

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pada sajian data dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dan telah dipaparkan pada BAB III, maka peneliti menarik kesimpulan tentang bagaimana implementasi *cyber* PR dalam meningkatkan citra Polda Jateng 2016-2017. Bidhumas Polda Jateng menyadari betapa pentingnya menjaga citra positif untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Berlandaskan dengan program Promoter yang ingin menunjukkan Polri yang profesional, modern dan terpercaya. Program Promoter bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Sebagai implementasi dari program Promoter tersebut, Bidhumas melaksanakan manajemen media sebagai pelaksanaan program Promoter. Pada program manajemen media Polri memiliki tujuh aktivitas, yaitu 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*. Adapun tujuan dari program manajemen media ialah meningkatkan citra positif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri.

Bidhumas Polda Jateng melakukan implementasi *cyber* PR dalam melaksanakan program manajemen media. Yaitu penanganan khusus pada media *online*, seperti melakukan *counter* opini dengan cara menekan berita negatif dan meningkatkan citra dengan cara mengangkat keberhasilan-keberhasilan Polda Jateng. Bidhumas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat ialah dengan

memilih konten yang tepat seperti penulisan rilis yang menggunakan teknik jurnalistik berita *feature*, dan menggunakan teknik foto jurnalistik *human interest*. Selain itu, Bidhumas juga melaksanakan peran PR dalam melakukan aktivitas manajemen media.

Berikut peran *cyber* PR paling menonjol yang telah dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng yang telah diurutkan sebagai berikut: 1) Teknisi komunikasi merupakan peran yang paling menonjol dalam implementasi manajemen media. Peran teknisi komunikasi dijalankan oleh subbid PID Bidhumas Polda Jateng. Bidhumas melaksanakan implementasi peran *cyber* PR dalam menyediakan layanan dan mengelola media yang berbasis online. Seperti *website*, *Youtube*, *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*. Tidak hanya menyediakan dan mengelola media online, Bidhumas juga mengembangkan isi dalam media *online* tersebut seperti *update* rilis berita pada portal berita di *website* bahkan aktif dalam *upload* foto dan video dokumentasi di berbagai media sosial dan jejaring sosialnya. Kekurangan dalam penerapan peran tersebut ialah pada SDM Bidhumas itu sendiri, menjadi kendala dalam menjalankan aktivitas publikasi di media *online*. 2) Fasilitator komunikasi, peran ini diterapkan secara *offline* khususnya oleh Bidhumas Polda Jateng, seperti melakukan kunjungan dan menghadiri acara *talkshow* sebagai narasumber. Kekeurangannya dalam peran ini ialah belum mengoptimalkan secara penuh pemanfaatan pada media *online* khususnya media sosial. Seperti tidak membalas komentar atau aduan masyarakat pada akun *Facebook* Bidhumas Polda Jateng. 3) Penasihat ahli, peran ini diterapkan dalam pelaporan harian, bulanan dan tahunan dalam bentuk kliping

pemberitaan dari media cetak maupun media *online*. Bidhumas dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pengambilan keputusan, hanya dapat memberikan masukan sesuai hasil laporan dari kliping pemberitaan. Terakhir, 4) fasilitator pemecah masalah, dalam peran ini Bidhumas melakukan pemerataan informasi dan pembekalan kepada seluruh anggota humas dari jajaran Polda Jateng. Dalam media *online* Bidhumas menyediakan banyak operator yang dapat mengawasi pemberitaan di media *online*. Kekurangan dalam penerapan peran ini ialah kurangnya SDM pada Bidhumas sendiri yang menyebabkan Bidhumas harus dibantu oleh divisi lain dalam penanganannya.

## **B. SARAN**

Setelah melakukan penelitian dan melihat bagaimana implementasi *cyber PR* dalam meningkatkan citra Polda Jateng, maka peneliti memiliki beberapa saran:

1. Penambahan jumlah SDM (personel), terutama yang memahami IT, media sosial dan media *online*. Sehingga ada yang dapat *back-up* informasi, terutama menjawab tanggapan masyarakat di media sosial. Diharapkan Bidhumas Polda Jateng lebih berperan aktif dalam merespon (*feedback*) dalam menanggapi komentar atau kiriman masyarakat.
2. Lebih mengoptimalkan media sosial yang dimiliki, seperti *Facebook* dan *Twitter*. Agar isinya tidak hanya publikasi rilis berita, mungkin dapat dikembangkan dengan aktif melakukan *update* status atau memberikan informasi yang komunikatif, agar media sosial tidak monoton dan lebih interaktif.

3. Perlunya melakukan pelatihan teknis dalam manajemen media sesering mungkin (empat kali dalam setahun) agar lebih mengoptimalkan program tersebut. Seperti pelatihan penulisan jurnalistik *online*, *counter* opini, dan penggunaan *intelligence media management*.
4. Perlunya mengembangkan peran yang lain seperti peran penasihat ahli dan fasilitator pemecah masalah dalam manajemen media, yang mana dirasa perlu untuk ditingkatkan melihat persoalan yang sering menerpa Polri khususnya integritas pada tiap anggotanya.
5. Perlunya melakukan evaluasi terhadap program manajemen media serta implementasi *cyber* PR yang telah dilakukan oleh Bidhumas Polda Jateng.
6. Peneliti melihat Bidhumas Polda Jateng dalam meningkatkan citra sudah berjalan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Bidhumas Polda Jateng. Terutama dalam melakukan pengawasan pada pemberitaan di media *online*, karena tidak ada yang *back-up*. Jadi memungkinkan timbulnya berita negatif di media *online* lebih banyak ketimbang media cetak.
7. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan permasalahan terkait *cyber* PR di Polda Jateng. Bagi akademisi yang ingin meneliti dengan permasalahan yang serupa hendaknya lebih memperhatikan dan mengembangkan mengenai IMM terkait penanganan media *online* dengan studi kasus. Hal tersebut bertujuan agar penelitian dengan permasalahan yang sama terutama manajemen media di

lingkungan pemerintah semakin membaik, melihat kurangnya penelitian dengan topik *cyber PR* pada badan pemerintahan.