

10. Apa saja prestasi yang diraih terkait pengelolaan media dan bagaimana cara bidhumas polda jateng untuk meraihnya? Apa persiapan khusus yang dilakukan dalam mengikuti ajang penghargaan?

Jawab: sebenarnya tidak ada persiapan atau apapun itu, kami hanya menjalankan tugas yaitu berupa aktif dalam pelaporan dan aktif dalam rilis berita. Kami mendapatkan beberapa penghargaan dari Kapolri atas inovasi dan kreativitas Bidhumas Polda Jateng sebagai *buzzer* berita Polri yang positif. Kami juga mendapatkan penghargaan untuk tribatanews.jateng.polri.go.id sebagai *website* Polri terbaik, rangking 1 selama dua tahun berturut-turut.

11. Apakah bidhumas polda jateng memiliki strategi dalam pelaksanaan manajemen media untuk seluruh jajaran polres di jawa tengah?

Jawab: kita sepakat untuk membuat humas Polda Jateng ini menjadi lebih kompak lagi, lebih aktif, dan tentunya lebih profesional baik dalam memanfaatkan media *online* ataupun *offline*.

12. Apa faktor pendukung dan penghalang pelaksanaan manajemen media di Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: Untuk faktor penghambatnya itu dari sektor SDM, dan juga kurangnya sarana dan prasarana masih terbatas. Kalau pendukung ya mungkin dari medsos ya mas, karna ya ini lebih mudah dan efisien ya mas.

13. Apakah Bidhumas Polda Jateng mempunyai program andalan?

Jawab: Untuk sekarang Program andalan kita itu adalah SMILE Police. "SMILE Police" ini merupakan aplikasi berbasis *online*, dan tentunya sangat gampang dan mudah penggunaannya.

14. Apakah bidhumas polda jateng sudah menerapkan intelijen media dalam aktivitas kehumasan? Dalam bentuk apa?

Jawab: IMM kita telah menggunakannya, kita mendapatkan laporan dari sana berupa grafik maupun data data pendukung dalam pelaporan kita. Setelah kita mendapatkan atau menggumpulkan data-data dan menyesuaikan dengan data dilapangan, baru kita melakukan *counter* opini.

15. Seperti apa citra yang diharapkan oleh Polda Jateng?

Jawab: Jadi ini adalah harapan dari Kapolri, yang menginginkan citra terbaik dari Polri untuk masyarakat. Dimana Kapolri ingin menunjukkan sisi humanis seorang Polri dengan menggunakan program Promoter ini. Memperlihatkan aktivitas-aktivitas yang menunjukkan sisi humanis Polri dalam bekerja, dan itu kita akan publish di media sosial kita mas.

16. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen media? Apakah sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran?

Jawab: Tentunya kita akan memlakukan evaluasi, biasanya setiap akhir bulan dari hasil laporan-laporan baik media *offline* dan *online*, yang tentunya telah kita kliping atau jilid.

b. Informan: Subbid PID (Tim medsos) Bidhumas Polda Jateng Ipda Wagiman (6 November 2016)

1. Jelaskan pengertian dari program manajemen media?

Jawab: Program manajemen media merupakan suatu giat dari Program utama Kapolri yakni program Promoter. Dari program tersebut terdapat 11 giat, dan Bidhumas menjalankan giat no 8 tentang Penguatan Harkamtibmas (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat), dimana kita menjalankannya dengan manajemen media ini. Melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap media, baik *online* maupun *offline*.

2. Apakah tujuan dari program manajemen media tersebut?

Jawab: Tujuan dari program ini ialah menjaga keamanan dan kenyamanan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Polri. Seperti yang kita ketahui, sekarang lagi maraknya info palsu atau dengan istilah kerennya itu berita "*hoax*". Tugas kita sebagai Bidhumas membantu penyelidikan dan juga melaporkan atas temuan berita itu ke Kapolda, yang akan diteruskan ke Kapolri. Kemudian dari laporan yang telah diterima kita akan sampaikan kepada masyarakat, agar masyarakat tidak termakan dengan berita palsu tersebut, dengan memberikan himabauan serta sosialisasi dan aktif dalam menyebarkan di media sosial kita mas.

3. Seperti apa tugas Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan program manajemen media?

Jawab: Tugas Kita dalam menjalankan manajemen media yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap media, baik cetak/elektronik maupun *online*. Dan sekarang itu kan yang paling populer adalah media *online*. Manajemen media dalam Bidhumas dijalankan oleh divisi Penmas dan divisi PID, kalau Penmas itu mengurus kegiatan ke masyarakat seperti sosialisasi atau kunjungan ke media dan pers serta melakukan *talkshow* sebagai narasumber yang bertujuan untuk menerangkan atau meluruskan suatu informasi.

Kalau PID itu kita mengumpulkan data-data dan laporan dari media, baik cetak maupun *online*. Terus juga di PID ada tim khusus buat mengawasi media *online* yaitu tim medsos (media sosial) yang dibekali dengan IMM (*Intelligence Media Management*) serupa aplikasi yang dapat memantau dan menganalisis pemberitaan tentang Polri di media *online*.

4. Apa saja aktivitas yang telah dilakukan Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan manajemen media ini? Bagaimana proses pelaksanaannya?

Jawab: Seperti yang disebutkan tadi, kalau di PID ini saya masuk tim medsos. Jadi tugas saya ialah melakukan pemantau dan menyebarluaskan info dengan media *online*. Media *online* yang kita punya berupa FB, *Twitter*, *Instagram* digunakan untuk membantu penyebarluasan informasi. Kemudian ada *website* sebagai portal berita kita, didukung dengan *Youtube* sebagai pendukung berita kita dengan membrikan video dokumentasi.

Terus ada Penmas yang membantu menerangkan kepada pers dan masyarakat. Dengan melakukan *press release*, *talkshow* di TV dan Radio lokal. Jadi kita kerjanya tidak cuman di media *online* saja tapi dilapangan juga.

5. Sejak kapan Bidhumas Polda Jateng menjalankan peran manajemen media? Dan apakah peran tersebut telah terlaksana dengan baik?

Jawab: Sudah lama mas, cuman dengan adanya program Promotor ini manajemen media harus dikembangkan. Karena sekarang jamannya era digital, munculah media baru yaitu media *online* seperti internet. Kita ditugaskan untuk memaksimalkan segala macam media untuk mendukung keberhasilan dari program Promoter ini, demi meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri.

Untuk sekarang bisa dikatakan berjalan dengan baik, melihat banyaknya antusiasme masyarakat terhadap Polri. Misalnya banyak yang menggunakan media *online*, terutama media sosial sebagai tempat pelaporan atau pengaduan. Namun Polda Jateng juga tidak kalah inovatif ya dalam menjalankan manajemen media ini, salahsatu bukti nyatanya ialah kita membuat suatu terobosan baru yakni aplikasi berbasis *online* "SMILE Police". Dimana masyarakat bisa melakukan pengaduan, juga pelayanan berbasis *online* lainnya.

6. Apakah aktivitas manajemen media dinilai efektif untuk mendukung pelaksanaan Promoter?

Jawab: Tentu, bisa dikatakan ini sangat mendukung. Karena dengan memanfaatkan media semuanya bisa diatasi. Maka dari itu Kapolri melihat media ini sebagai sebuah keuntungan yang sangat besar, jadilah untuk melakukan manajemen media, yang diharapkan dapat mendukung Promoter Polri ini.

7. Adakah media internal yang digunakan bidhumas polda jateng untuk mendukung program promoter?

Jawab: Untuk pelaksanaan manajemen media ini kita punya 5 media *online*. Media *online* ini kita gunakan untuk mendukung program Promoter. Nah medianya itu ada *Website* sebagai portal berita Polda Jateng, ada *Youtube* sebagai pelengkap dari rilis berita kita yang berisi video dokumentasi, terus ada media sosial seperti *Facebook* dan *Twitter* sebagai pendukung portal berita kita. Dan yang terakhir ada *Instagram* disini kita memanfaatkan untuk publikasi kegiatan atau aktivitas Polda Jateng dan jajaran kita.

8. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengetahui isu atau opini publik dan memonitor pemberitaan tentang kepolisian maupun kejahatan dimedia?

Jawab: kita mempunyai aplikasi khusus yang dapat melakukan analisa terhadap media *online*. Namanya IMM atau Intelligence Media Management, jadi disana sudah ada beberapa kategori nanti. Misalnya topik yang lagi *trend* apa? Dan lain-lain.

9. Bagaimana kondisi pemberitaan polri di jateng setelah diterapkannya manajemen media? Apakah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada kepolisian sebagaimana visi misi promoter?

Jawab: Seperti yang disampaikan oleh Kapolri pak Tito, pernah menyampaikan sebagai pembanding bahwa pada tahun 2015 citra Polri itu

mencapai 60% dan akhir tahun 2016 ini mengalami kenaikan mencapai 71,1%.

10. Apa saja prestasi yang diraih terkait pengelolaan media dan bagaimana cara bidhumas polda jateng untuk meraihnya? Apa persiapan khusus yang dilakukan dalam mengikuti ajang penghargaan?

Jawab: Banyak mas, terutama penghargaan dalam pemanfaatan media *online* serta kita juga mendapat penghargaan *website* Polri terbaik 2 tahun berturut-turut.

11. Apakah bidhumas polda jateng memiliki strategi dalam pelaksanaan manajemen media untuk seluruh jajaran polres di jawa tengah?

Jawab: Untuk strategi kita hanya mewajibkan untuk setiap satuan jajaran agar lebih aktif, agar pelaporan jadi lebih cepat.

12. Apa faktor pendukung dan penghalang pelaksanaan manajemen media di Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: Kalau dari tim medsos, ya paling terbatas karena jaringan dan kouta. Soalnya kita pakai data pribadi, ya kan sekarang Polda lagi direnovasi jadi harus mandiri aja sih. Yang pasti laporan tetap jalan.

13. Apakah Bidhumas Polda Jateng mempunyai program andalan?

Jawab: Kalau sekarang ini program andalan kita adalah aplikasi *online* "SMILE polisi". Jadi disini bisa menikmati berbagai layanan yang telah disediakan oleh Polda Jateng, misal pelaporan online, perpanjangan sim atau stnk secara online dan sebagainya.

14. Apakah bidhumas polda jateng sudah menerapkan intelijen media dalam aktivitas kehumasan? Dalam bentuk apa?

Jawab: Tentu mas, soalnya IMM ini merupakan salah satu dari bagian manajemen media. Jadi pasti kita tidak akan melupakan IMM, lagi pula IMM ini adalah faktor utama dalam menganalisis media *online*. Jadi IMM ini seperti media pengawas atau monitoring bagi media *online* yang ada sekarang ini.

15. Seperti apa citra yang diharapkan oleh Polda Jateng?

Jawab: Kalau *image* yang ingin dibangun ialah menunjukkan sikap atau sisi humanis Polri. Jadi diharapkan masyarakat dan Polri dapat bersinergi dengan baik. Kemarin-kemarin banyak laporan kalau Polisi itu jahat, pemaarah, suka pungli, atau gimana lah. Dan sekarang kita ingin merubah stigma itu dengan program Promoter ini. Agar tadi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri, baik dari sisi pelayanan, terus dari medianya juga.

16. Apa yang dilakukan bidhumas polda jateng untuk mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen media? Apakah sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran?

Jawab: Tentu mas, evaluasi sebagai penentu keberhasilan atau mungkin kekurangan dari manajemen media yang telah kita lakukan, apakah masih ada kekurangan? Dibagian mananya? Dan bagaimana memperbaikinya? Jadi evaluasi sangat diperlukan, biasanya akhir bulan sekalian meresume semua laporan yang ada.

17. Apa strategi yang dikerahkan bidhumas polda jateng dalam mengangkat keberhasilan Polda Jateng?

Jawab: Kita memanfaatkan media *online* dalam publikasi berita. Karena media *online* punya kelebihan yang banyak, salah satunya dapat diakses 24jam nonstop, tidak adanya penghalang jarak kecuali sinyal error ya mas. Nah karena keunggulan ini kita harus memanfaatkannya dengan baik, soal mengangkat keberhasilan kita terapkan dalam rilis berita di portal berita kita. Pada *webiste* dan kita juga tidak lupa memberikan atau memperlihatkan aktivitas keseharian Polda Jateng dan Jajaran di *Instagram*.

18. Strategi seperti apa yang dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng pada media *Online* dalam meningkatkan citra?

Jawab: Strateginya begini mas, kitakan ingin menonjolkan sisi humanis Polri. Jadi di media *online* itu kita menggunakannya dan memanfaatkann sebaik mungkin, kalau dari *website* kita menjadikannya sebagai portal berita dimana disana kita selalu merilis berita. dimana beirta yang kita rilis ini menggunakan teknik jurnalistik *feature*, yang mana mempunyai nilai tinggi terhadap humanis. Terus kita juga menerapkannya di media sosial seperti *Instagram*, disini kita menggunakan teknik foto jurnalistik *Human interest*, yang berfokuskan pada satu objek yang dapat menyentuh atau memunculkan rasa mengayomi, peduli, sehingga dapat muncul rasa empati.

19. Apa yang dimaksud dengan counter opini? Dan seperti apa penerapan counter opini tersebut?

Jawab: Sebenarnya *counter* opini itu adalah yang bikin ya masyarakat itu sendiri. Dan kita melakukan *conuter* opini melalui media *online* (biar gampang), misalnya kita melakukan patroli di media *online* atau media sosial dengan IMM, terus ada komen yang kurang pas. Maka, kita melakukan *counter* opini itu dengan menampilkan dengan fakta biar opini atau komentar tadi menjadi positif atau netral.

20. Apakah counter opini yang telah dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng sama dengan membentuk opini?

Jawab: Meng-*counter* opini bukan membentuk opini. Kalau membentuk opini maka kita harus memberikan materi yang baru sehingga opini baru terbentuk. Nah kita ini tim medsos tugasnya *counter* opini jadi kita berusaha menekan sentimen negatif dan mengarahkan. Misalnya ini kan sudah ada opini maka kita akan *counter* opini tersebut. semisal ada berita negatif, sebisa mungkin kita harus selalu memberikan penjelasan, informasi atau publikasi mengenai pemberitaan negatif tersebut hingga menjadi stabil. Sedangkan membentuk opini itu contohnya ada berita negatif, berita tersebut akan ditutup atau di tengelamkan dengan materi baru berupa berita positif mas

21. Terkait dengan counter berita yaitu menggunggah berita positif keberhasilan polri apakah bapak menerapkan online journalism?

Jawab: Untuk sekarang kita hanya melakukan pelatihan jurnalistik, untuk *online journalism*-nya belum. Mungkin kita akan melakukannya sebentar lagi.

22. Apakah ada strategi yang dikerahkan bidhumas polda jateng untuk menekan pemberitaan negatif tentang kepolisian yang muncul di masyarakat?

Jawab: Pada prinsipnya sama saja, jika ada pemberitaan negatif baik di media cetak, media audio visual maupun *online*. Kami akan melaksanakan *counter opini*, baik itu dengan mengelola atau mengolah berita tersebut kemudian dikemas sedemikian rupa berdasarkan fakta yang ada sehingga menjadi berita yang positif. Jika ada personel Polri yang melakukan tindakan/ perbuatan negatif, tentunya akan diproses secara kedinasan, baik itu secara kode etik maupun disiplin, dan itu pasti ada perkembangannya. Perkembangan itu yang akan kita sampaikan ke masyarakat melalui media online yang kita punya selama isu tersebut menjadi perhatian publik. Disamping itu kami juga sering menyajikan berita-berita positif pada *website* <https://tribratanews.jateng.polri.go.id/> sehingga berita negatif tersebut tenggelam oleh berita positif.

23. Terus cara melakukan patroli di Medsos seperti apa?

Jawab: Ya kita bisa cek di media sosialnya kita, atau cek di IMM (*Intelligence Media Management*). Tidak hanya punya instansi Polri ya, tapi dari personalnya atau jaringan. Misal, saya punya temen dan temen saya tadi punya temen lagi nah dari temen tersebut ada informasi mungkin ada yang melakukan komentar negatif atau yang kurang pantas atau ada orang yang meminta informasi seperti “ini bagaimana sih, yang bener bagaimana sih?” Nah kita *counter* itu.

24. Berapa banyak media online yang digunakan Polda Jateng? Fungsi dan tujuannya untuk apa dari tiap media online?

Jawab: Ada lima mas, dari situs resmi portal berita Polda Jateng yakni [Tribratanews.jateng.polri.go.id](https://tribratanews.jateng.polri.go.id), terus ada youtube, FB, twitter dan instagram mas. Kalau website portal berita tentunya buat rilis berita mas, youtube itu sama rilis berita namun lebih ke audio-visual (video), sedang FB dan twitter itu gunanya mem-*publish* berita yang ada di website jadi link berita gitu, sedangkan instagram itu dalam publikasi kegiatan Polda Jateng mas.

25. Bagaimana konten dalam website Polda Jateng? Isinya apa saja? Apakah ada atau pernah mengalami perubahan dari website tersebut?

Jawab: Kalau masalah konten tentunya karena website ini merupakan portal berita Polda Jateng jadi kontennya itu berupa rilis berita, ungkap kasus dan sebagainya. Website disini kan membuat atau mempermudah penyampaian pesan ke masyarakat mas, karena sekarang masyarakat rata-rata punya handphone yang bisa internetan dan dapat mengaksesnya (*website*) jadi lebih gampang kan, ketimbang beli koran atau sebagainya. Website ini juga jadi mempermudah pers/wartawan ya, dari website ini dapat menjadi rujukan mereka dalam mengolah berita atau rilis bagi mereka.

oh iya ada mas, kemarin website kita itu tribratanewspolajateng.com yang kemudian diganti menjadi tribratanews.jateng.polri.go.id karena menyesuaikan dengan peraturan pemerintahan yang terdapat di undang-

undang, dimana badan resmi suatu instansi atau pemerintahan diganti dengan menggunakan .go.id mas ujungnya.

26. Apakah dalam perubahan alamat website tersebut juga berdampak pada konten atau tampilan websitenya? Bagaimana proses rilis berita pada website?

Jawab: Iya tentu mas, jadi tampilannya lebih komplit karena website mengalami pembaharuan dan telah dikembangkan ya mas. Jadi tampilannya lebih bagus dari yang sebelumnya. Dan kontennya masih sama saja tentunya tentang rilis berita, namun ada penambahan dari semua divisi seperti itu.

Kalau prosesnya itu kan kita dapat rilis berita dari tiap-tiap Polres yang ada di Jateng ya mas dengan total ada 35 Polres di Jateng ini. Jadi totalnya itu sekitar 1000 lebih rilis berita perharinya. Sebenarnya kan Polres itu punya website khusus juga dalam rilis berita ya, tapi Polda Jateng kan menjadi sentralnya atau pusatnya jadi semua berita yang ada di Polres Jateng akan dikumpulkan terus di-*posting* pada website Tribatanews.jateng.polri.go.id.

27. Apakah fungsi media online seperti youtube?

Jawab: Kalau youtube itu sebagai media publikasi kita (Polri), tujuannya menunjukkan kinerja Polri itu seperti apa, dan kita juga memberikan konten-konten mengenai himbauan untuk masyarakat dalam bentuk video (audio-visual).

28. Apakah ada perbedaan fungsi dari FB dan twitter?

Jawab: Kan itu semua media sosial yaa, semua orang punya media sosial khususnya anak muda. Ini mempermudah penyampaian informasi dari *website* tadi, selain itu media sosial juga menjadi ruang interaksi antar masyarakat-Polisi, misalnya memberikan komentar atau tanggapan, baik itu berupa aduan atau mungkin seputar pertanyaan di kolom komentar, sedangkan dari kita (Polri) sendiri bisa memberikan klarifikasi atau mungkin melakukan himbauan mas.

29. Apakah fungsi media online seperti instagram?

Jawab: Kalau instagram itu sebenarnya sama semua yaa mas intinya media *online* yang kita punya buat publikasi kegiatan. Kalau di IG kan kita publikasi kegiatan sehari-hari Polda Jateng misal melakukan kunjungan kemana atau melakukan pertemuan dengan siapa. Atau bahkan IG kita jadikan wadah dalam menampilkan foto-foto menarik ya mas seperti foto kegiatan Polri menolong masyarakat, mengayomi, membantu menertibkan jalan dan sebagainya sehingga publikasi-publikasi seperti dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

30. Bagaimana contoh riil *counter* opini di media online?

Jawab: Kalau di media online, contohnya website mas, kita akan selalu melakukan rilis berita mengenai berita tersebut sampai kelar seperti kasus pungli tahun 2016, setiap hari kita akan selalu publikasikan berita terbaru dari hasil pemeriksaan, ya seperti siapa saja korban pungli, siapa anggota pelaku pungli, berapa kerugiannya, bahkan kita juga akan publikasikan hukuman atau sanksi yang diterimas seperti apa sehingga berita tersebut menjadi netral kembali. Jadi kita akan melakukan rilis berita setiap harinya untuk *counter*

opini dengan menunjukkan kepada masyarakat kinerja Polisi seperti apa dan bagaimana, dengan mengolah bahan dan materi berita yang kemudian di publikasi pada media online. Intinya kalau ada berita buruk harus tetap kita sampaikan.

31. Bagaimana Polda Jateng memanfaatkan media online dalam meningkatkan citra?

Jawab: Seperti ini mas, kita akan menyampaikan kegiatan atau aktifitas Polri. Orang kan belum banyak mengetahui apa saja kerja dari masing-masing divisi yang ada kan, nah kita menggunakan media online sebagai media publikasi kita menjelaskan dari kinerja tiap divisi sehingga masyarakat tahu bukan hanya Polri itu ungkap kasus seperti pembunuhan atau narkoba dan sebagainya, tapi kita menonjolkan sisi lain juga mas seperti sisi humanis Polri misalnya menolong masyarakat baik dalam mengatur atau menertibkan jalan bahkan Polri yang turun langsung dalam evakuasi bencana misalnya. Kegiatan publikasi di media online seperti ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kalau Polri telah bekerja secara maksimal, yang kita harapkan ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri, jika kepercayaan meningkat maka citra juga pastinya ikut naik (positif).

32. Bagaimana mengukur keberhasilan di media online?

Jawab: Sebagai bahan evaluasi kita, kita dapat melihat keberhasilan kerja kita dari pencapaian yang kita dapat ya mas, salah satunya pengunjung website itu seharusnya mencapai 1500-an pengunjung, sedang di media sosial seperti FB dan *twitter* itu banyak yang meneruskannya (*foward*), di *instagram* banyak yang mulai mengikuti dan memberikan like atau komentar (tanggapan), di *Youtube* banyaknya jumlah *views* (penonton). Nah dari sini kita dapat berasumsi bahwa masyarakat mulai menyadari usaha kita artinya ini mengarah ke positif dan ini dapat meningkatkan kepercayaan mereka ke kita jadi ini dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan.

33. Kenapa perlu menggunakan media online? Sedangkan ada media cetak yang telah lebih dulu ada?

Jawab: Jadi gini mas, sekarang ini kan jamannya digital ya, orang-orang cenderung ingin mencari sesuatu yang lebih mudah, yang mudah itu seperti apa? Ya tentunya dapat diakses dengan mudah, gampang mau aksesnya contohnya kaya *smartphone* kan semua orang ya kebanyakan punya lah ya mas, *smartphone* kan dapat terkoneksi dengan internet sehingga memudahkan mereka mencari informasi dengan mudah, cepat dan efisien. Berbeda dengan media cetak, kalau media online informasinya jalan terus 24jam nonstop sedangkan media cetak hari ini dapat bahan berita baru keesokan harinya jadi itu beritanya kan? Tapi kita tetap menggunakan media cetak juga, gunanya dalam menjalin silaturahmi atau sebagai media *relations* karena sekarang yang dulunya media cetak juga punya portal berita juga kan ya mas.

Sebagai pemanfaatan media sosial ialah meningkatkan citra. Dalam meningkatkan citra ini yang harus kita tingkatkan adalah kepercayaan dan kesadaran masyarakat terhadap Polri. Caranya dengan aktif melakukan

publikasi kegiatan Polri dan juga aktif dalam mengangkat keberhasilan atas pencapaian Polri.

34. Apakah Humas Polda Jateng melakukan interaksi dengan masyarakat di media *online*?

Jawab: Tentu mas, contohnya seperti di media *online*. Media online atau media sosial ya mas, kan disana telah disediakan kolom komentar ya, jadi kita dapat berinteraksi disana melakukan tanya jawab. Karena emang seperti itu seharusnya (kewajiban) kerja kita mas kan kita mau melakukan *counter* opini ya mas.

35. Bagaimana jika ada laporan atau pertanyaan di medsos, apakah langsung ditindak atau dibiarkan menunggu?

Jawab: Ya yang pasti kita bales dulu ya mas, kita cek lagi apakah data yang dia (masyarakat) berikan itu fakta, ya misal kaya laporan kecelakaan gitu kan ya mas, kita akan meneruskan laporan tersebut ke pihak atau instansi terkait. Contoh lain misal ada laporan masalah lalin (pelanggaran lampu lalu lintas) yang kemudian kena tilang dan harus membayar (pungli), maka laporan tersebut kita teruskan ke propam, kita teruskan juga ke Mabes masalah pungli tersebut. Kita (Humas) tentunya akan melakukan interaksi tidak hanya diam atau dibiarkan.

36. contoh kasus yang terburuk pernah terjadi di Polda Jateng?

Jawab: Ada beberapa, yang terbaru itu kejadian humas Polri melakukan kekerasan terhadap wartawan. Cara mengatasi atau upaya kita adalah sampaikan yang terjadi sebenarnya sesuai fakta, kita posting di media online kita website. Kita tidak akan menutup-nutupi kalau Polisi salah, tidak. Kemudian upaya yang kita lakukan itu mengakui kesalahan. Inilah salahsatu *counter* opini, kita tunjukkan faktanya seperti apa, kalau ada anggota yang salah kita sampaikan dia bersalah, kita tidak menutupi karena seperti itu *counter* harus sesuai fakta. Kemudian tindakan yang kita laksanakan yaitu tidak menyampaikan kebohongan, kita harus menyampaikan kebenarannya sebagai fakta. Upaya kita ke wartawan adalah memintamaaf, kita bersilaturahmi, dan menggaanti kerusakan.

c. Informan: mahasiswa UNDIP jurusan Ilmu Komunikasi, Novia Widia (6 November 2016)

1. Bagaimana menurut anda kinerja Bidhumas Polda Jateng dalam mengelola media online?

Jawab: Kinerja Bidhumas Polda bagus kok, kalau di website aktif banget bikin rilis. Terus aktif juga di *Instagram*, sering upload fotokegiatan kaya aktivitas mereka gitu.

2. Menurut anda, apakah manajemen media perlu dilakukan oleh institusi Polri?

Jawab: Tentu ya, sekarang media itu berkembang sangat pesat. Kalau ketinggalan bisa bahaya, misal kita tidak melakukan monitoring terhadap pemberitaan baik cetak atau online, nanti akan berdampak pada institusinya. Jadi ya aku rasa Polda Jateng perlu sangat perlu dalam melakukan manajemen media.

3. Apa saja hambatan yang anda temui dalam proses pencarian informasi di Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: Untuk hambatan sih paling gara-gara renovasi gedung Polda ya jadi agak susah pelayanannya, kalau di media *online* terutama website tuh sering banget gangguan (maintenance) jadi tidak bisa diakses untuk beberapa waktu.

4. Menurut anda bagaimana kondisi pemberitaan mengenai Polda Jateng saat ini dominan positif atau negatif?

Jawab: positif, ya meski banyak kasus ya. Tapi dari Polda dan jajarannya telah menanganinya dengan baik.

5. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidhumas Polda Jateng ?

Jawab: Bagus, tapi mungkin harus lebih dioptimalkan aja lagi pelayanannya.

6. Menurut anda apakah bidhumas Polda Jateng selalu memberikan informasi mengenai kegiatanyag dilaksanakan?

Jawab: Iya sering banget kok update di media sosial, seperti *Instagram* mungkin biar kekinian kali ya. Di *Instagram* tuh semuanya ada, seluruh jajaran masuk soalnya jd kelihatan aktif.

7. Dalam mencari informasi atau pemberitaan mengenai Polda Jateng, apakah anda berkunjung ke websitenya atau berkunjung ke portal berita yang lain?

Jawab: Iya tentunya, dengan adanya *website official* itu mempermudah kita sebagai mahasiswa/i atau masyarakat dalam mencari informasi. Jadi berita itu lebih akurat dan terpercaya ya, karena dari instansi tersebut telah menyediakan informasi dan isi berita juga bisa dipertanggungjawabkan. Tentang perubahan *website* baru sadar ya, soalnya kalau buka di google *seacrh* itu langsung udah muncul teratas ya yang *website* Polda. Terus sekarang itu kan kalau tidak salah udah bisa terhubung dengan media yang lain kaya youtube dan media sosial punya polda jateng jadi tambah enak aja.

8. Seberapa sering anda berkunjung ke media *online* Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: lumayan sering kalau website paling 4-5 kali seminggu, tapi lebih sering cek Iganya sih.

9. Informasi seperti apa yang biasanya anda cari mengenai Polda Jateng?

Jawab: biasanya seperti himbauan atau informasi penting gitu, kaya berita hoax. Polda jateng di IG aktif dalam mengklarifikasi berita hoax.

10. Menurut anda berapa nilai yang layak didapat Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan media *online*-nya? (skala 1-10)

Jawab: 8 deh melihat tadi website masih sering gangguan, sama media sosial kaya FB dan twitternya monoton.

11. Adakah saran atau harapan untuk Bidhumas Polda Jateng terkait dengan manajemen media *online*?

Jawab: ya mungkin lebih dikembangin lagi media yang ada, terutama media sosial seperti FB dan Twitternya, bukan cuman sebagai media pendukung publikasi portal berita website ya, mungkin dikembangin untuk bikin status atau pernyataan gitu kaya di IG.

d. Informan: mahasiswa UNDIP jurusan Ilmu Komunikasi, Apriska Fitriani (6 November 2016)

1. Bagaimana menurut anda kinerja Bidhumas Polda Jateng dalam mengelola media online?

Jawab: Bagus, ya meski masih ada kekurangannya. Tapi masih bisa dibenahi.

2. Menurut anda, apakah manajemen media perlu dilakukan oleh institusi Polri?

Jawab: Tentu, semua instansi perlu melakukan pengemabangan di medianya dan manajemen media. Karena itu sebagai alat promosi atau publikasi informasi instansi itu sendiri.

3. Apa saja hambatan yang anda temui dalam proses pencarian informasi di Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: Hambatannya paling karena skrng ini gedung Polda lagi direnovasi jadi sedikit susah buat ngajuin permohonan, apaalgi kalau diwebsite sering maintenance.

4. Menurut anda bagaimana kondisi pemberitaan mengenai Polda Jateng saat ini dominan positif atau negatif?

Jawab: baik-baik aja sih menurutku, soalnya melihat kinerja Polda dan jajaran juga bagus, terus media *online*-nya aktif.

5. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidhumas Polda Jateng ?

Jawab: lumayan bagus sih, cuman terkendala dibeberapa bagian, karena faktor renovasi kali ya jd agak terlambat penyampaian informasinya.

6. Menurut anda apakah bidhumas Polda Jateng selalu memberikan informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan?

Jawab: iya, sangat aktif. Bisa dilihat di IG, mulai klafikasi berita *hoax* sampai himbauan dan kegiatan mereka juga bisa kita pantau disana.

7. Dalam mencari informasi atau pemberitaan mengenai Polda Jateng, apakah anda berkunjung ke websitenya atau berkunjung ke portal berit yang lain?

Jawab: kalau mau mencari informasi biasanya di *Google* ya, karena itu gampang dan simpel, jadi nanti kan tinggal pilih aja dari pilihan yang muncul disana. Biasanya yang paling atas itu yang paling sering dikunjungi orang. biasanya kalau mau cari berita tentang Polda Jateng itu di *Google search* langsung sih, soalnya nanti kan kita bisa lihat juga pemberitaan dari media lain ya.

8. Seberapa sering anda berkujung ke media *online* Bidhumas Polda Jateng?

Jawab: cukup sering kalau ke websitenya, tapi lebih sering kepoin di IGnya.

9. Informasi seperti apa yang biasanya anda cari mengenai Polda Jateng?

Jawab: berita yang aku cari biasanya itu tentang kriminalitas atau kecelakaan, tapi lebih banyak sih tentang razia. Soalnya razia sekarang itu lagi giat giatnya.

10. Menurut anda berapa nilai yang layak didapat Bidhumas Polda Jateng dalam menjalankan media *online*-nya? (skala 1-10)

Jawab: 8,5, perlu ditingkatkan lagi ya, pasti kedepannya bisa lebih baik lagi.

11. Adakah saran atau harapan untuk Bidhumas Polda Jateng terkait dengan manajemen media *online*?

Jawab: semoga menjadi Polda yang terdepan, lebih sering berinovasi dan menjadi Polda yang bersih dari pungli, yang baik baik deh buat Polda.