

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kata atau istilah komunikasi (dari Bahasa Inggris “*communication*”), secara etimologis atau menurut asal katanya berasal dari bahasa Latin, yakni *communicatus*, dan istilah ini bersumber pada kata *communis*. Kata *communis* memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna, Ngalimun (2017:19). Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi bagi manusia sangat penting, karena tanpa komunikasi semua aktivitas manusia akan lumpuh, termasuk komunikasi dalam organisasi pemerintahan, Muhtadi dalam Abidin (2016:v).

Komunikasi pemerintahan eksternal pada hakekatnya merupakan proses penyebaran informasi dan penerimaan informasi oleh pemerintah kepada dan dari publik. Informasi yang disebar oleh pemerintah kepada publik disebut informasi publik (*public information*) sedangkan informasi yang diterima pemerintah dari publik disebut *public opinion*. (Dunn dalam Abidin, 2016:95).

Humas pemerintah adalah aktivitas lembaga negara dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen bidang komunikasi dan informasi kepada publik, pemangku kepentingan (*stakeholder*), serta warga negara atau masyarakat dan sebaliknya (Suprawoto 2018:50). Salah satu tugas humas pemerintah adalah menciptakan gambaran positif organisasi di masyarakat (Ruslan dalam Suprawoto 2018:61). Humas pemerintah pada era sekarang ini dapat memanfaatkan media sosial untuk menciptakan gambaran positif di masyarakat serta berbagi informasi terkait dengan instansi.

Media sosial adalah sebuah platform berbasis internet yang mudah digunakan sehingga memungkinkan para pengguna untuk membuat dan berbagi konten (informasi, opini, dan minat) dalam konteks yang beragam (informatif, edukatif, sindiran, kritik dan sebagainya) kepada khalayak yang lebih banyak lagi, Khan dalam Kemkominfo (2018:4).

Pemanfaatan media sosial juga dilakukan oleh Humas Polda Metro Jaya sebagai media publikasi kegiatan. Humas Polda Metro Jaya mempunyai 3 akun sosial media resmi dengan menggunakan *platform* antara lain, Facebook (@Humas.PMJ), Twitter (@HumasMetroJaya) dan Instagram (@humas.pmj). Akun tersebut dipegang dan dikelola oleh Subbidang Multimedia yang berada dalam naungan Humas Polda Metro Jaya di bawah komando Kepala Bidang Humas Polda Metro Jaya dan bertanggung jawab langsung kepada Kapolda Metro Jaya. Setiap harinya Subbidang Multimedia membuat serta mengunggah konten ke ketiga media sosial tersebut.

Konten yang diunggah biasanya merupakan dokumentasi hasil kegiatan yang dilakukan oleh Kapolda, Wakapolda, Pejabat Utama Polda Metro Jaya, ataupun dokumentasi hasil kegiatan yang dilakukan oleh Polres Jajaran. Hasil dokumentasi ini akan diolah kembali agar kemasannya lebih menarik oleh Subbidang Multimedia, dan kemudian diunggah ke ketiga akun media sosial yang dimiliki oleh Humas Polda Metro Jaya.

Proses penyajian konten di media sosial Humas Polda Metro Jaya memiliki tahapan yang harus dilewati sebelum konten tersebut diunggah dan dibagikan ke masyarakat. Oleh karena itu, di dalam laporan akhir ini penulis mengangkat judul



“Proses Pengelolaan Media Sosial oleh Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan berdasarkan praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengelolaan media sosial oleh Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya?
2. Apa hambatan dan solusi yang ditemui dalam proses pengelolaan media sosial oleh Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya?

### **Tujuan**

Pembahasan tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dari apa yang dibahas. Tujuan akan menjawab semua permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Berdasarkan perumusan masalah tersebut terdapat beberapa tujuan, maka tujuan disusunnya Laporan Akhir ini adalah:

1. Menjelaskan proses pengelolaan media sosial oleh Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya.
2. Menjelaskan hambatan dan solusi dalam proses pengelolaan media sosial di Humas Polda Metro Jaya.

### **METODE**

#### **Lokasi dan Waktu**

Pengumpulan data dalam penyusunan laporan akhir ini diperoleh pada saat PKL yang dilaksanakan di Gedung Bidang Humas Polda Metro Jaya, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 55, Senayan, Kebayoran Baru, RT.5/RW.3, Senayan, Jakarta Selatan.

Adapun praktik kerja lapangan (PKL) ini dilaksanakan selama 2 bulan terhitung sejak tanggal 3 Februari sampai 27 Maret 2019. Setiap hari Senin hingga Jumat, dimulai pukul 07.00 sampai dengan 15.00 WIB.

#### **Data dan Instrumen**

Data merupakan komponen paling penting untuk melengkapi dan membantu dalam penyusunan serta untuk menjawab permasalahan yang dibahas dalam Laporan Akhir ini. Data yang digunakan dalam laporan akhir ini berupa data primer, data sekunder serta instrumen.

1. Data primer  
Data yang dimaksud adalah data yang diambil dari sumbernya secara langsung. Contoh data primer yang dimaksud adalah seperti: wawancara langsung dengan pembimbing lapangan, dan juga staf yang bertugas pada Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya.
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dan diperoleh dari pihak lain. Data sekunder diperoleh dari data internal dan eksternal. Data internal yakni data yang tersedia di tempat kegiatan dilakukan yang meliputi profil Polda Metro Jaya, visi dan misi Polda Metro Jaya, logo Polda Metro Jaya dan juga Humas Polda Metro Jaya, tugas dan fungsi dari Humas Polda Metro Jaya, serta struktur dari Humas Polda Metro Jaya. Sedangkan data eksternal yakni data yang diperoleh diluar dari tempat kegiatan dilakukan, seperti data yang diperoleh dari buku-buku referensi yang berkaitan dengan Laporan Akhir yang dibuat oleh penulis.

### 3. Instrumen

Instrumen yang digunakan sebagai alat pendukung untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan yaitu daftar pertanyaan untuk ditanyakan dengan pembimbing lapangan secara langsung. Instrumen yang digunakan untuk mempermudah proses pengumpulan data yaitu, alat tulis untuk mencatat segala kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan, *flashdisk* yaitu alat untuk menyimpan data. Laptop, dan *smartphone* adalah alat penunjang.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang telah dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data mengenai proses publikasi informasi pada media sosial Humas Polda Metro Jaya serta memenuhi data untuk mendukung laporan akhir, maka yang dilakukan penulis antara lain:

#### 1) Partisipasi aktif

Penulis berpartisipasi aktif atau turut serta dalam melaksanakan berbagai tahapan yang berkaitan dengan proses publikasi informasi pada media sosial Humas Polda Metro Jaya

#### 2) Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan kepada pihak internal Humas Polda Metro Jaya, seperti Kepala Subbidang Multimedia Humas Polda Metro Jaya, Tim Liputan Humas Polda Metro Jaya dan Staf Multimedia Humas Polda Metro Jaya.

#### 3) Observasi Langsung (Pengamatan)

Obsevasi yang dilakukan adalah dengan cara pengamatan di tempat Praktik Kerja Lapangan terhadap segala aktivitas yang dilakukan mengenai proses pengelolaan media sosial oleh Subbidang Multimedia di Humas Polda Metro Jaya.

#### 4) Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan dengan melalui pencarian data dari berbagai sumber, seperti buku dan bahan bacaan lain yang terkait dengan permasalahan yang diangkat.

## GAMBARAN UMUM POLDA METRO JAYA

### Sejarah Singkat Polda Metro Jaya

